



# Sertifikat Pelatihan

## *Certificate of Training*

NO. 659278

MENYATAKAN, BAHWA  
This to certify that

*Yossi Yuliana Sitanggang*

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

05 Juni - 24 Juni 2023

Jakarta, 24 Juni 2023

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, 24 Juni 2023

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