



# Sertifikat Pelatihan

## *Certificate of Training*

NO. 531284

MENYATAKAN, BAHWA  
This to certify that

*Frelia Dwi Astuti*

TELAH MENGIKUTI PELATIHAN  
has completed the training of

**Pelaksana Operasional Layanan Pelanggan**  
*Customer Service Operator*

YANG DILAKSANAKAN PADA  
Was held on

21 Januari - 26 Januari 2019

Jakarta, 26 Januari 2019

Rektor

Universitas Gunadarma



Sertifikat ini telah ditanda tangani secara elektronik sesuai dengan standard yang berlaku dan diakui secara sah oleh hukum.

Prof. Dr. E. S. Margianti, SE, MM



**Pelatihan**

**Pelaksana Operasional Layanan Pelanggan**

*Course Title*

*Customer Service Operator*

| <b>Materi</b>                 | <b>Subjects</b>                   |
|-------------------------------|-----------------------------------|
| Mewujudkan Kepuasan Pelanggan | Customer Satisfaction Development |
| Menangani Keluhan Pelanggan   | Handling Customer Complain        |



Jakarta, 26 Januari 2019

Rektor

Universitas Gunadarma



Sertifikat ini telah ditanda tangani secara elektronik sesuai dengan standard yang berlaku dan diakui secara sah oleh hukum.

Prof. Dr. E. S. Margianti, SE, MM