

FR.APL.02. ASESMEN MANDIRI

Skema Sertifikasi (KKM/Okupasi/Klaster)	Judul	:	Memberikan Layanan Konsultasi Manajemen Pemasaran
	Nomor	:	SS.018.05/SKM/LSP-P1 UMB/2023

PANDUAN ASESMEN MANDIRI

Instruksi:

- Baca setiap pertanyaan di kolom sebelah kiri
- Beri tanda centang (✓) pada kotak jika Anda yakin dapat melakukan tugas yang dijelaskan.
- Isi kolom di sebelah kanan dengan mendaftar bukti yang Anda miliki untuk menunjukkan bahwa Anda melakukan tugas-tugas ini.

Unit Kompetensi: 1	Kode Unit: M.70MKT00.019.2 Judul Unit: Mengelola Momen Kebenaran (<i>Moment of Truth</i>)		
Dapatkan Saya	K	BK	Bukti yang relevan
1. Elemen: 1. Memetakan titik-titik interaksi penting dalam interaksi dengan pelanggan • Kriteria Unjuk Kerja: 1.1 Setiap titik interaksi penting antara pelanggan dan organisasi dipetakan berdasarkan pengalaman pelanggan. 1.2 Kriteria penentuan tingkat pentingnya titik interaksi ditentukan berdasarkan kemungkinan terjadinya keluhan pelanggan. 1.3 Setiap titik interaksi diurutkan berdasarkan tingkat pentingnya (dilihat dari sudut pandang pelanggan).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Elemen: 2. Merancang proses pelayanan khusus untuk setiap titik interaksi penting • Kriteria Unjuk Kerja: 2.1 Jenis pertemuan layanan (<i>service encounter</i>) untuk setiap titik interaksi penting ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya dilihat dari sudut pandang pelanggan). 2.2 Proses pelayanan khusus untuk titik interaksi penting dirancang berdasarkan model interaksi mayoritas pilihan pelanggan. 2.3 Kejadian kritis (<i>critical incidents</i>) yang mungkin terjadi diidentifikasi untuk persiapan prosedur penanggulangan. 2.4 Rancangan proses pelayanan dikomunikasikan kepada seluruh pihak yang terlibat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Elemen: 3. Memantau pelaksanaan layanan di setiap momen kebenaran • Kriteria Unjuk Kerja: 3.1 Kriteria kinerja momen kebenaran ditetapkan berdasarkan proses interaksi penting dengan pelanggan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3.2 Pengumpulan data kinerja pelayanan dilaksanakan secara berkala.			
---	--	--	--

Unit Kompetensi: 2	Kode Unit: M.70MKT00.020.2 Judul Unit: Menangani Keluhan Pelanggan		
Dapatkan Saya	K	BK	Bukti yang relevan
1. Elemen: Menerima keluhan pelanggan <ul style="list-style-type: none"> Kriteria Unjuk Kerja: <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Keluhan pelanggan didengarkan sepenuhnya, tanpa memotong. 1.2 Keluhan pelanggan dikonfirmasi ulang kepada pelanggan. 1.3 Permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami disampaikan secara sopan. 1.4 Langkah-langkah yang akan diambil untuk menanggapi keluhan dijelaskan secara berurutan. 1.5 Tenggat waktu penanganan keluhan disampaikan kepada pelanggan. 1.6 Catatan tertulis terhadap keseluruhan keluhan pelanggan dibuat sesuai prosedur organisasi. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Elemen: Mempersiapkan penanganan keluhan pelanggan <ul style="list-style-type: none"> Kriteria Unjuk Kerja: <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Keseluruhan rincian keluhan pelanggan dikomunikasikan kepada seluruh pihak internal yang terlibat. 2.2 Sebab utama keluhan pelanggan diidentifikasi berdasarkan informasi yang disampaikan pelanggan. 2.3 Kondisi spesifik pelanggan yang mempengaruhi penanganan diidentifikasi sesuai dengan informasi relevan yang dimiliki organisasi. 2.4 Skala prioritas penanganan ditentukan berdasarkan jenis keluhan maupun tipe pelanggan. 2.5 Rencana penanganan keluhan pelanggan disusun sesuai dengan prosedur organisasi. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Elemen: Melaksanakan penanganan keluhan pelanggan <ul style="list-style-type: none"> Kriteria Unjuk Kerja: <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Permohonan maaf kepada pelanggan disampaikan mengikuti prosedur operasional organisasi. 3.2 Penyebab utama terjadinya keluhan pelanggan dijelaskan secara terstruktur. 3.3 Solusi terhadap keluhan pelanggan 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<p>ditawarkan berdasarkan kebijakan organisasi.</p> <p>3.4 Ketersediaan pelanggan menerima solusi dikonfirmasi ulang kepada pelanggan.</p> <p>3.5 Alternatif solusi penanganan keluhan pelanggan ditawarkan sesuai kebijakan organisasi.</p> <p>3.6 Ucapan terima kasih disampaikan kepada pelanggan atas ketersediaan menerima alternatif solusi.</p> <p>3.7 Informasi mengenai standar layanan prima organisasi diberikan secara lengkap.</p>			
---	--	--	--

Unit Kompetensi: 3	Kode Unit: M.70MKT00.021.2 Judul Unit: Mengelola Program Loyalitas Pelanggan		
Dapatkan Saya	K	BK	Bukti yang relevan
<p>1. Elemen: Mengidentifikasi tujuan program loyalitas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: <ul style="list-style-type: none"> 1.1 Analisis dilakukan untuk memahami kelompok pelanggan berdasarkan loyalitas. 1.2 Nilai (<i>value</i>) dari kelompok pelanggan dianalisis berdasarkan loyalitas. 1.3 Analisis dilakukan terhadap tingkat dan jenis loyalitas yang ingin dicapai organisasi. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>2. Elemen: Membangun kerangka program loyalitas pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: <ul style="list-style-type: none"> 2.1 Jenis-jenis program loyalitas dipilih sesuai dengan analisis pelanggan dan tujuan program. 2.2 Rencana implementasi program loyalitas dijabarkan secara detail. 2.3 Target loyalitas yang hendak dicapai dalam rentang waktu tertentu ditentukan berdasarkan strategi organisasi. 2.4 Mekanisme <i>monitoring</i> ditentukan terhadap kinerja program. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>3. Elemen: Menerapkan program loyalitas pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: <ul style="list-style-type: none"> 3.1 Komunikasi dan koordinasi dilakukan dengan pihak yang terlibat dalam penerapan program loyalitas 3.2 Informasi mengenai program loyalitas dikomunikasikan kepada pelanggan. 3.3 Pemantauan berkala dilaksanakan terhadap kinerja program loyalitas 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Unit Kompetensi: 4	Kode unit: M.70MKT00.022.2 Judul unit: Mengelola Lingkungan Layanan (<i>Service Environment</i>)		
Dapatkan Saya	K	BK	Bukti yang relevan
1. Elemen: Mengidentifikasi elemen-elemen utama lingkungan layanan yang paling berpengaruh • Kriteria Unjuk Kerja: 1.1 Analisis tujuan strategis pelayana organisasi dilakukan berdasarkan rencana strategis organisasi. 1.2 Kebutuhan lingkungan layanan dari segmen utama konsumen diidentifikasi sesuai dengan kondisi pasar terkini. 1.3 Elemen-elemen lingkungan layanan diurutkan berdasarkan kesesuaian dengan tujuan organisasi dan kebutuhan konsumen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Elemen: Menyusun rancangan pengaturan fasilitas dan perlengkapan sarana pendukung pelayanan • Kriteria Unjuk Kerja: 2.1 Spesifikasi rinci ditentukan dari setiap elemen lingkungan layanan yang sesuai dengan analisis sebelumnya. 2.2 Proses menjaga konsistensi lingkungan layanan dirancang berdasarkan prosedur operasional. 2.3 Komunikasi dengan pihak-pihak yang terlibat dilakukan secara berkala. 2.4 Proses menjaga konsistensi lingkungan layanan dilakukan berdasarkan prosedur operasional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Elemen: Memantau implementasi rancangan pengaturan fasilitas pendukung • Kriteria Unjuk Kerja: 3.1 Kriteria penilaian kinerja lingkungan layanan ditentukan berdasarkan tujuan strategis pelayanan organisasi. 3.2 Pengumpulan data kualitas kinerja lingkungan layanan dilakukan secara berkala.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Unit Kompetensi: 5	Kode Unit: M.70MKT00.023.1 Judul Unit: Memprediksi dan Merencanakan Layanan Menggunakan Analisis Informasi Lalu Lintas Keterlibatan Pelanggan		
Dapatkan Saya	K	BK	Bukti yang relevan
1. Elemen: Menganalisis lalu lintas data (<i>data traffic</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: 1.1 Ketepatan lalu lintas data (<i>data traffic</i>) dipastikan berdasarkan data yang didapat. 1.2 Pola lalu lintas data (<i>data traffic</i>) diidentifikasi berdasarkan prosedur layanan yang diberikan organisasi. 1.3 Kejadian tidak biasa dalam pola keterlibatan (<i>engagement patterns</i>) diidentifikasi berdasarkan data yang dimiliki organisasi. 			
<p>2. Elemen: Menafsirkan dampak kontak pelanggan (<i>customer contact</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: 2.1 Pusat keterlibatan (<i>engagement centre</i>) atau keterlibatan pelanggan (<i>customer engagement</i>) yang berpengaruh diidentifikasi berdasarkan prosedur layanan yang dilakukan. 2.2 Dampak dianalisis dan dijelaskan kepada tim. 2.3 Masalah yang muncul diidentifikasi sebagai dampak keterlibatan pelanggan (<i>customer engagement</i>). 2.4 Ketepatan prediksi dampak kontak pelanggan dipastikan bersama dengan tim. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>3. Elemen: Mengembangkan prediksi kontak lalu lintas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: 3.1 Pengumpulan data historis dilakukan berdasarkan prosedur operasional. 3.2 Pemasaran, keuangan, dan control terhadap area lainnya dikolaborasikan untuk memprediksi anggaran. 3.3 Prediksi tahunan dibagi menjadi beberapa periode kecil. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>4. Elemen: Merencanakan kebutuhan layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: 4.1 Pemasukan dasar ditentukan sebagai alat antrean (<i>queuing tools</i>). 4.2 Sumberdaya yang dibutuhkan dihitung menggunakan alat antrean (<i>queuing tools</i>). 4.3 Hasil disesuaikan untuk memperhitungkan faktor kuantitatif dan kualitatif. 4.4 Perencanaan proses dilakukan dan prediksi tingkat lalu lintas dijadwalkan berdasarkan proses layanan yang diberikan. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Unit Kompetensi: 6	Kode Unit: M.70MKT00.024.1 Juduk Unit: Membangun Standar Layanan Pelanggan Secara Daring
---------------------------	---

Dapatkan Saya	K	BK	Bukti yang relevan
<p>1. Elemen: Merancang standar layanan pelanggan daring</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Kebutuhan dan harapan terkait layanan pelanggan daring ditinjau ulang secara berkala. 1.2 Praktik-praktik terbaik (<i>best practices</i>) dari berbagai sumber diteliti dan digunakan untuk mengukur pengembangan standar layanan pelanggan daring. 1.3 Masukan untuk pengembangan standar layanan pelanggan daring dicari dari opini internal dan/atau eksternal. 1.4 Layanan pelanggan daring dikembangkan sejalan dengan kebijakan organisasi, prosedur, dan nilai merek (<i>brand values</i>). 1.5 Titik interaksi (<i>touchpoints</i>) layanan pelanggan daring ditentukan dan teknologi komunikasi yang diperlukan diidentifikasi sesuai prosedur. 1.6 Performa metrik ditentukan untuk mengevaluasi standar layanan pelanggan. 1.7 Persyaratan yang terdapat dalam hukum dan etika dipertimbangkan untuk dimasukkan ke dalam standar layanan pelanggan daring. 1.8 Konsistensi antara layanan pelanggan daring dan luar jaringan (<i>luring</i>) (<i>offline</i>) dipastikan keseragamannya. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>2. Elemen: Melaksanakan dan mengawasi standar pelayanan pelanggan daring</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Standar dan harapan layanan pelanggan daring dikomunikasikan pada anggota tim. 2.2. Ketersediaan sumber daya dipastikan berdasarkan kebutuhan standar layanan pelanggan. 2.3 Tingkat layanan pelanggan diawasi kesesuaiannya dengan prosedur operasional. 2.4 Umpan balik dan dukungan diberikan kepada anggota tim. 2.5 Penyelesaian masalah dengan pelanggan dipertanggungjawabkan sesuai prosedur. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>3. Elemen: Meninjau ulang standar pelayanan pelanggan daring</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Tanggapan, tinjauan dan keluhan dari pelanggan ditinjau kembali secara berkala. 3.2 Metrik kinerja (<i>performance metrics</i>) digunakan 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<p>untuk evaluasi standar layanan pelanggan.</p> <p>3.3 Umpan balik pelanggan dikomunikasikan dengan tim kerja dan kesempatan untuk mengembangkan layanan didiskusikan.</p> <p>3.4 Masalah teknologi dan sumberdaya yang berdampak pada layanan pelanggan diidentifikasi dan diatasi secepatnya.</p> <p>3.5 Standar layanan pelanggan disesuaikan berdasarkan tanggapan yang diterima.</p>			
--	--	--	--

Unit	Kode Unit: M.70MKT00.025.2		
Kompetensi: 7	Judul Unit: Merancang Cetak-Biru Layanan		
Dapatkan Saya	K	BK	Bukti yang relevan
<p>1. Elemen: Memetakan alur kegiatan pelanggan yang bersinggungan dengan organisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: 1.1 Setiap titik kegiatan pelanggan dipetakan secara lengkap. 1.2 Titik-titik kritis di mana mungkin terjadi kegagalan pelayanan diidentifikasi berdasarkan prosedur operasional. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>2. Elemen: Memetakan personal organisasi yang berperan dalam alur kegiatan pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: 2.1 Interaksi personil organisasi dengan pelanggan secara langsung maupun tidak langsung diidentifikasi secara berurutan berdasarkan prosedur operasional. 2.2 Interaksi antara pelanggan dengan personil organisasi digambarkan pada alur kegiatan pelanggan. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>3. Elemen: Memetakan peranan sistem-sistem Pendukung organisasi dalam alur kegiatan pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: 3.1 Sistem-sistem pendukung proses layanan diidentifikasi bersama tim. 3.2 Interaksi sistem pendukung dengan personil organisasi maupun pelanggan digambarkan berdasarkan prosedur operasional. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>4. Elemen: Mengidentifikasi pengalaman yang diharapkan oleh pelanggan di setiap titik kegiatan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: 4.1 Pengalaman yang diharapkan pelanggan dijabarkan berdasarkan kebutuhan dan keinginan segmen pelanggan utama organisasi. 4.2 Pengalaman yang diharapkan pelanggan 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

ditulisakan untuk setiap titik interaksi, tanpa kecuali.			
<p>5. Elemen: Menyusun standar pelayanan untuk setiap titik alur kegiatan pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: <p>5.1 Peranan personil organisasi dalam interaksi dengan pelanggan dijabarkan di setiap titik alur kegiatan.</p> <p>5.2 Standar perilaku personil organisasi dalam berinteraksi dengan pelanggan di setiap titik alur kegiatan dijabarkan dalam prosedur pelayanan.</p> <p>5.3 Penyebab-penyebab keluhan pelanggan serta cara penanganannya dijabarkan untuk setiap titik alur kegiatan.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Unit Kompetensi: 8	Kode Unit: M.70MKT00.026.1 Judul Unit: Mengelola Risiko Reputasi organisasi dalam Lingkungan Daring		
Dapatkah Saya	K	BK	Bukti yang relevan
<p>1. Elemen: Mengidentifikasi risiko reputasi organisasi dan merencanakan tindakan preventif</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: <p>1.1 Resiko reputasi organisasi yang berhubungan dengan media sosial dan kehadiran daring (<i>online presence</i>), termasuk resiko keamanan, diidentifikasi sesuai dengan pola interaksi dengan pelanggan.</p> <p>1.2 Manajemen krisis daring dan media sosial dikembangkan berdasarkan kebijakan organisasi.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>2. Elemen: Memantau komentar pelanggan, pengguna media sosial dan media daring</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: <p>2.1 Jadwal pengawasan media sosial, situs organisasi, dan laman eksternal ditentukan secara berkala.</p> <p>2.2 Tugas kepada pekerja atau pihak eksternal secara berkala diberikan untuk mengawasi situs organisasi.</p> <p>2.3 organisasi didaftarkan untuk mendapat pemberitahuan dari media sosial dan pihak pengulas.</p> <p>2.4 Analisis kinerja daring dijadwalkan untuk dilakukan secara berkala.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>3. Elemen: Mengembangkan kebijakan dan prosedur untuk memberikan respon</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: <p>3.1 Standar penggunaan bahasa dan nada yang</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<p>pantas dirumuskan untuk merespon komentar positif dan negatif.</p> <p>3.2 Standar respon untuk keadaan biasa dirumuskan pada prosedur operasional.</p> <p>3.3 Waktu operasional untuk merespon dirancang sesuai kebijakan dan prosedur.</p>			
<p>4. Elemen: Mengelola reputasi organisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: <p>4.1 Penyelesaian masalah dengan pelanggan dipertanggungjawabkan berdasarkan prosedur operasional.</p> <p>4.2 Fungsi media sosial dan platform lain dioptimalkan untuk mengelola interaksi yang membangun citra organisasi.</p> <p>4.3 Laporan performa dinilai secara berkala untuk mengidentifikasi masalah dan mengadakan perbaikan.</p> <p>4.4 Masalah dinilai dan proses manajemen krisis diterapkan untuk meminimalkan dampak</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Unit Kompetensi: 9	Menyusun Pelayanan yang Khas Berdasarkan Merek organisasi (<i>Branded Service</i>)		
Dapatkan Saya	K	BK	Bukti yang relevan
<p>1. Elemen: Menerjemahkan karakter merek organisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: <p>1.1 Segmentasi konsumen dan target pasar organisasi diidentifikasi sesuai citra merek organisasi.</p> <p>1.2 Penempatan posisi (<i>positioning</i>), dan pembeda (<i>differentiation</i>) dari organisasi diidentifikasi berdasarkan citra merek organisasi.</p> <p>1.3 Nilai-nilai utama karakter merek dijabarkan dalam program pelayanan organisasi.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>2. Elemen: Membangun Mengintegrasikan karakter merek terhadap layanan Organisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: <p>2.1 Elemen-elemen pelayanan yang mungkin dimodifikasi dipetakan berdasarkan prosedur layanan.</p> <p>2.2 Skema penerapan karakter merek dalam elemen pelayanan utama dijabarkan dalam prosedur pelayanan organisasi.</p> <p>2.3 Komunikasi kepada pelanggan mengenai layanan dirancang sesuai merek</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

organisasi.			
-------------	--	--	--

Unit Kompetensi: 10	Kode Unit: M.70MKT00.028.1 Judul Unit: Memberikan Layanan Pelanggan Melalui Platform Digital		
Dapatkan Saya	K	BK	Bukti yang relevan
<p>1. Elemen: Berkomunikasi dengan pelanggan secara daring</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: 1.1 Alat komunikasi digital digunakan untuk berkomunikasi dengan pelanggan sesuai standar dan prosedur layanan pelanggan daring. 1.2 Komunikasi dengan pelanggan secara daring dilakukan dengan menggunakan bahasa yang sopan dan dalam waktu yang ditentukan. 1.3 Tata bahasa dan ejaan yang benar digunakan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dalam format tulisan. 1.4 Peluang untuk memperbaiki layanan pelanggan diidentifikasi dan digunakan berdasarkan hasil komunikasi dengan pelanggan. 1.5 Kesetiaan pelanggan (<i>customer loyalty</i>) dipromosikan ketika berkomunikasi dengan pelanggan secara daring. 1.6 Permintaan pelanggan terhadap produk yang diperdagangkan (baik barang maupun jasa) dipantau dan diinfokan kepada pekerja untuk memastikan ketersediaan produk yang dibutuhkan pelanggan. 1.7 Interaksi dan umpan balik pelanggan didokumentasikan sesuai kebijakan dan prosedur organisasi. 1.8 Peringkat dan testimoni dari pelanggan diminta melalui alat komunikasi digital. 1.9 Saran untuk peningkatan layanan pelanggan disampaikan kepada staf terkait. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>2. Elemen: Menanggapi kesulitan pelanggan secara daring</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: 2.1 Kesulitan pelanggan diidentifikasi dan bantuan yang sesuai diberikan berdasarkan prosedur layanan organisasi. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<p>2.2 Kekecewaan pelanggan diidentifikasi dan tindakan penyelesaian dilakukan secara tepat dan cepat.</p> <p>2.3 Standar dan prosedur layanan pelanggan daring dipatuhi guna merespon keluhan pelanggan.</p> <p>2.4 Keluhan pelanggan dirujuk kepada tenaga pemasar yang sesuai untuk ditindaklanjuti.</p> <p>2.5 Sikap profesional dipertahankan selama interaksi daring dengan pelanggan berlangsung.</p> <p>2.6 Potensi kesulitan pelanggan diidentifikasi dan dilaporkan ke pekerja yang sesuai untuk menghindari keluhan pelanggan di masa yang akan datang.</p>			
--	--	--	--

Unit Kompetensi: 11	Kode Unit: M.70MKT00.029.2 Judul Unit: Mewujudkan Kepuasan Pelanggan		
Dapatkan Saya	K	BK	Bukti yang relevan
<p>1. Elemen: Menggali kebutuhan layanan pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: 1.1 Kebutuhan dasar pelanggan diidentifikasi berdasarkan respon pelanggan saat proses pelayanan. 1.2 Permintaan pelanggan dikonfirmasi ulang kepada pelanggan. 1.3 Layanan yang sesuai ditawarkan sesuai dengan informasi yang diberikan pelanggan. 1.4 Ekspektasi kinerja layanan diciptakan berdasarkan kebutuhan pelanggan. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>2. Elemen: Menyiapkan pelaksanaan layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: 2.1 Seluruh sarana penunjang pelaksanaan layanan dipersiapkan sesuai prosedur operasional. 2.2 Kebutuhan layanan pelanggan dikomunikasikan kepada seluruh personil yang terlibat. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>3. Elemen: Melaksanakan layanan prima</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: 3.1 Layanan yang tepat sesuai permintaan pelanggan diberikan sesuai jangka waktu yang dijanjikan. 3.2 Elemen fisik dan/atau penampilan dijaga sesuai kebutuhan pelanggan. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3.3 Ketanggapan terhadap permintaan tambahan dari pelanggan dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.			
3.4 Empati terhadap pelanggan ditunjukkan melalui komunikasi verbal dan Bahasa tubuh.			

Unit Kompetensi: 12	Kode Unit: M.70MKT00.030.1 Judul Unit: Merencanakan Pengembangan Layanan ke Mancanegara		
Dapatkan Saya	K	BK	Bukti yang relevan
<p>1. Elemen: Membangun standar layanan daring</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: 1.1 Kebutuhan dan harapan terkait layanan pelanggan daring ditinjau secara berkala. 1.2 Praktik-praktik terbaik (<i>best practices</i>) dari berbagai sumber diteliti dan digunakan sebagai tolak ukur dalam mengembangkan standar layanan pelanggan daring. 1.3 Masukan untuk mengembangkan standar layanan pelanggan daring diminta dari berbagai pihak. 1.4 Layanan pelanggan daring yang sejalan dengan kebijakan organisasi, prosedur, dan nilai merek (<i>brand values</i>) dikembangkan secara berkala mengikuti kondisi pasar terkini. 1.5 Titik interaksi (<i>touch points</i>) layanan pelanggan daring ditentukan dan teknologi komunikasi yang diperlukan diidentifikasi berdasarkan proses layanan. 1.6 Performa metrik ditentukan untuk mengevaluasi standar layanan pelanggan. 1.7 Syarat hukum dan etika dipertimbangkan dalam standar layanan pelanggan daring. 1.8 Ketetapan/konsistensi antara standar layanan pelanggan daring dan luring dipastikan mengikuti prosedur operasional organisasi. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>2. Elemen: Melaksanakan dan mengawasi standar layanan pelanggan daring</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: 2.1 Standar dan harapan layanan pelanggan daring dikomunikasikan pada pihak yang terlibat. 2.2 Ketersediaan sumber daya dipastikan oleh manajemen. 2.3 Tingkat layanan pelanggan diawasi oleh atasan. 2.4 Tanggapan dan dukungan diberikan kepada anggota tim atau staf terkait guna 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<p>meningkatkan standar layanan pelanggan daring.</p> <p>2.5 Penyelesaian masalah dengan pelanggan dipertanggungjawabkan sesuai prosedur operasional.</p>			
<p>3. Elemen: Meninjau ulang standar layanan pelanggan secara Daring</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriteria Unjuk Kerja: <p>3.1 Tanggapan, evaluasi, dan keluhan pelanggan ditinjau untuk menilai layanan pelanggan daring.</p> <p>3.2 Metrik kinerja digunakan untuk mengevaluasi standar layanan pelanggan.</p> <p>3.3 Umpan balik pelanggan dikomunikasikan dengan tim kerja dan kesempatan untuk mengembangkan layanan didiskusikan.</p> <p>3.4 Masalah teknologi dan sumber daya yang berdampak pada layanan pelanggan diatasi secepatnya.</p> <p>3.5 Standar layanan pelanggan disesuaikan berdasarkan umpan balik.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Nama Asesi:	Tanggal:	Tanda Tangan Asesi:
Ditinjau oleh Asesor:		
Nama Asesor: Andriansyah Bachtillah	Rekomendasi: Asesmen dapat dilanjutkan/ tidak dapat dilanjutkan	Tanda Tangan dan Tanggal: