



# Sertifikat Pelatihan

## *Certificate of Training*

NO. 982730

MENYATAKAN, BAHWA  
This to certify that

*Elsa Silviana Firdaus*

TELAH MENGIKUTI PELATIHAN  
has completed the training of

**Pelaksana Operasional Layanan Pelanggan**  
*Customer Service Operator*

YANG DILAKSANAKAN PADA  
Was held on

03 Februari - 07 Februari 2020

Jakarta, 07 Februari 2020

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**                      **Pelaksana Operasional Layanan Pelanggan**

*Course Title*                      *Customer Service Operator*

<b>Materi</b>	<b>Subjects</b>
Mewujudkan Kepuasan Pelanggan	Customer Satisfaction Development
Menangani Keluhan Pelanggan	Handling Customer Complain

Jakarta, 07 Februari 2020

**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