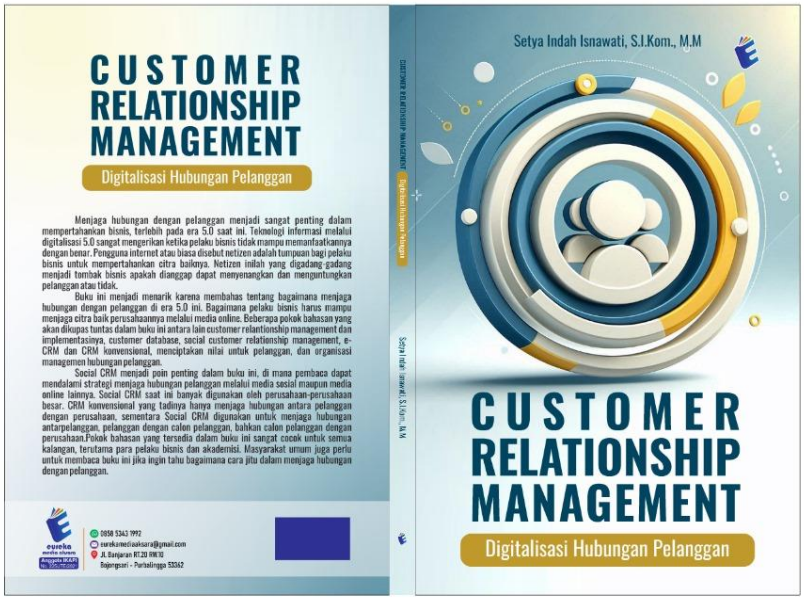
Unesco


CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
Digitalisasi Hubungan Pelanggan
Menjaga hubungan dengan pelanggan menjadi sangat penting dalam mempertahankan bisnis, terlebih pada era 5.0 saat ini. Teknologi informasi melalui digitalisasi 5.0 sangat mengerikan ketika pelaku bisnis tidak mampu memanfaatkannya dengan benar. Pengguna internet atau biasa disebut netizen adalah tumpuan bagi pelaku bisnis untuk mempertahankan citra baiknya. Netizen inilah yang digadang-gadang menjadi tombak bisnis apakah dianggap dapat menyenangkan dan menguntungkan pelanggan atau tidak.
Buku ini menjadi menarik karena membahas tentang bagaimana menjaga hubungan dengan pelanggan di era 5.0 ini. Bagaimana pelaku bisnis harus mampu menjaga citra baik perusahaannya melalui media online. Beberapa pokok bahasan yang akan dikupas tuntas dalam buku ini antara lain customer relantionship management dan implementasinya, customer database, social customer relationship management, e-CRM dan CRM konvensional, menciptakan nilai untuk pelanggan, dan organisasi managemen hubungan pelanggan.
Social CRM menjadi poin penting dalam buku ini, di mana pembaca dapat mendalami strategi menjaga hubungan pelanggan melalui media sosial maupun media online lainnya. Social CRM saat ini banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar. CRM konvensional yang tadinya hanya menjaga hubungan antara pelanggan dengan perusahaan, sementara Social CRM digunakan untuk menjaga hubungan antarpelanggan, pelanggan dengan calon pelanggan, bahkan calon pelanggan dengan perusahaan.Pokok bahasan yang tersedia dalam buku ini sangat cocok untuk semua kalangan, terutama para pelaku bisnis dan akademisi. Masyarakat umum juga perlu untuk membaca buku ini jika ingin tahu bagaimana cara jitu dalam menjaga hubungan dengan pelanggan.
eureka
media aksara
Anggota IKAPI
No. 225/JTE/2021
0858 5343 1992
eurekamediaaksara@gmail.com
Jl. Banjaran RT.20 RW.10
Bojongsari - Purbalingga 53362
Setya Indah Isnawati, S.I.Kom., M.M
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
Digitalisasi Hubungan Pelanggan