

SECTION A: 20 MARKS***BAHAGIAN A: 20 MARKAH*****INSTRUCTION:**

This section consists of **TWENTY (20)** objective questions. Mark your answers in the OMR form provided.

ARAHAN:

*Bahagian ini mengandungi **DUA PULUH (20)** soalan objektif. Tandakan jawapan anda di dalam borang OMR yang disediakan.*

SECTION B: 80 MARKS
BAHAGIAN B: 80 MARKAH

INSTRUCTION:

This section consists of **FOUR (4)** structured questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi EMPAT (4) soalan struktur. Jawab SEMUA soalan.

QUESTION 1

SOALAN 1

CLO 1
C1

- (a) List down **FOUR (4)** characteristics of a professional

Senaraikan EMPAT (4) ciri-ciri untuk menjadi professional.

[4 marks]

[4 markah]

CLO 1
C2

- (b) Explain **THREE (3)** main positive values that you should know as a manager.

Terangkan TIGA (3) nilai positif utama yang seorang pengurus patut tahu.

[6 marks]

[6 markah]

CLO 1
C3

- (c) You have been verbally attacked by your customer. As a good customer service provider, you need to be patient.

Anda telah diserang oleh seorang pelanggan. Sebagai seorang pekerja perkhidmatan pelanggan yang baik, anda perlu bersabar.

List **FIVE (5)** strategies to demonstrate patience.

Senaraikan **LIMA (5)** strategi untuk menunjukkan kesabaran

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2
SOALAN 2CLO 1
C1

- (a) List **FOUR (4)** grooming styles to display professional appearance.
Senaraikan EMPAT (4) gaya dandanan diri dalam mempamerkan penampilan professional.

[4 marks]
[4 markah]CLO 1
C2

- (b) Define the following terms:
Jelaskan maksud terma di bawah:

- i. Professionalism
Professionalism
- ii. Ethics
Etika
- iii. Etiquette
Etiket
- iv. Social Etiquette
Etiket Sosial

[4 marks]
[4 markah]CLO 1
C3

- (c) As a customer service provider, one of your job scope is to receive telephone call.
List **SIX (6)** procedures of answering phone calls from your customer.
Sebagai seorang pekerja perkhidmatan pelanggan, salah satu daripada skop kerja anda adalah dengan menjawab panggilan telefon.
Senaraikan ENAM (6) prosedur menjawab panggilan telefon daripada pelanggan anda.

[12 marks]
[12 markah]

QUESTION 3
SOALAN 3CLO 1
C2

- (a) A good workplace comes from having an effective teamwork. State **FOUR (4)** characteristics of effective teamwork.

Suasana tempat kerja yang baik datang dari kerja berpasukan yang berkesan.

*Nyatakan **EMPAT (4)** ciri kerja berpasukan yang berkesan.*

[8 marks]

[8 markah]

CLO 1
C3

- (b) As a customer service provider, you need to fulfill the basic needs of your customer. Using suitable example, explain **SIX (6)** basic needs of a customer.

Sebagai pekerja perkhidmatan pelanggan, anda perlu memenuhi keperluan asas

*pelanggan anda. Terangkan berserta contoh, **ENAM (6)** keperluan asas pelanggan.*

[12 marks]

[12 markah]

QUESTION 4
SOALAN 4CLO 1
C2

- (a) Identify **FOUR (4)** principles of customer service.
*Kenalpasti **EMPAT (4)** prinsip perkhidmatan pelanggan.*

[4 marks]
[4 markah]CLO 1
C2

- (b) One of the customer is disappointed with the service of your company. As a service provider, discuss **THREE (3)** ways how do you handle this situation?
*Salah seorang dari pelanggan anda kecewa dengan servis yang diberikan oleh syarikat anda kepadanya. Sebagai seorang pekerja perkhidmatan pelanggan, bincangkan **TIGA (3)** cara bagaimana anda mengendalikan situasi ini?*

[6 marks]
[6 markah]CLO 1
C3

- (c) Ahmad is one of your regular customer. Recently, he is not happy with your service and he later submitted a complaint form to your company. The complaint is proven to be beneficial to you and your company.
Ahmad adalah salah seorang dari pelanggan tetap anda. Baru-baru ini dia tidak berpuas hati dengan perkhidmatan anda dan dia telah menghantar borang aduan pelanggan kepada syarikat anda. Dari aduan tersebut, anda dan syarikat anda mendapat beberapa faedah.

Relate **FIVE (5)** benefits of customer complaint to your company.

*Kaitkan **LIMA (5)** faedah dari aduan pelanggan kepada syarikat anda.*

[10 marks]
[10 markah]**SOALAN TAMAT**