

HS109

TINGKAH LAKU PERKHIDMATAN 5-BINTANG

Penjagaan Tetamu dan Komunikasi Praktikal untuk Kakitangan Barisan Hadapan Hotel

HRD CORP BOLEH DITUNTUT	GENERIK	4 JAM	NO. PROGRAM 10001761579
----------------------------	---------	-------	----------------------------

MENGAPA HS109?

Tetamu mengalami sesebuah hotel melalui setiap interaksi dengan kaunter hadapan, tempahan, pengemasan, perkhidmatan bagasi, keselamatan, pemandu dan kakitangan operasi lain. HS109 membantu kakitangan barisan hadapan memahami perjalanan tetamu dan memberikan perkhidmatan yang prihatin serta responsif semasa ketibaan, sepanjang penginapan, ketika menghadapi masalah dan semasa berlepas. Dengan contoh praktikal hotel pelancongan dan Semporna, peserta belajar mengenal pasti emosi tetamu, menjangka keperluan yang boleh diramal, berkomunikasi merentasi halangan bahasa, mengambil tanggungjawab terhadap permintaan dan memulihkan perkhidmatan secara profesional apabila berlaku masalah.

MULAKAN DENGAN SOALAN OPERASI

Apakah yang tetamu perlukan pada saat ini?
Bagaimanakah saya boleh mengambil tanggungjawab dan bukannya menyerahkan masalah kepada orang lain?
Bagaimanakah saya patut berkomunikasi apabila bahasa, kemudahan atau operasi menimbulkan kesukaran?

PADA AKHIR KURSUS, PESERTA SEHARUSNYA DAPAT
Menyambut tetamu yang letih atau tidak pasti dengan prihatin.
Menjangka keperluan yang boleh diramal dan mengambil tanggungjawab.
Berkomunikasi merentasi halangan bahasa dan budaya.
Menggunakan pendekatan pemulihan perkhidmatan yang praktikal.

SIAPA YANG PATUT HADIR?

Kakitangan Front Office & Penerimaan • Perhubungan Tetamu & Concierge • Tempahan • Perkhidmatan Bagasi • Pengemasan • Pemandu Hotel & Penyelaras Pengangkutan • Keselamatan & Kakitangan Operasi Berhadapan Tetamu • Penyelia Barisan Hadapan & Ketua Pasukan

HASIL PEMBELAJARAN UTAMA

- Terangkan bagaimana perjalanan dan keadaan emosi tetamu mempengaruhi jangkaan perkhidmatan serta tunjukkan tingkah laku menyambut tetamu yang letih, tidak pasti atau antarabangsa.
- Gunakan pendekatan Perhati, Fahami, Jangka dan Mudahkan bagi keperluan tetamu yang lazim, ambil tanggungjawab yang sesuai dan selaraskan bantuan antara jabatan hotel.
- Gunakan bahasa mudah, bahasa badan, bantuan visual dan alat terjemahan untuk mengurangkan halangan komunikasi serta terangkan peraturan atau batasan operasi hotel dengan hormat.
- Gunakan pendekatan Kenal Pasti, Terangkan, Bantu dan Susuli bagi masalah serta aduan perkhidmatan, dan sokong pengalaman berlepas yang prihatin melalui penjagaan bagasi dan maklumat perjalanan seterusnya.
- Sediakan Komitmen Perkhidmatan Lima Bintang peribadi untuk diaplikasikan segera di tempat kerja.

HS109 • GAMBARAN KESELURUHAN KURSUS

Tingkah Laku Perkhidmatan 5-Bintang: Penjagaan Tetamu dan Komunikasi Praktikal untuk Kakitangan Barisan Hadapan Hotel

KANDUNGAN KURSUS - 4 MODUL DILULUSKAN

1 Memahami Tetamu dan Minda Perkhidmatan Lima Bintang

Lihat keseluruhan perjalanan tetamu; kenal pasti keletihan, kebimbangan, kekeliruan dan jangkaan berbeza; fahami mengapa tingkah laku prihatin boleh menjadi lima bintang walaupun kemudahan asas; ambil tanggungjawab dan bukannya berkata "bukan jabatan saya".

2 Menyambut, Menjangka dan Memudahkan Keperluan Tetamu

Wujudkan ketibaan yang prihatin melalui perhatian, keselesaan dan kesederhanaan; perhatikan petunjuk tetamu dan tanya soalan berguna; gunakan Perhati, Fahami, Jangka dan Mudahkan; sokong keperluan seperti pakaian basah, dobi, bagasi dan pelepasan awal.

3 Berkomunikasi Merentasi Halangan Bahasa dan Budaya

Gunakan perkataan mudah, bahasa badan yang sesuai dan nada hormat; berkomunikasi dengan ikon, foto, nombor dan garis masa visual; gunakan alat terjemahan dan maklumat berasaskan QR; sahkan kefahaman dengan hormat; terangkan peraturan dan batasan hotel tanpa konflik.

4 Penyelesaian Masalah, Pemulihan Perkhidmatan dan Pelepasan Positif

Gunakan Kenal Pasti, Terangkan, Bantu dan Susuli; tangani masalah air, Wi-Fi, pengangkutan, cuaca dan bilik; ketahui bila perlu menyelesaikan, menyelaras atau meningkatkan isu; sokong penjagaan bagasi, perjalanan seterusnya dan memori akhir tetamu; sediakan Komitmen Perkhidmatan Lima Bintang peribadi.

KEDUDUKAN HS109 DALAM LALUAN PEMBELAJARAN HOTEL SORFA

KERANGKA PENGURUSAN HT109 → AMALAN BARISAN HADAPAN HS109 → KOMITMEN PASUKAN → SEMAKAN

HS109 menterjemahkan jangkaan pengurusan kepada tingkah laku praktikal barisan hadapan. Ia boleh mengikuti HT109 atau disampaikan secara berasingan kepada pasukan operasi yang berhadapan dengan tetamu.

HS109: HRD Corp Boleh Dituntut • Kursus Generik • 4 Jam • No. Program 10001761579

JURULATIH & ORGANISASI



Nip Wing Kan
Pengerusi, Persatuan Petani Organik dan Regeneratif Sabah (SORFA)
Jurulatih Utama SORFA • Jurulatih Bertauliah HRD Corp •
Penasihat Perniagaan, Operasi & Kelestarian
Latihan menghubungkan penambahbaikan operasi praktikal dengan pengalaman pelanggan, pengurangan sisa dan amalan perniagaan bertanggungjawab di Sabah.

HS109: Kursus Generik • 4 Jam • HRD Corp Boleh Dituntut • No. Program 10001761579



**PENYEDIA LATIHAN
BERDAFTAR HRD
CORP**



**PENDAFTARAN
ORGANISASI**



**JURULATIH
BERTAULIAH
HRD CORP**