



# Sertifikat Pelatihan

## *Certificate of Training*

NO. 468739

MENYATAKAN, BAHWA  
This to certify that

*Fanny Jihaan Hisaana Laurens*

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

18 Agustus - 22 Agustus 2020

Jakarta, 22 Agustus 2020

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*

<b>Materi</b>	<b>Subjects</b>
Menangani Keluhan Sederhana	Handling Simple Complaint
Menangani Keluhan Kompleks	Handling Complex Complaint

Jakarta, 22 Agustus 2020

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