



Sertifikat Pelatihan

Certificate of Training

NO. 721716

MENYATAKAN, BAHWA
This to certify that

Yesica Yopa Ferani

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

Materi	Subjects
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