**FR.APL.02. ASESMEN MANDIRI**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Skema Sertifikasi (~~KKNI/Okupasi~~/Klaster) | Judul | : | Tenaga Pemasar Manajerial |
| Nomor | : | SKK.031.01/SKM/LSP-P1 UMB/2018 |

|  |
| --- |
| **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.** | **M.702090.012.01/** **Melakukan analisa lingkungan bisnis** | | | |
| **Dapatkah Saya ................?** | | **K** | **BK** | **Bukti yang relevan** |
| 1. Elemen: Mengidentifikasi perubahan lingkungan  * Kriteria Unjuk Kerja:   1.1. Mengidentifikasi perubahan teknologi, sosial budaya, ekonomi, politik legal dan perubahan pasar definisi segmentasi  1.2. Mengkaji ulang kebijakan perusahaan secara makro | |  |  |  |
| 2. Elemen: Menjabarkan situasi persaingan pasar   * Kriteria Unjuk Kerja:   1. Mencari Informasi kompetitor   2. Menganalisa Informasi competitor   3. Mengeveluasi hasil analisa informasi kompetitor | |  |  |  |
| 3. Elemen: Mengidentifikasi situasi pelanggan   * Kriteria Unjuk Kerja:   3.1 Mengidentifikasi situasi pelanggan dari segi *cognitive,conative,* dan *affective*  3.2 Mengevalusi *market share, market size* dan *market growth* terhadap pelanggan | |  |  |  |
| 4. Elemen: Melakukan analisa komprehensif terhadap perusahaan   * Kriteria Unjuk Kerja:   4.1 Mengevaluasi situasi eksternal perusahaan (peluang dan ancaman)  4.2 Mengkaji ulang situasi internal perusahaan (kekuatan dan kelemahan)  4.3 Menetapkan *Strategic Intent* perusahaan ditetapkan | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unit Kompetensi: 2.** | **M.702090.013.01/** **Menyusun Elemen Pemasar Manajerial** | | | |
| **Dapatkah Saya ................?** | | **K** | **BK** | **Bukti yang relevan** |
| 1. Elemen: Strategi pemasaran perusahaan  * Kriteria Unjuk Kerja:   1.1. Menjelaskan definisi segmentasi, targeting, positioning  1.2. Menguraikan Segmentasi perusahaan  1.3. Mengidentifikasi Target segmen  1.4. Menjabarkan Positioning yang ditetapkan | |  |  |  |
| 2. Elemen: Taktik pemasaran perusahaan   * Kriteria Unjuk Kerja:   2.1. Menjelaskan Definisi diferensiasi, bauran pemasaran dan penjualan (selling)  2.2. Mengidentifikasi kerangka diferensiasi secara infrastructure, content dan context  2.3. Menjabar Elemen-elemen dalam bauran pemasaran  2.4. Mengidentifikasi Tipe-tipe pendekatan penjualan (selling) | |  |  |  |
| 3. Elemen: Value pemasaran perusahaan   * Kriteria Unjuk Kerja:   3.1 Menjelaskan Definisi merek (brand), layanan (service), proses (process)  3.2 Menjelaskan Ekuitas merek (Brand equity) dan elemen pembentuknya  3.3. Menjabar dimensi kualitas pelayanan (service quality)  3.4. Menguraikan konsep quality, cost, delivery dan kaitannya dengan proses | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unit Kompetensi: 3.** | **M.702090.014.01/** **Menyusun rencana penjualan (*sales plan*)** | | | |
| **Dapatkah Saya ................?** | | **K** | **BK** | **Bukti yang relevan** |
| 1 Elemen: Merencanakan target penjualan masing-masing tenaga penjual yang ingin dicapai   * Kriteria Unjuk Kerja:   1.1. Menghitung pencapaian penjualan tahun sebelumnya?  1.2. Mengidentifikasi besaran potensi pasar yang dituju? | |  |  |  |
| 2. Elemen: Merencanakan cara yang akan digunakan untuk mencapai target penjualan   * Kriteria Unjuk Kerja:   2.1. Mengidentifikasi segmen pasar yang akan dituju?  2.2. Menjabarkan tahapan pada strategi penjualan produk?  2.3. Menetapkan ke lembar rencana penjualan, alat bantu promosi yang dapat digunakan pada setiap tahap *market strategy*? | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unit Kompetensi: 4.** | **M.702090.015.01/** **Menyusun Rencana Pengelolaan Akun** | | | |
| **Dapatkah Saya ................?** | | **K** | **BK** | **Bukti yang relevan** |
| 1 Elemen: Merencanakan target penjualan masing-masing tenaga penjual yang ingin dicapai   * Kriteria Unjuk Kerja:   1.1. Menghitung pencapaian penjualan tahun sebelumnya?  1.2. Mengidentifikasi besaran potensi pasar yang dituju? | |  |  |  |
| 2. Elemen: Merencanakan cara yang akan digunakan untuk mencapai target penjualan   * Kriteria Unjuk Kerja:   2.1. Mengidentifikasi segmen pasar yang akan dituju?  2.2. Menjabarkan tahapan pada strategi penjualan produk?  2.3. Menetapkan ke lembar rencana penjualan, alat bantu promosi yang dapat digunakan pada setiap tahap *market strategy*? | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unit Kompetensi: 5.** | **M.702090.012.01/** **Melaksanakan pembinaan (coaching) dan penyuluhan (counselling) terhadap tenaga penjual** | | | |
| **Dapatkah Saya ................?** | | **K** | **BK** | **Bukti yang relevan** |
| 1. Elemen: Mengidentifikasi kebutuhan pembinaan dan penyuluhan  * Kriteria Unjuk Kerja:   1.1. Mengevaluasi kinerja tenaga penjual dievaluasi  1.2. Mengidentifikasi area yang perlu mengalami perbaikan diidentifikasi | |  |  |  |
| 2. Elemen: Menerapkan strategi pembinaan dan  penyuluhan   * Kriteria Unjuk Kerja:   2.1. Menginformasikan arahan mengenai perbaikan terhadap kompetensi kerja tenaga penjual  2.2. Melakukan pendekatan emosional untuk arahan non-kompetensi | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unit Kompetensi: 6.** | **M.702090.017.01/** **Mengelola Program Loyalitas Pelanggan** | | | |
| **Dapatkah Saya ................?** | | **K** | **BK** | **Bukti yang relevan** |
| 1. Elemen: Mengidentifikasi tujuan program loyalitas   * Kriteria Unjuk Kerja:   1.1. Melakukan analisa untuk memahami kelompok pelanggan berdasarkan loyalitas  1.2. Menganalisa value/nilai dari kelompok pelanggan  1.3. Melakukan analisa terhadap tingkat dan jenis loyalitas yang ingin dicapai perusahaan | |  |  |  |
| 2. Elemen: Membangun kerangka program loyalitas pelanggan   * Kriteria Unjuk Kerja:   2.1. Memilih jenis-jenis program loyalitas sesuai dengan analisa pelanggan dan tujuan program  2.2. Menjabarkan rencana implementasi program loyalitas secara detail  2.3. Menentukan target loyalitas yang hendak dicapai dalam rentang waktu tertentu  2.4. Menentukan mekanisme monitoring terhadap kinerja program | |  |  |  |
| 3. Elemen: Menerapkan program loyalitas pelanggan  • Kriteria Unjuk Kerja:  3.1. Melakukan komunikasi dan koordinasi dengan pihak yang terlibat dalam penerapan program loyalitas  3.2. Mengkomunikasikan informasi mengenai program loyalitas kepada pelanggan  3.3. Melaksanakan pemantauan berkala terhadap kinerja program loyalitas | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unit Kompetensi: 7.** | **M.702090.018.01/** **Mengelola Momen Kebenaran (*Moment of truth*)** | | | |
| **Dapatkah Saya ................?** | | **K** | **BK** | **Bukti yang relevan** |
| 1. Elemen: Memetakan titik titik penting dalam interaksi dengan pelanggan   * Kriteria Unjuk Kerja:   1.1. Memetakan setiap titik interaksi antara pelanggan dan perusahaan  1.2. Menentukan kriteria penentuan tingkat penting-nya titik interaksi  1.3. Mengurutkan setiap titik interaksi berdasarkan tingkat pentingnya (dilihat dari sudut pandang pelanggan) | |  |  |  |
| 2. Elemen: Merancang proses pelayanan khusus untuk setiap titik-titik penting (Moment of Truth)   * Kriteria Unjuk Kerja:   2.1. Menentukan jenis service encounter untuk setiap titik interaksi  2.2. Merancang proses pelayanan khusus untuk titik interaksi yang penting  2.3. Mengidentifikasi kejadian kritis (critical incidents) yang mungkin terjadi  2.4. Merancang proses pelayanan untuk dikomunikasikan kepada seluruh pihak yang | |  |  |  |
| 3 Elemen: Memantau pelaksanaan layanan di setiap moment of truth   * Kriteria Unjuk Kerja:   3.1 Menetapkan kriteria kinerja moment of truth  3.2 Melaksanakan pengumpulan data kinerja pelayanan secara berkala | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unit Kompetensi: 8.** | **M.702090.019.01/** **Mengelola Lingkungan Layanan (*service environment*)** | | | |
| **Dapatkah Saya ................?** | | **K** | **BK** | **Bukti yang relevan** |
| 1. Elemen: Mengidentifikasi elemen-elemen utama lingkungan layanan yang paling berpengaruh   * Kriteria Unjuk Kerja:   1.1. Melakukan analisa tujuan strategis pelayanan perusahaan  1.2. Mengidentifikasi kebutuhan lingkungan layanan dari segmen utama konsumen  1.3. Mengurutkan elemen-elemen lingkungan layanan berdasarkan kesesuaian dengan tujuan perusahaan dan kebutuhan konsumen | |  |  |  |
| 2. Elemen: Menyusun rancangan pengaturan fasilitas dan perlengkapan sarana pendukung pelayanan   * Kriteria Unjuk Kerja:   2.1. Menentukan spesifikasi rinci dari setiap elemen lingkungan layanan yang sesuai dengan analisa sebelumnya  2.2. Merancang proses menjaga konsistensi lingkungan layanan  2.3. Melakukan komunikasi denga pihak-pihak yang terlibat | |  |  |  |
| 1. Elemen: Memantau implementasi rancangan pengaturan fasilitas pendukung  * Kriteria Unjuk Kerja:   3.1 Kriteria penilaian kinerja lingkungan layanan ditentukan  3.2 Pengumpulan data kualitas kinerja lingkungan layanan secara berkala dilakukan | |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nama Asesi: | Tanggal: | Tanda Tangan Asesi: |
| **Ditinjau oleh Asesor:** | | |
| **Nama Asesor:** | **Rekomendasi:**  Asesmen dapat dilanjutkan/ tidak dapat dilanjutkan | **Tanda Tangan dan Tanggal:** |

*Diadaptasi dari template yang disediakan di Departemen Pendidikan dan Pelatihan, Australia. Merancang instrumen asesmen dalam VET. 2008*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unit Kompetensi: 9.** | **M.702090.020.001/** **Menyusun Rencana Pemasaran (marketing plan)** | | | |
| **Dapatkah Saya ................?** | | **K** | **BK** | **Bukti yang relevan** |
| 1. 1. Elemen: Melaksanakan analisa TOWS (Threats, Opportunities, Weaknesses, Strengths)  * Kriteria Unjuk Kerja:   1.1. Mengindentifikasi TOWS  1.2. Mengidentifikasi Isu utama  1.3. Mengidentifikasi Implikasi dari isu utama  1.4. Merumuskan Strategic intent | |  |  |  |
| 2. Elemen: Menyusun bauran pemasaran   * Kriteria Unjuk Kerja:   2.1. Menyebutkan jenis-jenis posisi product yang sesuai dalam bisnis  2.2. Menetapan harga pada suatu product yang akan dikelola  2.3. Menetapan channel distribusi (place) pada suatu merk product yang alan dikelola  2.4. Menetapkan enetapan metode untuk bentuk promosi (promotion) pada suatu merk product | |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nama Asesi: | Tanggal: | Tanda Tangan Asesi: |
| **Ditinjau oleh Asesor:** | | |
| **Nama Asesor:** | **Rekomendasi:**  Asesmen dapat dilanjutkan/ tidak dapat dilanjutkan | **Tanda Tangan dan Tanggal:** |