

KURSUS KECEMERLANGAN DALAM PERKHIDMATAN PELANGGAN

RASIONAL

Perkhidmatan awam sentiasa memberi perhatian untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan system penyampaian perkhidmatan dengan memberi tumpuan kepada perkhidmatan pelanggan. Penambahbaikan system penyampaian perkhidmatan bukan sahaja tertumpu kepada penambahbaikan system dan proses kerja sahaja, malah perhatian yang sewajarnya juga perlu diberi kepada aspek meningkatkan jalinan hubungan antara organisasi dengan pelanggan-pelanggannya. Perkhidmatan pelanggan melalui kaunter dan telefon merupakan imej terpenting kepada sesebuah jabatan. Jika perkhidmatan ini dikendalikan dengan cemerlang maka pelanggan yang datang berurusan akan merasa puas hati. Ia perlu dikendalikan secara professional dengan petugas yang memiliki dan mengamalkan tiga perkara asas iaitu ilmu pengetahuan, kemahiran dan sikap. Justeru kecemerlangan perkhidmatan pelanggan hanya akan dapat dicapai melalui jalinan hubungan baik organisasi dan pelanggan seterusnya memenuhi kehendak dan ekspektasi pelanggan.

OBJEKTIF

- Memahami konsep dan ciri-ciri perkhidmatan pelanggan yang berkualiti.
- Mengukuhkan budaya kerja cemerlang dalam perkhidmatan pelanggan.
- Berusaha untuk mencapai kecemerlangan dalam perkhidmatan pelanggan.

KANDUNGAN KURSUS

- Pengenalan kepada Produktiviti dan Kualiti.
- Konsep dan Ciri-ciri Perkhidmatan Pelanggan.
- Teras Pengurusan Perhubungan Pelanggan
- Perancangan Pengurusan Pelanggan
- Penawaran Perkhidmatan
- Interaksi Pelanggan
- Pengukuran Prestasi
- Budaya Berteraskan Perkhidmatan Pelanggan
- Mengenalpasti Keperluan dan Kehendak Pelanggan
- Penambahbaikan Berterusan Perkhidmatan Pelanggan Melalui Kreativiti dan Inovasi

PESERTA

Kumpulan Sokongan

TARIKH

20 - 21 Disember 2022

TEMPAT

Pulau Langkawi

KURSUS PERKHIDMATAN PELANGGAN DAN KAUNTER BERKUALITI

TARIKH : 20 – 21 DISEMBER 2022

TEMPAT : PULAU LANGKAWI

**YURAN UNTUK
SEORANG PESERTA :**

	Tanpa Penginapan	Berpeninapan Dua Sebilik (Twin)	Berpeninapan Perseorangan (Single)
AHLI	RM1000.00	RM1500.00	RM1750.00
B/AHLI	RM1150.00	RM1650.00	RM1900.00

* Tanpa Penginapan : Yuran Kursus termasuk jamuan ringan pagi/petang dan makan tengahari sahaja
* Berpeninapan : Yuran Kursus termasuk sarapan, jamuan ringan pagi/petang, makan tengahari dan makan malam

'check in' pada 19/12/2022 (selepas jam 1.00 ptg.)

'check out' pada 21/12/2022 (12.00 tgh.)

* Sila (✓) pilihan di borang penyertaan

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 : 6 DISEMBER 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 PERKHIDMATAN PELANGGAN DAN KAUNTER BERKUALITI 20 – 21 DISEMBER 2022

1. NAMA :

2. NAMA :

3. NAMA :

ORGANISASI/ALAMAT :

.....

ALAMAT EMAIL :

DILULUSKAN OLEH: JAWATAN:

TANDATANGAN : TARIKH :

TELEFON : FAX :