



Sertifikat Pelatihan

Certificate of Training

NO. 271360

MENYATAKAN, BAHWA
This to certify that

Naila Ananda Fajriah

TELAH MENGIKUTI PELATIHAN
has completed the training of

Analisis & Pengelolaan Momen Kebenaran

Analysis & Management of Moment of Truth

YANG DILAKSANAKAN PADA
Was held on

24 Juni - 29 Juni 2024

Jakarta, 29 Juni 2024

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

Analisis & Pengelolaan Momen Kebenaran

Course Title

Analysis & Management of Moment of Truth

| Materi | Subjects |
|---------------------------------------|--|
| Penerapan Analisis Momen Kebenaran | Implementngtation of Analysis of Moment of Truth |
| Momen kebenaran dan Program Loyalitas | Moment of Truth & Loyalty Program |
| Pengelolaan Akun Pelanggan | Customer Account Management |



Jakarta, 29 Juni 2024

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