



SKEMA SERTIFIKASI MANAJER KEUNGGULAN LAYANAN

❖ DIREKOMENDASIKAN UNTUK

- Profesional, Akademisi, Dosen dan praktisi level Manajer yang ingin menambah pengetahuan dan mendapatkan pengakuan kompetensi
- Sertifikat KAN ini dapat memenuhi kewajiban PKB/CPS, BKD - Dosen, 5 SKPK/Poin.

❖ UJI KOMPETENSI

- Uji Kompetensi dilaksanakan H+7 setelah pre asesmen dan dilakukan secara online
- Peserta dapat mengajukan remedial jika uji kompetensi sebelumnya belum kompeten
- Uji Kompetensi Online dilakukan oleh Lembaga Sertifikat Person (LSP) TEKNIK MANAJEMEN INDUSTRI, TUK : LSP-028-DN

❖ SYARAT PESERTA

- Pengalaman di bidang Service Excellence selama minimal 3 tahun untuk lulusan D3 atau
- Pengalaman di bidang Service Excellence selama minimal 2 tahun untuk lulusan D4/S1 atau
- Pengalaman di bidang Service Excellence selama minimal 1 tahun untuk lulusan S2/S3.

❖ UNIT KOMPETENSI

- Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pelanggan
- Menyusun Data Pelanggan
- Menyusun Rencana Pertemuan Pelanggan
- Mengukur Kepuasan Pelanggan
- Menangani Keluhan Pelanggan
- Merancang Program Loyalitas Pelanggan
- Menerapkan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) pada Pengelolaan Pelayanan Prima

❖ INVESTASI SERTIFIKASI

Biaya investasi sertifikasi sebesar

- | | |
|----------|----------------|
| • Dosen | Rp 1.000.000,- |
| • Alumni | Rp 1.250.000,- |
| • Umum | Rp 1.500.000,- |