**RESPONSI PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN**

**Dikerjakan dan dikumpulkan maksimal jam 11.15**

**Sebelum dikumpulkan sebaiknya jawaban difoto dulu supaya bias dipelajari untuk UTS**

1. Berikan penjelasan mengenai CRM dimana didalamnya terdapat relasi antara sales, service, support dan quality
2. Berikan penjelasan perbedaan antara CRM operasional, strategis, analytical dan kolaboratif desertai dengan contohnya.
3. a. Buatlah analisis terhadap CRM yang ada pada Tokopedia dan Bukalapak

b. Bagaimana menurut pendapat saudara terkait dengan strategi yang dilakukan Tokopedia dan Bukalapak dalam hal mendapatkan konsumen,, mempertahankan kosumen dan meningkatkan value pelanggan.

1. Buatlah rancangan basis data untuk CRM operasional yang ada proses bisnis utama di perbankan.