



# Sertifikat Pelatihan

## *Certificate of Training*

NO. 646538

MENYATAKAN, BAHWA  
This to certify that

*Umar*

TELAH MENGIKUTI PELATIHAN  
has completed the training of

**Perancangan dan Pengelolaan Layanan Strategis:  
Dari Standar Daring hingga Ekspansi Global**

*Strategic Service Design and Management: From Online Standards  
to Global Expansion*

YANG DILAKSANAKAN PADA  
Was held on

23 September - 28 September 2024

Jakarta, 28 September 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**

**Perancangan dan Pengelolaan Layanan  
Strategis: Dari Standar Daring hingga Ekspansi  
Global**

*Course Title*

*Strategic Service Design and Management: From Online  
Standards to Global Expansion*

<b>Materi</b>	<b>Subjects</b>
Membangun Standar Layanan Pelanggan Secara Daring	Developing Online Customer Service Standards
Merancang Cetak-Biru Layanan	Designing Service Blueprints
Menyusun Pelayanan Yang Khas Berdasarkan Merek Organisasi	Creating Services Unique to the Organization's Brand
Merancang Cetak-Biru Layanan	Designing Service Blueprints
Mengelola Risiko Reputasi Dalam Lingkungan Daring	Managing Reputation Risks in Online Environments
Menyusun Pelayanan Yang Khas Berdasarkan Merek Organisasi	Developing Distinctive Services Based on Organizational Branding
Mengelola Lingkungan Layanan	Managing Service Environments
Merencanakan Pengembangan Layanan Ke Mancanegara	Planning Service Expansion Abroad

Jakarta, 28 September 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**