



2 Days Training & Workshop

“ Customer Lifetime Value ”

Dear Clients,

MDP Consulting kembali menghadirkan training untuk menjawab tantangan terkini di dunia bisnis maupun keuangan-perbankan. Meramu berbagai kebutuhan training dunia usaha pada bidang marketing, operasional, hukum, manajemen risiko, GCG, CSR, audit-kontrol dan sebagainya.

MDP Consulting selalu menghadirkan para instruktur yang ahli dan berpengalaman di bidangnya, menjadikan training tidak hanya sekedar menyampaikan pengetahuan tapi juga sebagai ajang diskusi dan konsultasi bagi peserta. Training yang tidak hanya berorientasi pada peningkatan pengetahuan, tapi juga untuk mendukung transformasi yang dibutuhkan peserta.

Tujuan

Peserta diharapkan agar dapat :

1. Memahami konsep, teori & prinsip CLV
2. Mengerti tujuan & mengukur CLV
3. Mampu memahami & memilih variable-variable dalam perhitungan CLV
4. Memiliki kemampuan menghitung & menganalisis CLV
5. Mampu menggunakan CLV dalam kepentingan bisnis

Materi Training

∞ Introduction

- ➔ konsep & prinsip CLV secara umum
- ➔ tujuan CLV
- ➔ goal & benefit implementation CLV

∞ Persyaratan Kompetensi Dasar Pendukung CLV

- ➔ memahami konsep, teori & prinsip marketing, sales & service management
- ➔ customer relationship management
- ➔ metode pemodelan dasar matematika & statistika
- ➔ basic information communication technology

∞ Konsep, Teori & Prinsip Customer Lifetime Value

- ➔ sejarah & latar belakang CLV
- ➔ teori dasar CLV
- ➔ konsep customer value
- ➔ konsep CLV
- ➔ konsep & prinsip customer lifetime value

∞ Measuring Customer Lifetime Value

- ➔ variable CLV
- ➔ penentuan & pemilihan variable CLV

MDP - Consulting

Sahid Sudirman Center, 11th Suite A

Jl. Jend Sudirman No.86

Jakarta 10220, Indonesia

Tlp : 021 5213540 website: www.mdpconsulting.co.id



- ➔ perhitungan-perhitungan mendapatkan customer
- ➔ metode perhitungan CLV
- ➔ cara mengukur profitabilitas pelanggan

🔗 **Pemanfaatan Data Customer Lifetime Value**

- ➔ pemanfaatan CLV dalam marketing strategic & analysis
 - ↳ **segmentation**
 - ↳ **targeting**
 - ↳ **positioning**
- ➔ pemanfaatan CLV marketing planning
- ➔ pemanfaatan CLV sales management
- ➔ pemanfaatan CLV customer relationship management dalam mempertahankan pelanggan (customer retention)
- ➔ pemanfaatan CLV manajemen membangun loyalitas pelanggan

Target Peserta

- ☛ Staff hingga Manager Unit Kerja / Divisi yang berkepentingan & terkait

Informasi Hubungi

Rahma Yuniarti

- ⇒ **0878 – 8581 – 8700**
- ⇒ **rahma.mdp@gmail.com**

Besar harapan kami kiranya Bapak/Ibu dapat berkontribusi untuk meningkatkan kualitas SDM melalui partisipasi dan keikutsertaan pejabat terkait untuk menghadiri workshop ini. Atas perhatian dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, kami mengucapkan terima kasih.