

Dosen : Dr Vera Agustina Yanti					
Mata Kuliah : Managemen Perkantoran 364					
SKS : 3					
Kelas : 21.1B.07					
Jml Mahasiswa : 20					
No	Ruangan	Tanggal	Bahan Kajian	BAP	Kehadiran
1	303-b4	14-Sep-20	A Penjelasan Peraturan Perkuliahan RPS dan RTM Pengertian pemasaran dan manajemen pemasaran yaitu 1 1 Pemasaran 1 Pengertian Pemasaran 2 Pengertian Manajemen Pemasaran 3 Tujuan Pemasaran 4 Perkembangan Konsep Pemasaran 5 Entitas yang di pasarkan 1 2 Mengidentifikasi Elemen Strategi Pemasaran produk Perusahaan 1 Definisi segmentasi targetting positioning 2 Dasar-dasar yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam melakukan segmentasi pasar 3 Penentuan pasar sasaran targetting 4 Positioning yang ditetapkan oleh perusahaan	Pengantar manaj perkantoran	Tepat waktu
					Jadwal
					16.40-19.10
					Masuk
					16;42;54
					keluar
					19;12;48
2	303-b4	21-Sep-20	Mengidentifikasi elemen strategi pemasaran produk perusahaan 2 1 Elemen taktik pemasaran perusahaan 1 Definisi diferensiasi bauran pemasaran dan penjualan selling infrastructure 2 Elemen-elemen dalam bauran pemasaran 3 Tipe-tipe pendekatan penjualan selling di perusahaan 2 2 Elemen value pemasaran perusahaan 1 Dimensi kualitas pelayanan service quality di perusahaan 2 Konsep quality cost delivery dan kaitannya dengan proses pemasaran	Organisasi perkantoran	Tepat waktu
					Jadwal
					16.40-19.10
					Masuk
					16;46;22
					keluar

					18;57;06
3	303-b4	28-Sep-20	Mengelola calon pelanggan potensial 3 1 Mendapatkan Data Calon Pelanggan Potensial Prospecting 1 Teknik mencari pelanggan potensial 2 Mendapatkan data pelanggan yang lengkap akurat dan relevan 3 Mengelola Data Pelanggan 3 2 Menghubungi Calon Pelanggan Potensial 1 Melakukan kontak melalui beragam media komunikasi telepon e-mail short message service dll 2 Mendapatkan jadwal pertemuan meeting dengan calon pelanggan potensial 3 3 Menyusun Rencana Pertemuan Pelanggan 1 Memilih data pelanggan 2 Menentukan kelengkapan untuk pertemuan pelanggan 3 Membuat jadwal dan tempat pertemuan pelanggan 3 4 Mengelola Pertemuan Pelanggan 1 Bertanya dan Meminta Pendapat Pelanggan 2 Evaluasi Pelanggan Siapa Pelanggan Terbaik 3 Stimulasi pelanggan dengan hal baru 4 Memberikan Reward 5 Membuatkan Komunitas untuk pelanggan 6 mencatat Poin Penting Dalam Pertemuan Pelanggan	prosedur perkantoran	Tepat waktu
					Jadwal
					16.40-19.10
					Masuk
					16;43;40
					keluar
					19;14;58
4	303-b4	05-Okt-20	Rencana aktifitas dan ketrampilan penjualan 4 1 Rencana Aktifitas Penjualan 1 Melaksanakan Pengelolaan Waktu 2 Melaksanakan Pengelolaan Teritori 4 2 Keterampilan Penjualan 1 Membuka Percakapan Dengan Calon Pelanggan Potensial 2 Melaksanakan Penggalan Kebutuhan probing Terhadap Calon Pelanggan Potensial 3 Melaksanakan Presentasi Penjualan 4 Melaksanakan Penanganan Terhadap Keberatan Pelanggan 5 Melaksanakan Negosiasi 6 Memfasilitasi Komitmen Pembelian closing	Catatan dan laporan perkantoran	Tepat waktu
					Jadwal
					16.40-19.10

					Masuk
					16;44;00
					keluar
					19;03;16
5	303-b4	12-Okt-20	Menangani keluhan pelanggan 1 1 Menangani Keluhan Pelanggan 1 Pengertian Keluhan Pelanggan 2 Kategori Keluhan 3 Tipe Pelanggan Yang Melakukan Keluhan 4 Tujuan Utama Keluhan Pelanggan 5 Manfaat Komplain 6 Keluhan dibagi dua macam 7 Sistem Manajemen Komplain 1 2 Menerima Keluhan Pelanggan 1 Mendengarkan keluhan pelanggan sepenuhnya tanpa memotong 2 Mengkonfirmasi ulang keluhan pelanggan 3 Menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami pelanggan 4 Menjelaskan langkah-langkah yang akan diambil untuk menanggapi keluhan 5 Menyampaikan tenggat waktu penanganan keluhan disampaikan 6 Membuat catatan tertulis terhadap keseluruhan keluhan pelanggan dibuat 1 3 Mempersiapkan Penanganan Keluhan Pelanggan 1 Mengkomunikasikan keseluruhan rincian keluhan pelanggan kepada seluruh pihak yang terlibat 2 Mengidentifikasi sebab utama keluhan pelanggan 3 Mengidentifikasi kondisi spesifik pelanggan yang mempengaruhi penanganan keluhan 4 Membuat skala prioritas penanganan yang ditentukan berdasarkan jenis keluhan maupun tipe pelanggan 5 Menyusun rencana penanganan keluhan pelanggan 1 4 Melaksanakan Penanganan Keluhan Pelanggan	teknologi komunikasi perkantoran	Tepat waktu
					Jadwal
					16.40-19.10
					masuk
					16;43;09
					keluar
					19;00;24

6	303-b4	19-Okt-20	Pemasaran dan Jalur pelanggan baru era digital 6 1 Bergerak dari pemasaran Tradisional ke Pemasaran digital 6 2 Jalur Pelanggan baru era digital	Sistem informasi perkantoran	Tepat waktu
					Jadwal
					16.40-19.10
					masuk
					16;42;14
					keluar
					18;57;00
7	303-b4	26-Okt-20	Quiz	Review n quiz	Tepat waktu
					Jadwal
					16.40-19.10
					Masuk
					16;47;54
					Keluar
					19;06;41
8	-	-	(UTS)	-	-
9	303-b4	09-Nov-20	Merek Brand 1 Pengertian Merek 2 Ciri Elemen Merek 3 Manfaat Merek 4 Bauran Produk 5 Strategi Merek Produk 6 Membangun Atribut Merek berorientasi manusia Pelanggan e Ekuitas Merek	Manajemen perkantoran	Tepat waktu
					Jadwal
					16.40-19.10
					Masuk
					16;49;35
					Keluar
					19;04;51
10	303-b4	16-Nov-20	Perencanaan Riset Merek 1 Identifikasi Masalah 2 Tujuan Riset 3 Menetapkan Metode Riset 4 Populasi dan Sampling 5 Pengumpulan data 6 Teknik analisis data	Komunikasi perkantoran	Tepat waktu
					Jadwal
					16.40-19.10
					Masuk
					16;46;43
					Keluar
					19;04;51

11	303-b4	23-Nov-20	Mempersiapkan instrumen riset ekuitas merek 1 Instrumen pengumpulan data riset Ekuitas Merek 2 Reliabilitas dan Validitas instrumen	Budaya organisasi	Tepat waktu
					Jadwal
					16.40-19.10
					Masuk
					16;43;20
					Keluar
					19;16;29
12	303-b4	30-Nov-20	Mempersiapkan instrumen riset ekuitas merek 1 Instrumen pengumpulan data riset Ekuitas Merek 2 Reliabilitas dan Validitas instrumen	Kerjasama dalam tim di perkantoran	Tepat waktu
					Jadwal
					16.40-19.10
					Masuk
					16;42;29
					Keluar
					19;06;53
13	303-b4	07-Des-20	Laporan hasil riset	Negosiasi dan konflik di perkantoran	Tepat waktu
					Jadwal
					16.40-19.10
					Masuk
					16;42;54
					Keluar
					19;11;08
14	303-b4	14-Des-20	Presentasi hasil riset	Penataan lingkungan perkantoran	Tepat waktu
					Jadwal
					16.40-19.10
					Masuk
					16;45;55
					Keluar
					19;14;10
15	303-b4	21-Des-20	Presentasi hasil riset	Review materi dan diskusi	Tepat waktu
					Jadwal

21200186	raras zahra tursina	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	14
21200196	livia damayanti	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	14
21200197	umi kharisatul khusnah	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	14
21200225	eko susanto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

PENILAIAN 21.1B.07

NIM	NAMA	PRESENSI	TUGAS	UTS	UAS	GRADE AKHIR
21200009	Lulut amelia	100	98	72	96	A
21200025	victoria earlene talitha	100	98	72	84	A
21200029	nur isnaini	100	98	90	94	A
21200031	wardah afifah	100	98	46	68	B
21200033	nur ismawati	100	98	54	74	A
21200041	restu dinda noviyanti	0	0	56	68	D
21200048	berianto laia	93	98	32	44	C
21200051	lukman sasmito	100	98	14	0	C
21200054	saeful rohman	100	95	58	62	B
21200057	evi dwi anggraeni	0	0	0	0	E
21200061	salma eva dianti	93	95	82	98	A
21200069	ni' matul chasanah	100	98	70	0	C
21200088	oky sonya sinaga	100	98	50	62	B
21200112	yanti oktaviani	93	98	46	86	A

21200132	rugoyah yuninda	100	98	62	62	B
21200138	marsella ramadhani	93	98	42	0	C
21200186	raras zahra tursina	100	98	40	64	B
21200196	livia damayanti	100	98	42	74	B
21200197	umi kharisatul khusnah	100	98	44	70	B
21200225	eko susanto	14	40	0	0	E