

KURSUS PERKHIDMATAN KAUNTER DAN PELANGGAN BERKUALITI

Objektif

Selepas menghadiri program latihan ini, para peserta akan dapat:

- menjelaskan konsep dan kepentingan perkhidmatan pelanggan;
- mengenal pasti ciri perkhidmatan pelanggan berkualiti dan kehendak pelanggan;
- mengamalkan beberapa teknik meningkatkan layanan pelanggan secara bersemuka dan melalui telefon; dan
- mengamalkan beberapa teknik mengendali aduan dan pelanggan bermasalah.

Kandungan

- Konsep Perkhidmatan Pelanggan Berkualiti
 - Panduan Mengenai Peningkatan Kualiti Peningkatan Kaunter (PKPA 10/91)
- Asas Perkhidmatan Pelanggan Berkualiti
- Bagaimana Melayan Pelanggan
 - Secara Bersemuka
 - Melalui Telefon
- Mengendali Aduan dan Pelanggan Bermasalah
 - Pengendalian Pengaduan Awam (PKPA 4/92)

Metodologi

- Syarahan
- Perbincangan
- Amali
- Lawatan

Tempoh

- 5 hari

Kumpulan Sasaran

- Pegawai Kumpulan Sokongan Gred 1 – 17 yang berkhidmat di Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta