

Siaran Pers

FRISIAN FLAG® #MelajuKuatBersama UMKM

Ajak UMKM Perempuan Berikan Produk dan Layanan Terbaik bagi Pelanggan

FRISIAN FLAG® berbagi semangat perjalanan 100 tahunnya di Indonesia dengan para pelaku UMKM perempuan untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas layanan pelanggan.

Jakarta, 16 September 2022 – Dalam rangka Hari Pelanggan Nasional yang jatuh pada 4 September, Frisian Flag Indonesia (FFI) mengajak pelaku UMKM perempuan untuk terus meningkatkan produk dan layanannya kepada Pelanggan. Ajakan ini merupakan refleksi dari semangat 100 tahun FRISIAN FLAG® di Indonesia yang terus mengajak dan mendukung seluruh elemen masyarakat untuk senantiasa membangun diri menjadi bangsa yang tangguh. FFI yakin bangsa Indonesia dapat bangkit dari keterpurukan akibat pandemi dengan cara bekerja sama. Dengan semangat 100 tahun #MelajuKuatBersama, FRISIAN FLAG® mendorong pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) perempuan untuk terus berkarya memberikan produk dan layanan terbaik yang menempatkan pelanggan sebagai prioritas utama.

Sebagai produsen produk-produk bergizi berbasis susu yang berkualitas dan terjangkau untuk memenuhi kebutuhan gizi masyarakat Indonesia, FFI senantiasa menempatkan pelayanan kepada pelanggan sebagai prioritas utama. FFI berkomitmen untuk mengedepankan kebutuhan para pelanggannya. “Misi kami adalah memberikan produk-produk susu bergizi berkualitas dan terjangkau yang dapat dinikmati oleh masyarakat Indonesia di setiap tahap kehidupannya. Kami mengembangkan produk-produk susu melalui berbagai inovasi dengan memperhatikan kebutuhan gizi dan selera masyarakat. Kami juga mengembangkan cara bagaimana dapat berinteraksi lebih baik dengan para pelanggan FRISIAN FLAG®,” sambut **Corporate Affairs Director PT Frisian Flag Indonesia Andrew F. Saputro**. Sebagai merek yang telah memproduksi susu dan melayani kebutuhan gizi masyarakat Indonesia selama 100 tahun, FFI telah mengantongi berbagai pengalaman mendampingi pelanggan Indonesia dari generasi ke generasi.

Semangat FFI dalam melayani pelanggan di Indonesia disampaikan dalam diskusi hari ini bersama komunitas Ibu Profesional yang tergabung dalam program Kedai Kreatif Susu Kental Manis FRISIAN FLAG®. Diskusi membahas tentang bagaimana pelaku dapat bekerja sama dan memajukan UMKM Indonesia dengan menempatkan kepuasan pelanggan sebagai hal yang utama. Sebuah studi (Qualtrics 2022 Global Consumer Trends¹) menyebutkan bahwa hampir semua konsumen di Indonesia (96 persen) tidak puas dengan layanan pelanggan yang mereka dapatkan pada tahun 2021 dan ketidakpuasan ini berpotensi merugikan usaha hingga US\$59 miliar per tahun.

Founder Ibu Profesional, Septi Peni Wulandani sangat menyadari pentingnya pelaku UMKM untuk terus meningkatkan layanan kepada pelanggan, “Potensi UMKM sangat besar dan memiliki dampak yang sangat positif bagi pemberdayaan para Ibu yang memilih profesi Ibu Rumah Tangga. Kuncinya

¹ <https://www.qualtrics.com/blog/global-consumer-trends-2022/>

adalah bagaimana para Ibu meningkatkan pengetahuannya bagaimana mengelola usaha rumahan secara profesional dan melayani pelanggan dengan baik.

Septi sangat mengapresiasi upaya FFI dalam meningkatkan kapasitas UMKM perempuan melalui program Kedai Kreatif Susu Kental Manis FRISIAN FLAG® yang telah berlangsung sejak awal 2022, “Bimbingan para mentor dan *chef* yang berpengalaman, pelaku UMKM perempuan berhasil meningkatkan kapasitasnya dalam menghasilkan produk-produk yang berkualitas. Kualitas produk itu sangat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan memberikan efek domino pada loyalitas pelanggan. Loyalitas ini akan mengantarkan Ibu-ibu ke tahap berikutnya yakni kesempatan untuk mengembangkan usaha untuk mencapai kemandirian finansial keluarga.” Dalam kerja sama ini FFI menyediakan produk-produk berbasis susu yang digunakan sebagai campuran kreasi makanan dan *topping* minuman untuk keluarga.

Pentingnya kepuasan pelanggan juga dibahas dalam sesi talkshow siang ini. ‘Menerapkan Customer Service Excellent dalam UMKM’ menjadi tema diskusi yang seru terlebih dengan dimotori oleh para pembicara yang sangat bersemangat dalam pengembangan UMKM dan layanan pelanggan. Ada dua *heroes* dari program Kedai Kreatif Susu Kental Manis FRISIAN FLAG® yaitu Nurin Silvia (*founder* Dapur MamaRins) dan Wedaraningtyas (*founder* @gibran_cakeandcookies), hadir pula pelaku UMKM perempuan yang tengah mengembangkan usahanya dan dikenal sebagai **Customer Service Excellent Expert**, yaitu Lidya Angelina Rinaldi.

Lidya Angelina Rinaldi mengatakan edukasi dan kepuasan pelanggan adalah dua dari beberapa modal penting keberhasilan usahanya mengembangkan produk vanila halal, “Untuk menjaga loyalitas pelanggan, kami fokus melakukan *bonding* dengan mereka antara lain melalui *sharing* resep favorit, melakukan kelas *baking online*, dan sebagainya, sehingga mereka tetap setia.”

Diskusi hari ini yang digelar dalam rangka Hari Pelanggan Nasional menjadi pengingat FFI untuk senantiasa menjaga komitmen dalam melayani pelanggan. “FFI sangat mengapresiasi loyalitas pelanggan. Kami ingin terus menghasilkan produk-produk berbasis susu yang bergizi berkualitas dengan harga terjangkau agar kami dapat melayani pelanggan lebih baik, mendorong keluarga Indonesia untuk mewujudkan generasi yang lebih sehat, sejahtera, dan selaras,” tutup Andrew.

– selesai –

Untuk keterangan lebih lanjut, silakan hubungi:

Andrew F. Saputro Corporate Affairs Director PT Frisian Flag Indonesia Andrew.saputro@frieslandcampina.com 021 8410945	Sisi Suhardjo Public Relations Iris Jakarta Sisi.suhardjo@id.iris-worldwide.com +62818 754229
--	---

Tentang Frisian Flag Indonesia

PT Frisian Flag Indonesia (FFI) merupakan salah satu produsen produk bergizi berbasis susu terbesar di Indonesia. Perjalanan FFI bermula dari diimportnya produk dengan merek Frische Vlag ke Indonesia 100 tahun yang lalu dari Cooperative Condens Fabriek, Belanda pada tahun 1922 dan terus berkembang menjadi merek produk susu yang sangat dikenal oleh keluarga Indonesia hingga saat ini.

Sebagai bagian dari FrieslandCampina, salah satu koperasi peternak sapi perah terbesar di dunia yang berpusat di Belanda, FFI hadir di Indonesia dengan merek FRISIAN FLAG[®], SUSU BENDERA[®], dan OMELA[®]. Hingga saat ini, FFI mengoperasikan fasilitas produksi di Pasar Rebo dan Ciracas, Jakarta Timur, dengan portofolio produk terlengkap, yaitu susu cair, susu bubuk, dan susu kental manis.

Perjalanan selama 100 tahun di Indonesia tak luput dari partisipasi keluarga Indonesia untuk terus #MelajuKuatBersama. FFI percaya bahwa dalam upaya menuju masyarakat yang sehat, sejahtera dan selaras dengan lingkungan harus dimulai dengan adanya semangat untuk terus maju dari setiap keluarga di Indonesia.

Melalui semangat kemajuan tersebut, FFI terus berkomitmen untuk menyediakan gizi yang baik dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. FFI juga mengacu pada pengalaman global dan kemitraan jangka panjang dengan peternak sapi perah lokal sebagai penghasil sumber gizi berupa susu yang merupakan salah satu sumber protein hewani terbaik. Dalam pengoperasiannya, FFI turut menerapkan bisnis yang berkelanjutan dengan memperhatikan kelestarian bumi agar dapat terus dirasakan oleh generasi yang akan datang. Untuk informasi lebih lanjut, silakan kunjungi www.frisianflag.com

Tentang Royal FrieslandCampina N.V.

FrieslandCampina adalah salah satu perusahaan susu terbesar di dunia dengan tradisi koperasi sejak 150 tahun yang lalu. FrieslandCampina memproses susu dari peternakan sapi perah menjadi berbagai macam produk dan bahan susu. Dengan cara ini Royal FrieslandCampina menyediakan nutrisi berharga dari susu untuk ratusan juta orang di seluruh dunia. Royal FrieslandCampina N.V. dimiliki sepenuhnya oleh Zuivelcoöperatie FrieslandCampina U.A., dengan 15.703 peternak sapi perah di Belanda, Belgia, dan Jerman sebagai anggota. Melalui koperasi, para anggotanya peternak sapi perah mengelola dan mengawasi perusahaan. Bersama dengan peternak sapi perah anggota FrieslandCampina mengelola seluruh rantai produksi: *from grass to glass*.

FrieslandCampina menyediakan produk susu bagi konsumen, seperti susu, yoghurt, susu kental, minuman berbahan dasar susu, keju, mentega, quark, dan krim. Perusahaan susu memasok nutrisi khusus untuk kelompok konsumen tertentu, seperti anak-anak, orang tua, dan olahragawan. Pelanggan profesional, seperti pembuat roti, koki kue kering, pembuat manisan coklat, koki, dan catering dapat mengandalkan FrieslandCampina untuk rangkaian produk yang luas, termasuk krim, mentega, makanan penutup, dan isian. Selain itu, perusahaan memasok bahan-bahan berkualitas tinggi ke produsen makanan internasional dan perusahaan farmasi.

Pada tahun 2021, 10.564 anggota peternakan sapi perah di Belanda, Jerman, dan Belgia memasok hampir 10 miliar kilo susu untuk diproses menjadi produk dan bahan susu. FrieslandCampina memiliki cabang di 32 negara dan mengekspor ke lebih dari 100 negara di seluruh dunia. Pada akhir tahun 2021, FrieslandCampina mempekerjakan rata-rata 22.961 pekerja (FTE). Untuk informasi tambahan, silakan kunjungi situs web kami: www.frieslandcampina.com

Informasi Pendukung

Kerjasama Frisian Flag Indonesia dalam Program Kedai Kreatif Susu Kental Manis FRISIAN FLAG®

Salah satu wujud nyata FFI untuk mendorong kemajuan keluarga, khususnya dalam hal kemandirian finansial. Bersama komunitas Ibu Profesional, FFI mendukung lahirnya program Kedai Kreatif Susu Kental Manis FRISIAN FLAG®: Bersama Majukan UMKM Indonesia bersama dengan Dapur Ibu Bersama Program ini berlangsung pada Desember 2021 – Juni 2022 lalu, merangkul dan mendukung 400 UMKM perempuan di Jabodetabek dan Bandung melalui kegiatan pendampingan dan pembinaan untuk meningkatkan kapasitas pelaku UMKM perempuan. FFI dan Ibu Profesional juga memberikan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas pelayanan pelanggan bagi anggota program.

Frisian Flag Indonesia dan Layanan Pelanggan

Begitu pentingnya pelanggan bagi FFI, sehingga setiap keluhan, pertanyaan, informasi, maupun saran terhadap seluruh produk, program promosi, maupun program loyalti, akan ditangani sebaik mungkin oleh petugas layanan pelanggan. FFI memiliki sejumlah channel layanan pelanggan, mulai dari nomor Layanan Peduli, layanan mesin penjawab, perekam suara, email, surat, melalui website, media sosial: Facebook: <https://www.facebook.com/FrisianFlagID>, Twitter: <https://twitter.com/FrisianFlagID>, Instagram: <https://www.instagram.com/frisianflagid/>, Youtube: <https://www.youtube.com/user/frisianflagger>, sampai dengan kunjungan ke rumah (*home visit*). Setiap pekan, petugas layanan pelanggan akan melakukan riset kepuasan pelanggan terhadap konsumen yang menyampaikan keluhan maupun pertanyaan. Hasil riset ini akan dianalisis untuk menyusun upaya perbaikan dan pengembangan sehingga diharapkan kepuasan pelanggan akan terus meningkat.

FFI juga memberikan privilese bagi pelanggan, para ibu yang sangat berperan dalam mendampingi setiap tahap pertumbuhan si kecil melalui program Akademi Keluarga Prima yang bisa diakses di alamat web <https://www.ibudanbalita.com/akademi-keluarga-prima>. Di sini, ibu bisa mempelajari pola asuh yang paling sesuai dengan karakter si kecil melalui *parenting style test*, Emo Meter untuk mengetahui kondisi sosial dan emosional (SEL) si kecil, Rapor Tumbuh Kembang untuk memantau tumbuh kembang Si Kecil agar tidak mengalami *stunting*, kalkulator gizi, dan kamus kehamilan. Ibu bisa berkonsultasi dengan pakar mengenai gizi, tumbuh kembang, dan produk FRISIAN FLAG® yang paling cocok untuk keluarga, atau mendapatkan ucapan ulang tahun dan artikel-artikel penting tentang tips dan informasi melalui *newsletter*.