

YAYASAN AMANAH LATIHAN BERKANUN
(Persatuan Badan Berkanun Malaysia)

HANDLING TELEPHONE SKILLS

OBJECTIVES

- Begin and end telephone calls politely.
- Deal with taking and leaving messages.
- Make arrangements and check for mutual understanding, and request confirmation
- Emphasize and reinforce ideas and feelings to get the message across.
- Make formal introductions, describe the purpose of a call, outline a call agenda, enter discussions, and make and deal with interruptions.
- Prepare for calls, overcome language barriers, and follow up calls in writing.

CONTENTS

- The Importance of Telephone Technique Skills
- Courtesy & Customer Relations
- Begin & end telephone calls politely
- Taking & leaving messages.
- Emphasize & reinforce ideas & feelings to get the message across.
- Handling new contacts & deal with interruptions.

WHO SHOULD ATTEND

Gred 17 -36

DATE

22 – 23 Ogos 2022

WANUE

Kuala Lumpur

KURSUS HANDLING TELEPHONE SKILLS

TARIKH : 22 – 23 OGOS 2022

TEMPAT : KUALA LUMPUR

**YURAN UNTUK
SEORANG PESERTA :**

	Tanpa Penginapan
AHLI	RM750.00
B/AHLI	RM850.00

- Tanpa Penginapan : Yuran Kursus termasuk jamuan ringan pagi/petang dan makan tengahari sahaja
- PEMBAYARAN : Cek hendaklah dibuat atas nama 'YAYASAN AMANAH LATIHAN BERKANUN'
Potongan 10% ahli dan 5% bukan ahli jika sesebuah organisasi menghantar 5 orang atau lebih peserta untuk satu program/kursus.
- PENGANGKUTAN : Perjalanan pergi/balik adalah di atas urusan sendiri
- SIJIL : Para peserta akan menerima sijil penyertaan
- TARIKH TUTUP : 8 OGOS 2022
- CARA MEMOHON : Sila isikan borang dan dikembalikan kepada:-
Ketua Pegawai Eksekutif
Persatuan Badan Berkanun Malaysia
5-3F, Tingkat 3, Jalan Hentian 1C, Pusat Hentian Kajang off Jalan Reko, 43000
Kajang, Selangor Darul Ehsan.
(u.p: Puan Zuridah Samion)
Tel. No : 03-87374531/87399249 Fax No : 03-87399250
Laman web – <http://www.pbbm.org.my> e-mail- pbbbm@yahoo.com

BORANG PENYERTAAN KURSUS HANDLING TELEPHONE SKILLS 22 – 23 OGOS 2022

1. NAMA :
2. NAMA :
3. NAMA :

ORGANISASI/ALAMAT :

ALAMAT EMAIL :

DILULUSKAN OLEH: JAWATAN:

TANDATANGAN : TARIKH :

TELEFON : FAX :