

HT109

MENYAMPAIKAN PERKHIDMATAN 5-BINTANG TANPA HOTEL 5-BINTANG

Pengurusan Pengalaman Tetamu Praktikal untuk Hotel dan Resort Pelancongan

HRD CORP BOLEH DITUNTUT	GENERIK	4 JAM	NO. PROGRAM 10001761096
----------------------------	---------	-------	----------------------------

MENGAPA HT109?

Hotel di destinasi pelancongan yang sedang membangun mungkin menghadapi kekangan fizikal dan destinasi yang tidak dapat diperbaiki serta-merta, termasuk kemudahan sederhana, utiliti tidak stabil, perjalanan pemindahan yang panjang, halangan bahasa serta perubahan keadaan pulau atau pengangkutan. HT109 membantu pemilik dan pengurus meningkatkan pengalaman tetamu melalui persediaan teliti, pengurusan jangkaan, perkhidmatan antisipatif, komunikasi visual dan pemulihan perkhidmatan profesional - tanpa bergantung pada pengubahsuaian besar atau pelaburan bertaraf mewah.

MULAKAN DENGAN SOALAN OPERASI

Di manakah ketidakpastian atau kekecewaan berlaku dalam perjalanan tetamu?
Titik sentuh manakah yang boleh kita kawal atau pengaruhi segera?
Bagaimanakah komunikasi dan pemulihan perkhidmatan dapat mengimbangi batasan fizikal?

PADA AKHIR KURSUS, PESERTA SEHARUSNYA DAPAT

Memetakan perjalanan tetamu dari sebelum ketibaan hingga selepas berlepas.
Menambah baik penetapan jangkaan serta titik sentuh semasa ketibaan dan penginapan.
Menggunakan perkhidmatan antisipatif dan komunikasi visual.
Membangunkan Pelan Penambahbaikan Perjalanan Tetamu 30 Hari.

SIAPA PATUT HADIR?

Pemilik Hotel & Perniagaan • Pengurus Besar & Pengurus Hotel • Pengurus Operasi • Pengurus Kaunter Hadapan • Pengurus Perhubungan Tetamu • Pengurus Bahagian Bilik • Pengurus Jualan & Pemasaran • Ketua Jabatan & Penyelia yang bertanggungjawab terhadap pengalaman tetamu

HASIL PEMBELAJARAN UTAMA

- Petakan keseluruhan perjalanan tetamu dari sebelum ketibaan hingga selepas berlepas dan rujukan, serta kenal pasti peluang perkhidmatan bernilai tinggi.
- Bezakan faktor yang tidak dapat dikawal, boleh dipengaruhi dan boleh dikawal oleh hotel, serta perbaiki penetapan jangkaan sebelum ketibaan.
- Gunakan pendekatan Perhati, Fahami, Jangka dan Mudahkan bagi keperluan tetamu yang boleh dijangka, disokong komunikasi visual dan digital.
- Gunakan pendekatan pemulihan perkhidmatan yang berstruktur dan kukuhkan amalan semasa berlepas, penjagaan selepas penginapan, ulasan dan rujukan.
- Sediakan Pelan Penambahbaikan Perjalanan Tetamu 30 Hari yang praktikal untuk hotel atau resort.

HT109 • GAMBARAN KESELURUHAN KURSUS

Menyampaikan Perkhidmatan 5-Bintang Tanpa Hotel 5-Bintang: Pengurusan Pengalaman Tetamu Praktikal untuk Hotel dan Resort Pelancongan

KANDUNGAN KURSUS - 4 MODUL DILULUSKAN

1 Bersaing Melalui Perkhidmatan Apabila Keadaan Fizikal Terhad

Fahami jurang pengalaman tetamu antarabangsa; bezakan perkara yang tidak dapat dikawal, boleh dipengaruhi dan boleh dikawal; petakan emosi, keperluan dan peluang perkhidmatan; kukuhkan kebersihan, keprihatinan dan kebolehpercayaan.

2 Mereka Bentuk Pengalaman Tetamu Sebelum Ketibaan dan Semasa Daftar Masuk

Fahami perjalanan ke Semporna dan destinasi pulau; tetapkan jangkaan sebelum ketibaan; sediakan sokongan proaktif berkaitan pemindahan, cuaca, bagasi dan maklumat tempatan; reka pengalaman ketibaan yang membantu pemulihan tetamu yang penat.

3 Perkhidmatan Antisipatif dan Komunikasi Semasa Penginapan

Gunakan Perhati, Fahami, Jangka dan Mudahkan; reka perkhidmatan berdasarkan keperluan yang boleh dijangka; menjadi sumber maklumat tempatan semasa yang dipercayai; gunakan ikon, foto, garis masa dan terjemahan berasaskan QR; maklumkan gangguan lebih awal.

4 Pemulihan Perkhidmatan, Berlepas, Ingatan Tetamu dan Rujukan

Gunakan Kenal Pasti, Terangkan, Bantu dan Susuli; kukuhkan penjagaan bagasi, perjalanan seterusnya dan pengalaman berlepas; bina penjagaan selepas penginapan, ulasan, rujukan dan manfaat rakan tetamu; bangunkan Pelan Penambahbaikan Perjalanan Tetamu 30 Hari.

KEDUDUKAN HT109 DALAM LALUAN PEMBELAJARAN HOTEL SORFA

HT109 → PELAN PERJALANAN TETAMU 30 HARI → PELAKSANAAN PASUKAN → PENYELARASAN BARISAN HADAPAN HS109

HT109 menyediakan rangka kerja pengurusan. Pemimpin memetakan perjalanan tetamu, menetapkan keutamaan perkhidmatan dan menyediakan pelan penambahbaikan sebelum menyelaraskan tingkah laku barisan hadapan melalui HS109.

HT109: HRD Corp Boleh Dituntut • Generik • 4 Jam • No. Program 10001761096

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.

PERTANYAAN & PENDAFTARAN KURSUS

SORFA — Persatuan Petani Organik dan Regeneratif Sabah

www.sorfa.org | chairman@sorfa.org | +60 11 1537 8622

HT109: Kursus Generik • 4 Jam • HRD Corp Boleh Dituntut • No. Program 10001761096



PENYEDIA LATIHAN
BERDAFTAR HRD CORP



PENDAFTARAN
ORGANISASI



JURULATIH
BERTAULIAH HRD CORP