

Program Kecemerlangan Perkhidmatan Pelanggan

Nombor (Program ID) yang berdaftar dengan HRD Corp: 10001671993

*Layanan Cemerlang,
Pelanggan Gemilang*



Sesi Pengajaran Teori
Bersemuka



11 & 12 JUNE 2026
(KHAMIS & JUMAAT)



9:00 PAGI-
5:00 PETANG




Jazz Hotel,
Penang

Register Now!



www.progresslink.com.my





*"Tingkah Laku Selamat,
Tempat Kerja Lebih
Selamat!"*

Pengenalan Kursus

Dalam persekitaran perniagaan yang semakin kompetitif, kecemerlangan perkhidmatan pelanggan merupakan faktor utama yang membezakan organisasi yang berjaya daripada yang lain. Pelanggan masa kini bukan sahaja menilai kualiti produk atau perkhidmatan, malah turut menilai pengalaman keseluruhan yang mereka terima sepanjang interaksi dengan organisasi. Kegagalan dalam memberikan perkhidmatan yang konsisten, responsif, dan profesional boleh menjejaskan imej organisasi serta mengurangkan tahap kepercayaan pelanggan.

Sehubungan itu, organisasi perlu memastikan pekerja dilengkapi dengan kemahiran komunikasi yang berkesan, keupayaan memahami keperluan pelanggan, serta teknik menangani situasi pelanggan secara profesional. Program ini direka berdasarkan pendekatan praktikal yang menggabungkan konsep dan model perkhidmatan pelanggan yang terbukti seperti SERVQUAL, Customer Journey Mapping, AIDET dan LEARN Model bagi membantu peserta meningkatkan keberkesanan interaksi pelanggan.

Sepanjang program, peserta akan didedahkan kepada teknik komunikasi berstruktur, kemahiran mengurus emosi, serta pendekatan sistematik dalam menangani aduan dan pelanggan yang mencabar. Penekanan diberikan kepada aplikasi sebenar melalui simulasi, role play, dan aktiviti berasaskan situasi kerja bagi memastikan peserta dapat mempraktikkan kemahiran yang dipelajari.

Melalui program ini, peserta akan lebih yakin dalam berinteraksi dengan pelanggan, mampu memberikan perkhidmatan yang lebih konsisten dan profesional, serta menyumbang kepada peningkatan kepuasan pelanggan dan imej organisasi secara keseluruhan.



Objektif Pembelajaran

Pada akhir kursus ini, peserta akan dapat:-

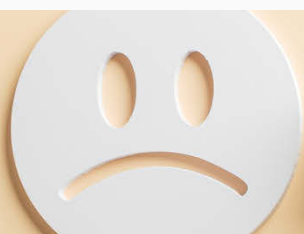
- ✓ Menerangkan prinsip dan kepentingan perkhidmatan pelanggan cemerlang dalam organisasi.
- ✓ Mengenal pasti keperluan dan jangkaan pelanggan melalui pendekatan Customer Journey.
- ✓ Mengaplikasikan kemahiran komunikasi berkesan menggunakan teknik berstruktur seperti AIDET.
- ✓ Mengendalikan aduan pelanggan secara sistematik menggunakan model LEARN.
- ✓ Mengurus emosi dan berinteraksi secara profesional dalam situasi pelanggan yang mencabar.
- ✓ Membina hubungan pelanggan yang positif bagi meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

Faedah Kursus

Program ini membantu organisasi meningkatkan kualiti perkhidmatan pelanggan melalui pendekatan yang lebih sistematik dan praktikal. Ia menyumbang kepada peningkatan kepuasan pelanggan, pengurangan aduan, pengukuhan imej organisasi, serta membina budaya kerja yang lebih profesional dan berorientasikan pelanggan.

Khusus ini khas untuk?

Kakitangan barisan hadapan, pegawai khidmat pelanggan, penyelia, eksekutif, kakitangan pentadbiran, serta mana-mana pekerja yang berinteraksi dengan pelanggan dalaman atau luaran.



Kaedah Penyampaian

Program ini menggunakan pendekatan pembelajaran interaktif dan praktikal yang merangkumi ceramah ringkas, perbincangan kumpulan, kajian kes, simulasi situasi pelanggan, role play, dan latihan berasaskan senario sebenar bagi memastikan pemahaman dan aplikasi yang berkesan.

Durasi Kursus

2 hari (09:00 pagi – 05:00 petang)

Nombor (Program ID) yang berdaftar dengan HRD Corp

10001671993

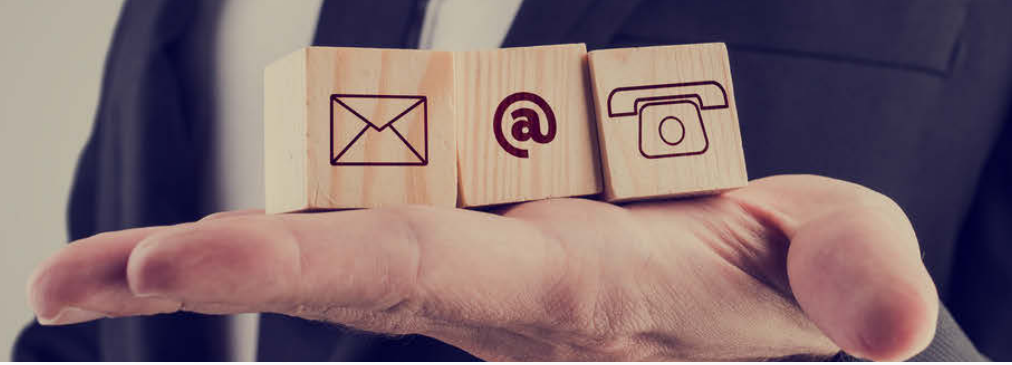
Yuran Kursus untuk Program Awam (Public)

Pendaftaran Perseorangan - RM 1,480.00 seorang

Pendaftaran Berkumpulan - RM 1,110.00 seorang

(Minima 4 peserta dari organisasi yang sama)

Pakej pendaftaran termasuk kos seminar, makan tengahari, minum pagi, minum petang, kelengkapan bahan kursus dan sijil penyertaan,



PERTANYAAN LATIHAN DALAMAN (IN-HOUSE)

Jika berminat kursus tersebut dijalankan program dalaman (In-House), sila emel kami untuk pertanyaan tentang sebut harga : sales@progresslink.com.my atau hubungi kami: + 604- 297 6881/ 011-1289 6881.

Untuk jadual kursus- kursus awam lain, sila kunjungi laman web kami di:
www.progresslink.com.my/events/

Daftar
SEGERA

YURAN LATIHAN LAYAK UNTUK TUNTUTAN DIBAWAH SKIM
"HRD CORP CLAIMABLE COURSES"



PROGRESS LINK TRAINING & CONSULTANCY SDN BHD (880988-H)

Alamat: C-3-1, Vantage Desiran Tanjung, Jalan Tanjung Tokong,
10470 Tanjung Tokong, Penang, Malaysia.

Tel : +6 04- 297 6881 Fax : +6 04- 297 6882

Emel: sales@progresslink.com.my

Laman Web: www.progresslink.com.my

MODUL KURSUS

Hari Pertama - Asas Perkhidmatan & Komunikasi Berkesan

Modul 1: Kecemerlangan Perkhidmatan Pelanggan & SERVQUAL

- Kepentingan perkhidmatan pelanggan
- Konsep Moment of Truth
- Model SERVQUAL
- Jurang kualiti perkhidmatan

(Aktiviti: Penilaian SERVQUAL organisasi)

Modul 2: Memahami Pelanggan melalui Customer Journey

- Jenis pelanggan
- Keperluan vs jangkaan
- Customer Journey Mapping
- Pain points pelanggan

(Aktiviti: Mapping perjalanan pelanggan)

Modul 3: Komunikasi Berkesan menggunakan AIDET

- Komunikasi verbal & bukan verbal
- Teknik mendengar aktif
- Model AIDET
- Bahasa profesional

(Aktiviti: Role play komunikasi pelanggan)

Modul 4: Kecerdasan Emosi dalam Perkhidmatan Pelanggan

- Kawalan emosi
- Empati
- Reaksi vs respon

(Aktiviti: Refleksi situasi sebenar)

MODUL KURSUS

Hari Kedua - Aduan, Pelanggan Sukar & Hubungan Pelanggan

Modul 5: Pengendalian Aduan menggunakan LEARN Model

- Punca aduan
- Teknik menangani aduan
- Model LEARN

(Aktiviti: Simulasi pelanggan marah)

Modul 6: Menangani Pelanggan Sukar

- Jenis pelanggan sukar
- Teknik de-escalation
- Kawalan emosi

(Aktiviti: Role play pelanggan mencabar)

Modul 7: Membina Hubungan Pelanggan

- Kepercayaan pelanggan
- Pengalaman pelanggan
- Konsistensi layanan

(Aktiviti: Kajian kes)

Modul 8: Pelan Tindakan & Penambahbaikan

- Penambahbaikan berterusan
- Komitmen individu

(Aktiviti: Pelan tindakan peserta)

PROGRESS LINK

REGISTRATION FORM

PROGRAM KECEMERLANGAN PERKHIDMATAN PELANGGAN

11 & 12 JUN 2026 (KHAMIS & JUMAAT)

The Manager
PROGRESS LINK TRAINING & CONSULTANCY SDN BHD
C-3-1, Vantage Desiran Tanjung, Tanjung Tokong, 10470 Tanjung Tokong, Penang, Malaysia.
Tel: 04-297 6881; Fax: 04-297 6882
Email: sales@progresslink.com.my

Dear Sir/Madam,

Please register the following participant(s) for this program as follows:-

Course Title: PROGRAM KECEMERLANGAN PERKHIDMATAN PELANGGAN Venue: JAZZ HOTEL, PENANG

Date: 11 & 12 JUN 2026

Registration (Please tick (✓) accordingly)

Single registration (1 x participant) = RM1,480.00 2 x participants = RM2960.00 3 x participants = RM4,440.00

Group registration discount (Minimum 2 participants or more from the same organisation)

No. of participants _____ x RM1,1100.00 per pax = Total RM _____

Payment Method (Please tick (✓) accordingly)

Claim under HRD Corp Claimable Courses scheme (Program ID Nos: 10001671993 - Type of training - Public)

Enclosed cheque nos. _____ being payment made in favour of "PROGRESS LINK TRAINING & CONSULTANCY SDN BHD"

Online transfer / Direct bank-in to PUBLIC BANK BERHAD account number 3194 100 708 (please email us the bank-in slip)

Requested by:

Name: _____

Designation: _____

Email: _____

Company name: _____

Address: _____

Tel No.: _____ Mobile No.: _____ Fax No.: _____

Signature: _____

Date: _____

Company Stamp

Terms & Conditions:-

Kindly forward the payment to us at least one week before the commencement of the program. A completed registration form submitted by fax, mailed, or e-mailed to Progress Link & Consultancy Sdn Bhd would be confirmed. All cancellations must be made in writing. There will be no charge for cancellations received 14 or more working days before the start of the program. Cancellation received between 7 – 13 working days before the start of the program is subject to a cancellation fee of 50% of the course fees. Cancellation received 6 working days and below before the start of the program is subject to a full 100% cancellation fee of the course fees. If the full course fees are payable if the participant fails to attend the program. However, a replacement may be accepted at no additional cost, subject to approval. Progress Link Training & Consultancy Sdn Bhd reserves the right to change the facilitator, reschedule or cancel the program and all efforts will be taken to inform participants of the changes. Should the program be cancelled or postponed, Progress Link Training & Consultancy Sdn Bhd is not responsible for covering airfare, hotel, other travel costs, or any additional costs incurred by the participants.

1. Participant Name :

IC or Passport No :

Designation :

Mobile No:

Email address :

2. Participant Name :

IC or Passport No :

Designation :

Mobile No:

Email address :

3. Participant Name :

IC or Passport No :

Designation :

Mobile No:

Email address :

4. Participant Name :

IC or Passport No :

Designation :

Mobile No:

Email address :

5. Participant Name :

IC or Passport No :

Designation :

Mobile No:

Email address :

(If there are more participants, please attach a separate list)