

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

14 - 15 Jun 2023

TEMPAT

Kuala Lumpur

KURSUS KECEMERLANGAN DALAM PERKHIDMATAN PELANGGAN

TARIKH : 14 – 15 JUN 2023

TEMPAT : KUALA LUMPUR

YURAN UNTUK SEORANG PESERTA :

	Tanpa Penginapan	TAWARAN (IN-HOUSE PROGRAM 2 HARI)
AHLI	RM750.00	RM4,800.00
B/AHLI	RM850.00	RM5,800.00

IN-HOUSE : Pihak kami bersedia mengendalikan program 'In-house' ditempat tuan/puan dengan yuran seperti yang ditawarkan. Tarikh kursus ditentukan oleh pihak tuan/puan.

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 : 1 JUN 2023

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 KECEMERLANGAN DALAM PERKHIDMATAN PELANGGAN 14 – 15 JUN 2023

1. NAMA :

2. NAMA :

3. NAMA :

ORGANISASI/ALAMAT :

ALAMAT EMAIL :

DILULUSKAN OLEH: JAWATAN:

TANDATANGAN : TARIKH :

TELEFON : FAX :