

## RINGKASAN

**Efektivitas Telemarketing Pada Pelanggan Internasional Untuk Menjaga Hubungan Dan Meningkatkan Daya Saing Dengan Mengunggulkan Produk PT. Benih Citra Asia,** Gavin Adi Patama, NIM D43221755, Tahun 2025, - Halaman, Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Jember, Bapak Dr. R. Alamsyah Sutantio, S.E., M.Si (Dosen Pendamping) dan Yaldy Primantamara (Pembimbing Lapang).

Laporan magang ini membahas mengenai efektivitas telemarketing pada pelanggan internasional dalam menjaga hubungan dan meningkatkan daya saing dengan mengunggulkan produk PT. Benih Citra Asia. Kegiatan magang dilaksanakan di PT. Benih Citra Asia yang berlokasi di Kabupaten Jember, Jawa Timur, pada bagian *Marketing Customer Service*. Pelaksanaan magang bertujuan untuk memahami secara langsung penerapan strategi telemarketing dalam pemasaran internasional serta perannya dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Telemarketing merupakan salah satu bentuk komunikasi pemasaran langsung yang memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara perusahaan dan pelanggan internasional. Melalui telemarketing, PT. Benih Citra Asia dapat menyampaikan informasi produk, menonjolkan keunggulan benih, menangani pertanyaan dan keluhan pelanggan, serta memperoleh umpan balik secara langsung. Proses telemarketing dilakukan secara sistematis, mulai dari tahap persiapan, pembukaan komunikasi, penggalian kebutuhan pelanggan, penyampaian dan pengunggulan produk, penanganan keberatan, hingga proses negosiasi dan kesepakatan kerja sama.

Hasil kegiatan magang menunjukkan bahwa penerapan telemarketing memberikan dampak positif terhadap peningkatan hubungan dengan pelanggan internasional. Hal ini ditunjukkan oleh meningkatnya jumlah pemesanan dari pasar internasional selama periode pengamatan, yang mencerminkan meningkatnya kepercayaan pelanggan terhadap kualitas produk PT. Benih Citra Asia.

Telemarketing berperan tidak hanya sebagai sarana penjualan, tetapi juga sebagai alat *customer relationship management* (CRM) yang mendukung loyalitas pelanggan dan keberlanjutan kerja sama.