

YAYASAN AMANAH LATIHAN BERKANUN
(Persatuan Badan Berkanun Malaysia)

KURSUS PERHUBUNGAN AWAM CEMERLANG

PENGENALAN

Perhubungan awam merupakan satu proses pengukuhan imej dan identiti bagi sesebuah organisasi. Komuniti organisasi tersebut mempunyai satu matlamat yang sama iaitu memastikan bahawa organisasi yang diwakili sentiasa sahaja bergerak secara dinamik dan progresif di samping imej dan identiti organisasi terus terpelihara secara mantap dan harmoni.

KANDUNGAN

Pengertian Perhubungan Awam

- Definisi Perhubungan Awam
- Matlamat Perhubungan Awam, individu dan organisasi

Prinsip komunikasi yang berkesan

- Penghalang komunikasi
- Mengatasi penghalang komunikasi

Perkhidmatan Pelanggan Berkualiti

- Apakah pengertian 'Perkhidmatan Pelanggan yang Berkualiti'
- Persediaan sikap dan imej diri
- Sistem dan Prosedur Perkhidmatan Pelanggan
- Mengenali Tabiat Pelanggan
- Memahami Keperluan dan Kehendak Pelanggan

Perkhidmatan Kaunter Berkualiti

- Bentuk Tugas di Kaunter
- Persediaan Untuk Menghadapi Tugas
- Mengamalkan Sikap Positif di Kaunter
- Cara Menyambut Tetamu
- Teknik Berkomunikasi Dengan Pelanggan
- Teknik Mendengar Secara Berkesan
- Etika dan Adab Melayan Pelanggan
- Perkara Yang Merosakkan Perhubungan

Melayan Pelanggan Melalui Telefon

- Membina Imej Organisasi Melalui Telefon
- Cara Menjawab Panggilan Telefon Secara Profesional
- Panduan Mengambil Pesanan

Menangani Pelanggan Bermasalah

- Jenis Pelanggan Bermasalah dan Puncanya
- Strategi Menangani pelbagai gelagat pelanggan

PESERTA

Kumpulan Sokongan

TARIKH

2 - 3 November 2022

TEMPAT

Kuala Lumpur

KURSUS PERHUBUNGAN AWAM CEMERLANG

TARIKH : 2 – 3 NOVEMBER 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 : 19 OKTOBER 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 PERHUBUNGAN AWAM CEMERLANG 2 – 3 NOVEMBER 2022

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

ORGANISASI/ALAMAT :

ALAMAT EMAIL :

DILULUSKAN OLEH: JAWATAN:

TANDATANGAN : TARIKH :

TELEFON : FAX :