



**LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI
POLITEKNIK ATI PADANG**



FORMULIR	No. Formulir	FOR-APL 02
ASESMEN MANDIRI	Edisi	1
	Revisi	2
	Berlaku Efektif	Februari 2016

Nama Peserta : _____ **Tanggal/Waktu** : _____

Nama Asesor : _____ **TUK** : Sewaktu/Tempat Kerja/Mandiri*
*) coret yang tidak sesuai

Pada bagian ini, anda diminta untuk menilai diri sendiri terhadap unit (unit-unit) kompetensi yang akan di-ases.

1. Pelajari seluruh standar Kriteria Unjuk Kerja (KUK), batasan variabel, panduan penilaian dan aspek kritis serta yakinkan bahwa anda sudah benar-benar memahami seluruh isinya.
2. Laksanakan penilaian mandiri dengan mempelajari dan menilai kemampuan yang anda miliki secara obyektif terhadap seluruh daftar pertanyaan yang ada, serta tentukan apakah sudah kompeten (**K**) atau belum kompeten (**BK**) dengan mencantumkan tanda \surd dan tuliskan bukti-bukti pendukung yang anda anggap relevan terhadap setiap elemen/KUK unit kompetensi.
3. Asesor dan Peserta menandatangani form Asesmen Mandiri

Nomor Skema Sertifikasi

SS/ATIP/MI/01

Judul Skema Sertifikasi

Operasionalisasi Pemasaran

Kode Unit Kompetensi	M.702090.001.01							
Judul Unit Kompetensi	Mengidentifikasi Elemen Pemasaran Perusahaan							
Elemen Kompetensi	1. Mengidentifikasi elemen strategi pemasaran perusahaan							
Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/Self Assessment)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
1.1	Apakah anda dapat menjelaskan definisi segmentasi, targetting dan positioning?							
1.2	Apakah anda dapat menguraikan segmentasi perusahaan?							
1.3	Apakah anda dapat mengidentifikasi target segmen?							
1.4	Apakah anda dapat menjabarkan positioning yang sudah ditetapkan perusahaan?							
Elemen Kompetensi	2. Mengidentifikasi elemen taktik pemasaran perusahaan							
2.1	Apakah anda dapat menjelaskan pengertian bauran pemasaran dan penjualan?							
2.2	Apakah anda dapat mengidentifikasi kerangka diferensiasi secara infrastructure, content dan context?							
2.3	Apakah anda dapat menjabarkan elemen-elemen bauran pemasaran?							
2.4	Apakah anda dapat mengidentifikasi tipe-tipe pendekatan penjualan?							
Elemen Kompetensi	3. Mengidentifikasi elemen value pemasaran perusahaan							
3.1	Apakah anda dapat menjelaskan pengertian merek, layanan dan proses pemasaran?							
3.2	Apakah anda dapat menjelaskan ekuitas merk dan elemen pembentuknya?							
3.3	Apakah anda dapat menjabarkan dimensi kualitas pelayanan (service quality)?							

3.4	Apakah anda dapat menguraikan konsep quality, cost dan delivery yang berkaitan dengan proses pemasaran perusahaan?								
-----	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Kode Unit Kompetensi		M.702090.002.01							
Judul Unit Kompetensi		Melaksanakan Komunikasi Efektif							
Elemen Kompetensi		1. Mengevaluasi model gaya komunikasi seorang pelanggan							
Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor				
		K	BK		V	A	T	M	
1.1	Apakah anda dapat mengidentifikasi gaya komunikasi pelanggan?								
1.2	Apakah anda dapat melakukan teknik dalam menghadapi pelanggan dengan gaya komunikasi yang berbeda-beda?								
Elemen Kompetensi		2. Melaksanakankomunikasi langsung menggunakan bahasa <i>verbal</i> dan <i>non verbal</i>							
2.1	Apakah anda dapat mempertimbangkan pemilihan kata-kata saat berkomunikasi?								
2.2	Apakah anda dapat mengendalikan bahasa tubuh dan ekspresi wajah?								
2.3	Apakah anda dapat melaksanakan tata penampilan profesional?								
2.4	Apakah anda dapat melaksanakan komunikasi antara pelanggan dan <i>staff</i> ?								

Kode Unit Kompetensi		M.702090.004.01							
Judul Unit Kompetensi		Melakukan pendekatan kepada calon pelanggan potensial							
Elemen Kompetensi		1. Mendapatkan data calon pelanggan potensial (<i>prospecting</i>)							
Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor				
		K	BK		V	A	T	M	
1.1	Apakah anda dapat melakukan teknik mencari pelanggan potensial, <i>referral</i> atau <i>non-referral</i> ?								
1.2	Apakah anda dapat mendapatkan data pelanggan yang lengkap, akurat dan relevan didapat?								
Elemen Kompetensi		2. Menghubungi calon pelanggan potensial							
2.1	Apakah anda dapat melakukan kontak melalui beragam mediakomunikasi (telepon, <i>e-mail</i> , <i>short message service</i> , dll)?								
2.2	Apakah anda bisa mendapatkan Jadwal pertemuan (<i>meeting</i>) dengan calonpelanggan potensial?								

Kode Unit Kompetensi		M.702090.005.01							
Judul Unit Kompetensi		Melaksanakan Keterampilan Penjualan							
Elemen Kompetensi		1. Membuka percakapan dengan calon pelanggan potensial							
Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor				
		K	BK		V	A	T	M	
1.1	Apakah anda dapat memperkenalkan nama, jabatan, serta perusahaan tempat anda bekerja?								

1.2	Apakah anda dapat menyebutkan ujuan pertemuan disebutkan?								
1.3	Apakah anda dapat melakukan percakapan untuk mencairkan suasana (<i>icebreaking</i>)?								
Elemen Kompetensi		2. Melaksanakan penggalian kebutuhan (<i>probing</i>) terhadap calon pelanggan potensial							
2.1	Apakah anda dapat melaksanakan teknik penggalian kebutuhan pelanggan berupa pertanyaan situasi (<i>situation</i>), masalah (<i>problem</i>), dampak dari masalah (<i>implication</i>)?								
2.2	Apakah anda dapat menawarkan solusi pemenuhan kebutuhan (<i>need payoff</i>) pelanggan?								
Elemen Kompetensi		3. Melaksanakan presentasi penjualan							
3.1	Apakah anda dapat menentukan tipe presentasi yang akan disampaikan apakah bertujuan untuk menyampaikan informasi, berusaha melakukan persuasi, atau sekedar memberikan hiburan?								
3.2	Apakah anda dapat menyiapkan berbagai perlengkapan yang dibutuhkan seperti alat penampil presentasi, penunjuk laser (<i>laser pointer</i>), layar putih, dan berbagai perlengkapan lainnya?								
3.3	Apakah anda dapat menyampaikan pesan utama dalam presentasi?								
Elemen Kompetensi		4. Melaksanakan penanganan terhadap keberatan pelanggan							
4.1	Apakah anda dapat menyebutkan <i>Feature, Advantage, Benefit</i> (FAB) dari produk/jasa yang?								
4.2	Apakah anda dapat menjawab hal yang menjadi keberatan pelanggan dengan menyebutkan nilai (<i>value</i>) pada produk/jasa yang ditawarkan?								
Elemen Kompetensi		5. Melaksanakan Negosiasi							
5.1	Apakah anda dapat menyiapkan skenario negosiasi (<i>shopping list</i>)?								
5.2	Apakah anda dapat mengidentifikasi taktik negosiasi?								
5.3	Apakah anda dapat mengakomodir hal yang menjadi concern pelanggan (<i>win-win solution</i>)?								
Elemen Kompetensi		6. Memfasilitasi komitmen pembelian (<i>closing</i>)							
6.1	Apakah anda dapat mengidentifikasi waktu dan tanda-tanda (<i>verbal</i> dan <i>nonverbal</i>) yang tepat untuk penutupan penjualan diidentifikasi?								
6.2	Apakah anda dapat melakukan teknik untuk penutupan penjualan?								

Kode Unit Kompetensi		M.702090.006.01							
Judul Unit Kompetensi		Menyusun Rencana Aktivitas Penjualan							
Elemen Kompetensi		1. Melaksanakan pengelolaan waktu							
Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/ <i>Self Assessment</i>)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor				
		K	BK		V	A	T	M	
1.1	Apakah anda dapat membuat daftar dan target pekerjaan harian?								
1.2	Apakah anda dapat menentukan prioritas pekerjaan dalam sehari?								
Elemen Kompetensi		2. Melaksanakan pengelolaan teritori							

2.1	Apakah anda dapat mempetakan teritori yang menjadi tanggung jawab pekerjaannya?							
2.2	Apakah anda dapat menentukan prioritas pelanggan?							
3.3	Apakah anda dapat menentukan rencana kunjungan berdasarkan teritori?							

Kode Unit Kompetensi		M.702090.007.01						
Judul Unit Kompetensi		Mewujudkan Kepuasan Pelanggan						
Elemen Kompetensi		1. Menggali kebutuhan layanan pelanggan						
Nomor KUK	Daftar Pertanyaan (Asesmen Mandiri/Self Assessment)	Penilaian		Bukti-bukti Pendukung	Diisi Asesor			
		K	BK		V	A	T	M
1.1	Apakah anda dapat mengidentifikasi kebutuhan dasar pelanggan?							
1.2	Apakah anda dapat mengkonfirmasi ulang permintaan pelanggan?							
1.3	Apakah anda dapat menawarkan layanan yang sesuai?							
1.4	Apakah anda dapat menciptakan ekspektasi kinerja layanan?							
Elemen Kompetensi		2. Menyiapkan Pelaksanaan Layanan						
2.1	Apakah anda dapat mempersiapkan seluruh sarana penunjang pelaksanaan layanan?							
2.2	Apakah anda dapat mengkomunikasikan kebutuhan layanan pelanggan kepada personil yang terlibat?							
Elemen Kompetensi		3. Melaksanakan layanan Prima						
3.1	Apakah anda dapat memberikan layanan yang tepat sesuai permintaan pelanggan?							
3.2	Apakah anda dapat menjaga elemen fisik dan/atau penampilan sesuai kebutuhan pelanggan?							
3.3	Apakah anda dapat melaksanakan ketanggapan terhadap permintaan tambahan dari pelanggan?							
3.4	Apakah anda dapat menunjukkan empati terhadap pelanggan?							

Rekomendasi Asesor :	Peserta :	
	Nama	
Catatan :	Asesor :	
	Nama	
	No. Reg.	

	Tanda tangan/ Tanggal	
--	--------------------------	--