

YAYASAN AMANAH LATIHAN BERKANUN
(Persatuan Badan Berkanun Malaysia)

KURSUS PERKHIDMATAN PELANGGAN & KAUNTER BERKUALITI

OBJEKTIF KURSUS

- Mempelajari konsep asas produktiviti dan kualiti dalam perkhidmatan awam.
- Mempelajari konsep, matlamat dan definisi perkhidmatan kaunter awam.
- Mengenal pasti keperluan pelanggan masakini serta membantu mencapai kepuasan pelanggan.
- Mengetahui teknik komunikasi secara berkesan dengan pelanggan.
- Membentuk sikap positif, motivasi diri serta kerjasama petugas kaunter.
- Mempelajari elemen-elemen perhubungan sesama manusia yang positif.
- Mengamalkan cara-cara perhubungan telefon yang berkualiti.
- Mendalami bagaimana mengendalikan rungutan pelanggan.

KANDUNGAN KURSUS

- Pengenalan Produktiviti & Kualiti Dalam Perkhidmatan Awam.
- Kefahaman Konsep Perkhidmatan Kaunter & Perkhidmatan Pelanggan.
- Ciri-Ciri Fizikal Kaunter Yang Produktif.
- Kualiti Kakitangan Kaunter.
- Pembentukan Imej & Sikap Positif Petugas Pelanggan.
- Perkhidmatan Kaunter Vs Perkhidmatan Pelanggan
- Perkhidmatan Pelanggan Berkualiti
- Kenalpasti Siapa Pelanggan Anda?
- Keperluan, Kehendak & Ekspektasi Pelanggan.
- Perhubungan Sesama Manusia Yang Positif.
- Teknik Berkomunikasi Yang Berkesan.
- Ciri-Ciri Layanan Telefon Yang Berkualiti.
- Mengendalikan Rungutan Pelanggan.

PESERTA

Kakitangan Perkhidmatan Pelanggan, Kaunter & Telefonis

TARIKH

25 – 26 Julai 2022

TEMPAT

Kuala Lumpur

KURSUS PERKHIDMATAN PELANGGAN & KAUNTER BERKUALITI

TARIKH : 25 – 26 JULAI 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 : 12 JULAI 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 & KAUNTER BERKUALITI 25 – 26 JULAI 2022

1. NAMA :
2. NAMA :
3. NAMA :
- ORGANISASI/ALAMAT :
- ALAMAT EMAIL :
- DILULUSKAN OLEH: JAWATAN:
- TANDATANGAN : TARIKH :
- TELEFON : FAX :