



Sertifikat Pelatihan

Certificate of Training

NO. 668541

MENYATAKAN, BAHWA
This to certify that

Silvia Lauren

TELAH MENGIKUTI PELATIHAN
has completed the training of

**Bahasa Inggris untuk Menangani Keluhan dalam
komunikasi Perhotelan**

English for Handling Tourist Complaint In Hotel Communication

YANG DILAKSANAKAN PADA
Was held on

08 Juli - 13 Juli 2019

Jakarta, 13 Juli 2019

Rektor
Universitas Gunadarma



Sertifikat ini telah ditanda tangani secara elektronik sesuai dengan standard yang berlaku dan diakui secara sah oleh hukum.

Prof. Dr. E. S. Margianti, SE, MM



Pelatihan

**Bahasa Inggris untuk Menangani Keluhan
dalam komunikasi Perhotelan**

Course Title

*English for Handling Tourist Complaint In Hotel
Communication*

| Materi | Subjects |
|-----------------------------|----------------------------|
| Menangani Keluhan Sederhana | Handling Simple Complaint |
| Menangani Keluhan Kompleks | Handling Complex Complaint |

Jakarta, 13 Juli 2019

Rektor

Universitas Gunadarma



Sertifikat ini telah ditanda tangani secara elektronik sesuai dengan standard yang berlaku dan diakui secara sah oleh hukum.

Prof. Dr. E. S. Margianti, SE, MM