

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

8 - 9 Mei 2023

TEMPAT

Pulau Langkawi

KURSUS PERHUBUNGAN AWAM CEMERLANG

TARIKH : 8 – 9 MEI 2023

TEMPAT : PULAU LANGKAWI

YURAN UNTUK SEORANG PESERTA :

	Tanpa Penginapan	Berpenginapan Dua Sebilik (Twin)	Berpenginapan 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
 * Berpenginapan : Yuran Kursus termasuk sarapan, jamuan ringan pagi/petang, makan tengahari dan makan malam

'check in' pada 7/5/2023 (selepas jam 2.00 ptg.)

'check out' pada 9/5/2023 (12.00 tgh.)

* Sila (/) pilihan di borang penyertaan

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

YURAN IN-HOUSE UNTUK 2 HARI:

AHLI : RM4800.00

BUKAN AHLI : RM5,800.00

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 : 17 APRIL 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 PERHUBUNGAN AWAM CEMERLANG 8 – 9 FEBRUARI 2023

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

ORGANISASI/ALAMAT :

ALAMAT EMAIL :

DILULUSKAN OLEH: JAWATAN:

TANDATANGAN : TARIKH :

TELEFON : FAX :