



BADAN NASIONAL
SERTIFIKASI PROFESI
INDONESIAN PROFESSIONAL
CERTIFICATION AUTHORITY

SERTIFIKAT KOMPETENSI CERTIFICATE OF COMPETENCE

No. 00821 0422 0 0000888 2023

Dengan ini menyatakan bahwa,
This is to certify that,

AGUS GUNAWAN

No. Reg. ADM 2019 00888 2023

Telah Kompeten pada Bidang :
is competent in the area of :

ADMINISTRASI PROFESIONAL
Professional Administration

Dengan Kualifikasi / Kompetensi :
with Qualification / Competency :

PELAYANAN PRIMA
Excellent Service

Sertifikat ini berlaku untuk : 3 (tiga) Tahun
This Certificate is valid for : 3 (three) Years

JOMBANG, 11 AGUSTUS 2023

Atas Nama (On behalf of) BNSP

Lembaga Sertifikasi Profesi Administrasi Bisnis Perkantoran Modern
Professional Certification Body of Modern Office Business Administration

MINAN ROHMAN

Ketua
Chairman



Daftar Unit Kompetensi
List of Unit(s) of Competency

No.	Kode Unit Kompetensi <i>Code of Competency Unit</i>	Judul Unit Kompetensi <i>Title of Competency Unit</i>
1.	N.821100.013.01	Mengatur Rapat/Pertemuan <i>Arrange a Meeting</i>
2.	N.821100.028.02	Mengaplikasikan Keterampilan Dasar Komunikasi <i>Applying Basic Communication Skills</i>
3.	N.821100.029.02	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon <i>Communicating by Phone</i>
4.	N.821100.030.02	Melakukan Komunikasi Lisan dengan Kolega / Pelanggan <i>Doing Oral Communication with Colleagues / Customers</i>
5.	N.821100.032.02	Melakukan Komunikasi Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar <i>Doing Oral Communication in English at Basic Operational Level</i>
6.	N.821100.044.02	Menerapkan Kerjasama dengan Kolega/Pelanggan <i>Implementing Collaboration with Colleagues/Customers</i>
7.	N.821100.045.02	Memberikan Layanan kepada Pelanggan <i>Providing Services to Customers</i>
8.	N.821100.046.02	Mengelola Layanan Pelanggan Berkualitas <i>Managing Quality Customer Service</i>
9.	N.821100.047.01	Menangani Konflik <i>Handling Conflict</i>
10.	N.821100.048.01	Memproses Keluhan Pelanggan <i>Processing Customer Complaints</i>
11.	N.821100.049.02	Memenuhi Kebutuhan Pelanggan <i>Fullfilling Customer Needs</i>
12.	N.821100.051.01	Menerapkan Etika Profesi <i>Applying Professional Ethics</i>



AGUS GUNAWAN
Tanda tangan pemilik
Signature of Holder

JOMBANG, 11 AGUSTUS 2023
Atas Nama (On behalf of) BNSP

Lembaga Sertifikasi Profesi Administrasi Bisnis Perkantoran Modern
Professional Certification Body of Modern Office Business Administration

DYAH EKANUWATI, S.Pd., M.M.
Manajer Sertifikasi
Manager of Certification