



MILLIONS\$

MANAGEMENT SOLUTIONS

Pemasaran Relasional

Excercise

UAS Genap

2014/2015

SOAL 1

Jelaskan dalam kondisi bisnis yang seperti apa CRM (Customer Relationship Marketing) akan menjadi faktor kunci keberhasilan perusahaan. Selanjutnya, apabila saudara diminta membangun sistem CRM disuatu perusahaan, jelaskan cara membangunnya memakai berbagai landasan teori yang telah saudara pelajari.

SOAL 2

Jelaskan atribut-atribut jasa yang berhubungan dengan pemasaran relasional di sektor jasa. Bayangkan anda adalah seorang konsultan yang disewa untuk membuat program pemasaran relasional untuk jasa barbershop pria. Buatlah program pemasaran relasionalnya sesuai dengan teori yang sudah anda pelajari.

SOAL 3

Jelaskan aktivitas CRM di IBM dan perusahaan mebel yang dijelaskan di kuliah tamu. Buat analisis aktivitas CRM di keduanya sesuai dengan teori pemasaran relasional yang telah anda pelajari. Buat jawaban anda selengkap mungkin.

SOAL 4

Jelaskan makalah tugas kelompok anda selengkap-lengkapny.