

SERTIFIKAT KEIKUTSERTAAN

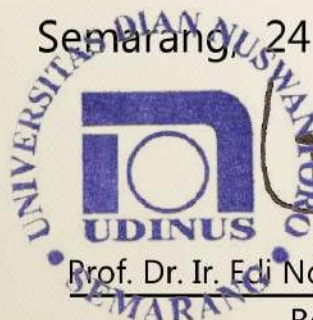
Sertifikat penghargaan ini diberikan kepada

IRFANSYAH

294/UDN-UEC/XI/2021

Atas keikutsertaan penuh dalam program
Kredensial Mikro Mahasiswa Indonesia (KMMI) pada tanggal 26 Juli s/d 17 September 2021
dengan materi Service Excellent Coaching yang diselenggarakan oleh
Universitas Dian Nuswantoro

Semarang, 24 September 2021



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



Service Excellent Coaching

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