



# Sertifikat Pelatihan

## *Certificate of Training*

NO. 583814

MENYATAKAN, BAHWA  
This to certify that

*Zahra Dellaviana Zaki*

TELAH MENGIKUTI PELATIHAN  
has completed the training of

**Desain Layanan, Manajemen Reputasi, Ekspansi  
Global, dan Pengembangan Strategi Penjualan**  
*Service Design, Reputation Management, Global Expansion, and  
Sales Strategy Development*

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**

**Desain Layanan, Manajemen Reputasi,  
Ekspansi Global, dan Pengembangan Strategi  
Penjualan**

*Course Title*

*Service Design, Reputation Management, Global Expansion,  
and Sales Strategy Development*

| <b>Materi</b>   | <b>Subjects</b>   |
|---|---|
| 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 Development for International Markets              |
| Mengembangkan Keterampilan Dan Kerjasama Anggota Tim Penjualan    | Developing Skills and Collaboration Among Sales Team Members        |
| Melaksanakan Analisis Lingkungan Bisnis                           | Conducting Business Environment Analysis                            |
| Mengembangkan Pola Komunikasi Efektif Kepada Pemangku Kepentingan | Developing Effective Communication Patterns with Stakeholders       |
| Mengembangkan Struktur Organisasi Dan Personil Tim Penjualan      | Establishing Organizational Structure and Personnel for Sales Teams |
| Mengembangkan Strategi Penjualan                                  | Developing Sales Strategies   |
| Mengembangkan Dan Menerapkan Strategi Bisnis                      | Developing and Implementing Business Strategies                     |

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**