



# Sertifikat Pelatihan

## *Certificate of Training*

NO. 823451

MENYATAKAN, BAHWA  
This to certify that

*Serli Ersiana*

TELAH MENGIKUTI PELATIHAN  
has completed the training of

**Profesi Pemasar Pengelola Layanan**  
*Service Managerial Marketer Profession*

YANG DILAKSANAKAN PADA  
Was held on

11 Agustus - 21 Agustus 2021

Jakarta, 21 Agustus 2021

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**                      **Profesi Pemasar Pengelola Layanan**

*Course Title*                      *Service Managerial Marketer Profession*

| <b>Materi</b>                 | <b>Subjects</b>          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Mengelola Loyalitas Pelanggan | Customer Loyalty Program |
| Mengelola Moment Kebenaran    | Moment of Truth          |
| Mengelola Lingkungan Layanan  | Service Management       |

Jakarta, 21 Agustus 2021

**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