

SERTIFIKAT KOMPETENSI

Sertifikat penghargaan ini diberikan kepada

ADELINDA SINTIKA SEPTIYANI

Sebagai bukti bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan program Kredensial Mikro Mahasiswa Indonesia (KMMI) pada tanggal 26 Juli s/d 17 September 2021 dan dinyatakan Kompeten untuk Pelatihan Service Excellent Coaching yang diselenggarakan oleh Universitas Dian Nuswantoro

Semarang, 25 Oktober 2021



Prof. Dr. Ir. Edi Noersasongko, M.Kom
Rektor



Jeff Kristianto Isk
BEDO Honorary & Advisory Board



Service Excellent Coaching

Materi Pembelajaran	Durasi Pembelajaran	Nilai
1. Microexpressions dan Coaching	6 jam	98
2. Pelayanan Melalui DHAK Model dan Pelayanan yang Diinginkan Konsumen (TERAR)	6 jam	98
3. Membangun Kecerdasan Emosi dalam Melayani Customer	6 jam	98
4. Kerjasama di Tempat Kerja dan Mission Statement	6 jam	98
5. Prioritas dalam Menangani Keluhan Pelanggan dan Complain Analysis	6 jam	98
6. Perbaikan Tempat Kerja Melalui 5S dan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	6 jam	98
7. Rencana Aksi dengan Pohon Ide dan Menyusun SOP Pelayanan	6 jam	98
8. <i>Final Project</i>	6 jam	96
Jumlah	48 jam	97,75