



# CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT

No. : 0004/PI-IHTSE/21082024

PRESENTED TO :

***Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M***

Telah mengikuti pelatihan Service Excellence di Auditorium  
STIKes RS Husada, Jakarta pada hari Rabu, 21 Agustus 2024

**Bogor, 2 September 2024**



Herry Santoso, S.Psi., MT. BNSP., CSES, CHCS, CPCT  
**Director & Master Trainer**



## **Materi Pelatihan:**

### **1. Service Competency**

- Definisi Service Excellence
- Creating Value & Memorable Customer Experience
- Excellent People : 6A 1 S

### **2. Customer Psychology and Needs**

Psikologi dan Kebutuhan Customer di Era 5.0

### **3. Service Language**

- Bahasa Layanan VS Bukan Bahasa Layanan
- Sapaan yang Tepat Secara Profesional
- Cara Berbicara dengan Customer agar Berkesan Profesional dan Ramah
- Handling Complaint

**Durasi Pelatihan : 8 jam**

**Trainer : Herry Santoso, S.Psi**