



# Sertifikat Pelatihan

## *Certificate of Training*

NO. 062327

MENYATAKAN, BAHWA  
This to certify that

*Grasella Yovanka*

TELAH MENGIKUTI PELATIHAN  
has completed the training of

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

YANG DILAKSANAKAN PADA  
Was held on

05 Juni - 24 Juni 2023

Jakarta, 24 Juni 2023

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, 24 Juni 2023  
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