

## KURSUS PERKHIDMATAN KAUNTER DAN PELANGGAN BERKUALITI ( 15 – 18 JUN 2009 )

### Objektif

Selepas menghadiri program latihan ini, peserta akan dapat meningkatkan kefahaman terhadap:

- kepentingan perkhidmatan pelanggan
- teknik layanan pelanggan

### Kandungan

- Konsep perkhidmatan pelanggan berkualiti
  - Panduan mengenai peningkatan kualiti perkhidmatan kaunter (PKPA 10/91)
- Asas perkhidmatan pelanggan berkualiti
- Pengetahuan dan keterampilan diri
- Bagaimana melayan pelanggan
  - Secara bersemuka
  - Melalui telefon
- Mengendali aduan dan pelanggan bermasalah
  - Pengendalian Pengaduan Awam (PKPA 4/92)

### Metodologi

- Syarahan
- Soal jawab
- Amali
- Main peranan
- Lawatan

### Tempoh

- 4 hari

### Kumpulan Sasaran

Pegawai Kumpulan Sokongan Gred 1 – 17 atau pegawai yang dikenalpasti oleh ketua pejabat di Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta

### Tempat

- INSPEN

### Yuran Kursus

- RM 25.00

### Penginapan & Makanan

- Disediakan

### Tarikh Tutup Permohonan

- 1 Jun 2009

#### PERTANYAAN

Sebarang pertanyaan sila hubungi:

Tel. : 03 – 8925 9377  
Fax : 03 – 8922 3891/03 - 89257219  
e-mel : [latihan@inspen.gov.my](mailto:latihan@inspen.gov.my)

#### PERMOHONAN

Permohonan hendaklah dibuat melalui Ketua Jabatan masing-masing dengan menggunakan borang INSPEN/L1 (Pindaan 1/08)

#### BORANG YANG LENGKAP HENDAKLAH DIHANTAR KEPADA:

Pengarah  
Institut Penilaian Negara (INSPEN)  
Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta  
No. 5, Persiaran Institusi Bangi  
43000 Kajang  
u.p: Ketua Pusat  
Pengurusan dan Teknologi Maklumat

☑ Zulyhamli Moh	samb 292
☑ Nik Salwani Idura Ibrahim	samb 231
☑ Zarina Ali	samb 241
☑ Aimie Nadirah Mohd. Hanafiah	samb 241