



Sertifikat Pelatihan

Certificate of Training

NO. 997017

MENYATAKAN, BAHWA
This to certify that

Norika Hendriana

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

16 Agustus - 21 Agustus 2021

Jakarta, 21 Agustus 2021

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, 21 Agustus 2021

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