



Sertifikat Pelatihan

Certificate of Training

NO. 995322

MENYATAKAN, BAHWA
This to certify that

Muhammad Farhan Maulana

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*

| Materi | Subjects |
|---|--|
| 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