



UTM
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

28 - 29
September 2020
(9.00 pagi - 1.00 petang)

25 - 26
November 2020
(9.00 pagi - 1.00 petang)

KURSUS ONLINE :

PERKHIDMATAN PELANGGAN CEMERLANG



<https://bit.ly/38Ryu0M>

KANDUNGAN KURSUS

Modul 1: Konsep perkhidmatan pelanggan alaf 21

Modul 2: Sikap pelanggan dalam psikologi dan ekspektasi / jangkaan

Modul 3: Komunikasi profesional ketika berurusan dengan pelanggan

Modul 4: Kakitangan: Personaliti & Profesionalisme

Modul 5: Sistem dan suasana semasa berurusan dengan pelanggan (adab, bahasa tubuh dan pemilihan perkataan)

Modul 6: Bagaimana memberi tindakbalas apabila pelanggan mengadu dan merungut

Modul 7: Simulasi case study berhadapan dengan pelanggan yang mencabar

FASILITATOR



Raihan Abdul Rahman adalah Certified Competent Trainer dari Perbadanan Sumber Manusia Berhad dan Certified NLP Practitioner dari National Federation of NLP (NFNLP) yang berpusat di Florida, Amerika Syarikat. Beliau turut menerima Mastery Learning Facilitator di bawah Take Charge! Learning Facilitator System.

Raihan merupakan ahli kepada Malaysian Association of Professional Speakers (MAPS) serta ahli kepada Pertubuhan Perunding & Motivasi Malaysia (TAMRIN). Beliau memiliki Ijazah Sarjana Muda Pengurusan Perniagaan dari Universiti Islam Antarabangsa Malaysia.

Raihan mempunyai pengalaman selama lebih dari 16 tahun sebagai perunding dan jurulatih dan telah berpengalaman mengendalikan lebih dari 800 program training. Beliau aktif mengendalikan kursus-kursus berkaitan transformasi pengurusan pelanggan profesional dan etiket, komunikasi berkesan, pengucapan awam, pengurusan imej organisasi, etiket sosial dan protokol, etiket bisnes dan korporat.



E-SIJIL akan diberikan kepada semua peserta

PENGENALAN KURSUS

Kecemerlangan sesebuah organisasi banyak bergantung kepada sejauh mana penerimaan dan kepuasan yang diperolehi oleh pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan. Oleh yang demikian, penilaian tahap kecemerlangan dan keberkesanan sesebuah organisasi hanya akan bermakna jika faktor kepuasan pelanggan diambilkira serta menjadikan setiap ketidakpuasan sebagai asas-asas untuk melaksanakan tindakan penambahbaikan bagi kesinambungan organisasi secara menyeluruh dan berterusan. Pengurusan perkhidmatan pelanggan yang cekap dan baik meliputi keseluruhan aspek iaitu penampilan, tingkah-laku dan komunikasi, yang akan memberikan gambaran yang positif terhadap imej dan reputasi organisasi. Melalui kursus ini para pekerja akan dapat mempertingkatkan lagi kecemerlangan perkhidmatan yang selaras dengan standard yang telah ditetapkan oleh organisasi.

OBJEKTIF

- Memantapkan kemahiran para pekerja ketika berhadapan dan berurusan dengan pelanggan, meliputi aspek kemahiran dari segi tatacara penampilan diri yang profesional.
- Kemahiran dalam mempamerkan etiket dan tingkah laku yang menyenangkan.
- Kemahiran komunikasi yang mantap dan berkeyakinan.
- Meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap imej dan reputasi organisasi.

BORANG PENDAFTARAN

Untuk pengesahan pendaftaran, sila isi borang ini berserta bayaran

YA! Sila daftarkan peserta-peserta berikut untuk kursus ini.

Saya berminat tetapi tidak dapat turut serta. Sila maklumkan kursus yang akan datang.

Sila tanda (/) yang berkenaan

Nama Kursus : **KURSUS ONLINE: PERKHIDMATAN PELANGGAN CEMERLANG**

Tarikh : 28 - 29 Sept. 2020 | 25 - 26 Nov. 2020
(9.00 pagi - 1.00 petang) | (9.00 pagi - 1.00 petang)

Yuran : **RM480.00** seorang

RM350.00 seorang
(3 orang atau lebih dari organisasi yang sama)

(Yuran termasuk link untuk penyertaan online, nota dan sijil)

Sila hubungi PN MAIZATUL di talian 07-521 5166 / 012-771 8270 untuk mendapatkan yuran istimewa (20 orang atau lebih penyertaan)

*MAKLUMAT PESERTA YANG MENGHADIRI KURSUS :

Bil.	Nama Peserta	No. Tel Bimbit	E-mel	No. Kad Pengenalan	Yuran (RM)

(Sila buat senarai tambahan jika perlu)

*UTMSPACE menghormati privasi pelanggan berkaitan dengan data peribadi. Untuk butiran lanjut, sila layari: www.utmspace.edu.my/pdpa

Total

PEMBIAYAAN : Tajaan Sendiri Tajaan Syarikat / Organisasi

MAKLUMAT INDIVIDU / ORGANISASI (Untuk tujuan pengeluaran invoice) :

Organisasi : _____
Alamat : _____
Pegawai Dihubungi : _____ No. Pend. Sykt* : _____
* Jika berkenaan
Telefon : _____ Jawatan : _____
No. Faksimili : _____ E-mel : _____

Pembatalan penyertaan yang diterima secara bertulis 30 hari sebelum program ini bermula layak menerima pembayaran balik, tertakluk kepada 15% yuran pembatalan. Pembatalan yang diterima kurang daripada 14 hari dari tarikh program ini tidak layak menerima pembayaran balik. Walau bagaimanapun, peserta gantian dialu-alukan. Sila maklum, walaupun senarai penceramah dan tajuk ini disahkan betul pada masa percetakan, keadaan di luar kawalan penganjur mungkin memerlukan penggantian atau pembatalan penceramah dan/ atau tajuk. Oleh itu, UTMSPACE berhak untuk meminda atau mengubah suai senarai yang telah diiklankan

Tandatangan Pengesahan* : _____ Tarikh : _____
Nama : _____ Jawatan : _____
* Ketua Jabatan / Pengurusan Atasan

Cop Syarikat

PEMBAYARAN

A. Cek Berpalang (Cek Peribadi tidak diterima) atau Draf Bank

No. Cek / No. Draf Bank : _____ Bank/ Cawangan : _____

Cek berpalang / bank draf hendaklah dikemukakan kepada : **UTMSPACE**
Nombor Akaun : 8601518228 | Nama Bank : CIMB Islamic Bank Berhad | Cawangan : UTM Skudai, Johor

B. Pindahan Telegrafik / Pesanan Kerajaan

Tarikh Urusniaga : _____ Nombor Rujukan : _____

| Tertakluk kepada terma dan syarat |

UNTUK MAKLUMAT LANJUT, SILA HUBUNGI :

PUSAT PEMBANGUNAN PROFESIONAL, UTMSPACE Johor Bahru, Universiti Teknologi Malaysia,
No. 34 - 50, Jalan Kebudayaan 1, Taman Universiti, 81300 Skudai, Johor
Tel : (607) 521 5166 / 012-771 8270 | Faks : (607) 520 5725 | Laman Sesawang : www.utmspace.edu.my
E-mel : maizatul@utmspace.edu.my | Pegawai dihubungi : PN. MAIZATUL