

# KURSUS INTENSIF KARPET MERAH



EXTRA DISCOUNT

26 - 27  
OKT 2016

SK HALL  
KUALA LUMPUR

9 - 10  
NOV 2016

GRAND  
SEASONS HOTEL

RM590\*  
RM 1,500

KURSUS BOLEH DIJAYAKAN SECARA **IN-HOUSE**  
WWW.SK.MY

"Loyal customers, they don't just come back,  
they don't simply recommend you, they insist  
that their friends do business with you"  
~Chip Bel

## OBJEKTIF KURSUS

- MEMAHAMI apa itu ego dan impaknya ke atas pelanggan apabila diabaikan.
- MELATIH para peserta supaya cekap menggunakan teknik mengurut ego pelanggan dengan menggunakan komunikasi kecantikan & ketampanan sosial.
- MEMPERKUKUKKAN teknik-teknik mengurut ego pelanggan bagi memastikan pelanggan baru dan lama suka dan kekal menjadi pelanggan setia.
- MENINGKATKAN lagi kemahiran memenuhi kehendak dan epektasi pelanggan dengan lebih cepat dan pantas melalui teknik mengurus kualiti servis dan kerja.

## METHODOLOGI

Ceramah Pendek, Aktiviti Berkumpulan, Kajian Kes, Video dan Roleplay bagi memastikan kemahiran dapat dipindahkan dengan lebih berkesan.

TERBUKA KEPADA STAF YANG  
BERTANGGUNGJAWAB KE ATAS KHIDMAT  
PELANGGAN ATAUPUN STAF BARISAN  
HADAPAN



**PERCUMA!**  
UJIAN SDS

"Bagi mengetahui samada kita berkelayakan ataupun tidak untuk mengurus bahagian kaunter"

“ Saya menjadi lebih yakin  
dalam menyelesaikan masalah dengan  
pelanggan iaitu cara Mengurut Ego  
Pelanggan.”

Cik Puan Zaina Shuhaimi

## PROFAL MASTER TRAINER

### SHAMSUDDIN KADIR

M.Com [IMC](USM), BAcc (UiTM)

- Memiliki Sarjana dalam bidang Komunikasi Pemasaran Bersepadu dari USM, Sedang menyambung pengajian di peringkat PhD, beliau mengkaji perhubungan pelanggan berdasarkan budaya tempatan. Kajian diperingkat Sarjana mendapati penemuan baru dalam dunia perhubungan pelanggan. Shamsuddin Kadir berpengalaman melatih puluhan ribu staf (termasuk VVIP) di pelbagai organisasi di Malaysia. Antaranya: PETRONAS, MALAYSIA AIRPORTS HOLDINGS BERHAD (MAHB), BINTULU PORTS HOLDINGS BERHAD, PERKESO, MIDA, KWSP, KPJ, USM, UKM, LHDNM, RISDA, MARA, GULA Terap Berhad dan INSTITUT PERKHIDMATAN AWAM BRUNEI DARUSSALAM.
- Penulis lebih 13 buah buku di Malaysia dan Indonesia sejak 2007 & mantan kolumnis bagi beberapa majalah di Malaysia.
- Personaliti Televisyen TV3, TV2, TV1, TVAlhijrah, Astro Awani, Astro Oasis, IKIM.FM, Nasional.FM, TRAXX.FM, dan Radio24. Ketika ini Shamsuddin Kadir diundang dalam slot Khas di TVHijrah (Assalamualaikum) pada setiap jumaat bermula Jun 2016 sehingga kini dan Kerap muncul di MHI TV3.

**KESILAPAN PERTAMA** di dalam mencapai layanan karpet merah (Red Carpet Service) adalah tidak memahami kehendak pelanggan Malaysia? Banyak organisasi mengguna pakai penanda aras layanan sistem barat. Yang mana tidak menepati ciri dan keperluan rakyat tempatan dan budaya timur.

**CONTOH PALING MUDAH** adalah penggunaan ayat "Boleh saya bantu?", iaitu terjemahan secara langsung dari perkataan "May I help you" yang diajar dan dipraktikkan dalam budaya barat. Banyak organisasi tidak menyangka bahawa perkataan 'Boleh saya bantu' di dalam budaya timur membawa maksud yang kurang beradab bagi individu Professional, yang berpangkat tinggi ataupun kaya. Perkataan sila antara perkataan yang seharusnya dielakkan digunakan oleh staf barisan hadapan, kerana ianya meningkatkan lagi risiko dimarahi oleh pelanggan. Kerana perkataan itu tidak mengurut ego pelanggan. Tidak semua orang mempunyai bakat sebagai petugas di kaunter hadapan. Adakah pelanggan suka dengan layanan yang diberikan? Adakah majikan mengukur sejauh mana pelanggan cedera emosi di atas layanan yang diberikan? Tidak semua staf layak bertugas di bahagian kaunter.

## MODUL KURSUS

### SLOT 1: APA YANG PELANGGAN MAHU?

Perkara terpenting adalah mengetahui sejauh mana setiap staf **barisan hadapan itu benar-benar layak** untuk memikul tugas sebagai barisan hadapan. Apa yang sebenarnya pelanggan tempatan mahukan? Bagaimana memahami pelanggan dari budaya berbeza yang mempunyai keperluan layanan yang berbeza?

### SLOT 2 : MEMAHAMI EGO PELANGGAN TEMPATAN

Apakah yang dimaksudkan dengan EGO? Ketahui mengapa EGO merupakan butang utama bagi **menyentuh emosi pelanggan**. Ketahui akibat gagal memahami kehendak EGO, dan bagaimana ingin mendapatkan **Butang Emosi Ego yang merupakan kunci kepada kepuasan hati pelanggan**.

### SLOT 3 : URUT EGO GAYA KARPET MERAH

Melalui slot ini peserta mendalami **bagaimana 'perkataan' yang dapat mencederakan emosi pelanggan?** Apakah perkataan-perkataan yang sering digunakan, tanpa disedari menyebabkan pelanggan tidak suka? Ketahui **cara menukar 360 darjah epektasi pelanggan**, yang menyebabkan pelanggan seperti berada di Karpet Merah!

### SLOT 4 : PENANDA ARAS KARPET MERAH

Majoriti kemarahan pelanggan bermula dengan **kelemahan staf Front Liner**. Apakah cara untuk mengelak dari mencari nahas dengan pelanggan? **Apakah teknik dan skil yang perlu dikuasai supaya pelanggan tidak naik angin dan apakah strategi mereda kemarahan pelanggan dengan cepat?**

### SLOT 5 : 7 ELEMEN KARPET MERAH

Peserta diperkenalkan dengan **7 elemen** : Teknik Bersalam Gaya Tempatan, Adab Tempatan VS Adab Barat, Teknik Berbicara Gaya Tempatan, Budaya Koperatif VS Individualistik, Memenuhi Keperluan Pelanggan Tempatan, Menghormati VS Memesrai dan Bahasa Pasar VS Pasaraya

### SLOT 6 : MENGURUT EGO PELANGGAN YANG BERMASALAH

Apakah tindakan pertama kita apabila ada **pelanggan datang dengan memaki hamun di hadapan orang ramai?** Adakah perlu meredakan pelanggan itu, atau...? Slot ini akan memberikan **tip praktikal bagaimana menguruskan pelanggan bermasalah dengan mengurut ego mereka**.

### SLOT 7 : MOCK UP KHIDMAT KAUNTER

Peserta mempelajari bagaimana teknik susunan di atas kaunter, contoh dokumen yang buat pelanggan marah. Role Play **situasi sebenar apabila pelanggan sampai dan bagaimana mengurus pelanggan dengan Teknik Mengurut Ego yang menjadikan pelanggan berubah dari ingin marah lalu bertukar kepada tenang**.

### SLOT 8 : MOCK UP PANGGILAN TELEFON

Tip menjawab panggilan telefon. Apa yang diberitahu apabila pelanggan tidak dengar apa yang kita sebut? Ketahui apakah ia, **kuasa perkataan terawal dan kuasa perkataan terakhir?** Seni mengurut ego adalah memilih perkataan yang menyenangkan halwa telinga pelanggan.



# BORANG PENDAFTARAN

SK TRAINING ACADEMY SDN BHD  
ULTRA MIND RESOURCES



TEL : 03 4142 5300  
FAX : 03 4142 7300

www.SK.my

TRAINING  
ACADEMY  
ULTRA MIND  
RESOURCES

11 - 2 JALAN WANGSA SETIA 3  
WANGSA MELAWATI, 53300 KUALA LUMPUR

APPROVED  
TRAINING PROVIDER

HRDF  
MALAYSIA

REGISTERED



KURSUS INTENSIF KARPET MERAH  
9 - 10 NOV 2016 [EKSKLUSIF]

GRAND SEASONS HOTEL  
KUALA LUMPUR

PAKEJ  
EKSKLUSIF

RM 1,500  
SEORANG

RM 2,600  
DUA ORANG

RM 1,190   
SEBELUM 7 OKT

RM 990  
3 - 5 ORANG

RM 890  
6 ORANG KE ATAS

KURSUS KARPET MERAH  
26 - 27 OKT 2016

SK HALL, TAMAN MELAWATI  
KUALA LUMPUR

PAKEJ  
BAJET

RM 990  
SEORANG

RM 790   
SEBELUM 14 OKT

RM 690  
3 - 5 ORANG

RM 590\*  
6 ORANG KE ATAS

PERCUMA PESERTA KE-11   
BAGI PENDAFTARAN 10 ORANG & KE ATAS!

NO.	NAMA PESERTA	JAWATAN	NO. HP	EMEL
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				

## NAMA & ALAMAT ORGANISASI / COP ORGANISASI

NAMA & JAWATAN PEGAWAI BERURUSAN	NO. TEL	NO. FAK	EMEL

## BUTIRAN & KAEDAH PEMBAYARAN

CEK     LO / SISTEM eP     BANK TRANSFER     LAIN-LAIN : \_\_\_\_\_

### NOTA PEMBAYARAN & PENDAFTARAN

- Borang boleh dihantar kembali melalui:  
**FAK : 03 4142 7300** atau  
**EMEL : suhana@sk.my / salmee@sk.my**
- Bukti pembayaran yang dibuat lebih awal boleh dikirimkan samada melalui emel atau fak.
- Invois boleh dikirimkan terlebih awal, ataupun diberi semasa hari pertama kursus.
- LO dan cek bagi pembayaran pada hari program, boleh diberikan semasa hari pertama kursus.

### BAYARAN DIBUAT KEPADA

**SK TRAINING ACADEMY SDN BHD**  
GST NO. 001421348864  
HRDF NO. 928832T

**MAYBANK**  
NO. AKAUN : 5622 0963 1238  
CAWANGAN : TAMAN MELAWATI, KL

**BANK ISLAM MALAYSIA BERHAD**  
NO AKAUN : 1211 30 1004 7302  
CAWANGAN : TAMAN MELAWATI, KL

**ULTRA MIND RESOURCES**  
MOF NO. 357-02126463

**BANK ISLAM MALAYSIA BERHAD**  
NO AKAUN : 1203 80 1008 0830  
CAWANGAN : SHAH ALAM, SELANGOR

*Pesanan Kerajaan (LO) boleh dibuat kepada  
'ULTRA MIND RESOURCES'*

## JUMLAH

RM

JUMLAH  
PESERTA

*"The easiest and most powerful way to increase customer loyalty is really very simple. Make your customers happy." – Kevin Stirtz*

## TERMA & SYARAT

- Yuran adalah termasuk minum pagi, makan tengahari, minum petang, nota kursus, bahan latihan dan juga sijil.
- Surat pengesahan pendaftaran dikeluarkan selepas pihak penganjur menerima borang pendaftaran yang lengkap.
- Pihak penganjur mengamalkan polisi wang pendaftaran tidak dikembalikan sekiranya peserta yang mendaftar tidak hadir. Walau bagaimanapun, pihak organisasi boleh menggantikannya dengan peserta lain yang tidak dapat hadir dengan memberi maklumat secara bertulis kepada pihak penganjur.
- Pihak penganjur boleh meminda program, tarikh, tempat dan trainer sekiranya terdapat perkara luar jangkaan yang tidak dielakkan.

Mohon faks borang ini ke **03 4142 7300** atau scan dan emel kepada **salmee@sk.my** ATAU **suhana@sk.my**