

MARKETING MANAGEMENT

NEW

CUSTOMER INSIGHT

Durasi: **2 hari** (16 jam) | Duration: **2 days** (16 hours)

Menjawab Masalah Apa

Tuntutan seorang pemasar saat ini bukan hanya memenangkan persaingan namun juga dituntut bekerja efektif dan efisien sehingga perlu mencari cara untuk mengurangi potensi anggaran terbuang karena strategi tidak tepat sasaran.

Oleh karena itu, sangat penting untuk setiap perusahaan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya agar perusahaan dapat menyesuaikan strateginya. Selain itu, pemahaman terhadap pelanggan akan membuat perusahaan dapat menciptakan nilai dan membangun keunggulan kompetitif yang susah ditiru oleh pesaing.

Dalam lokakarya ini, peserta akan dibekali pemahaman terkait mengembangkan, menganalisis, dan mengubah customer insight menjadi tindakan yang menciptakan nilai baik untuk perusahaan dan untuk pelanggan.

Manfaat Apa yang Anda Peroleh

Setelah mengikuti program pelatihan ini, peserta mampu:

- Memahami pentingnya customer insight dalam meningkatkan nilai bagi perusahaan
- Mengidentifikasi customer insight dan bagaimana hal itu memberikan keunggulan kompetitif
- Memahami kebutuhan pelanggan dan memantau kepuasan pelanggan sebagai ukuran kinerja perusahaan
- Memahami proses interpretasi data sehingga dapat digunakan untuk mengembangkan strategi pemasaran yang berfokus pada pelanggan.

Apa Saja yang Dibahas

- Pemahaman terkait Customer Insight dan pentingnya Customer Insight
- Aspek dalam Customer Insight:
 - Perilaku konsumen; aspek eksternal dan internal, gaya hidup, dan pola pengambilan keputusan pembelian yang berpengaruh dalam perilaku konsumen.
 - Kepuasan pelanggan
 - Kategori B2C vs B2B
- Customer Insight Lifecycle

Problems to Be Addressed

Nowadays, a good marketer is not only expected to be able to win the competition, but he/she is expected to work effectively and efficiently, as he/she needs to find ways to reduce potential budget waste due to inaccurate target strategy.

It is, therefore, extremely important for each company to understand customer's needs and wants, as company will be able to align its strategy. Other than that, understanding the customer will enable company to create values and develop competitive advantage which is difficult to be imitated by competitor.

In this program, participants will be given understanding in developing, analyzing and changing customer insight to become actions which will create good values for the company and for customers.

Objectives

After taking this training program, the participants will be able to:

- *Understand the importance of customer insight for increasing the values to the company*
- *Identify customer insight and how it may create competitive advantage*
- *Understand customer needs and monitor customer satisfaction as measurement of company performance*
- *Understand data interpretation process to be utilized to develop customer-focused marketing strategy*

Subject Covered

- *Understanding and the importance of Customer Insight*
- *Aspects in Customer Insight:*
 - *Consumer behavior; external and internal aspects, life style and buying decision making pattern which influences consumer behavior*
 - *Customer satisfaction*
 - *B2C vs B2B Category*
- *Customer Insight Lifecycle*

Siapa yang Perlu Ikut

- Manajer Pemasaran
- Manajer yang bertanggung jawab mengelola Brand
- Tim yang berugas dalam pengembangan produk dan perencanaan strategi pemasaran

Metode pelatihan

- Lecturing
- Diskusi Kasus

Who Should Attend

- *Marketing Manager*
- *Manager, whose responsibility is to manage Brand*
- *Team which has the responsibility in product development and marketing strategy planning*

Training Method

- *Lecturing*
- *Case Discussion*

IDR 4.500.000

