



 **15-16 FEBRUARI 2021**  
**Aplikasi ZOOM**  
(9.00pagi - 1.00petang)

# KURSUS ONLINE PERKHIDMATAN PELANGGAN CEMERLANG

## 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

## 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 KURSUS

- 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.

## 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.



PUSAT PENDIDIKAN BERTERUSAN, UTMSPACE Johor Bahru



07-5215166 / 012-7718270 (Pn. Maizatul)



07-520 5725



maizatul@utmpace.edu.my

**UTMSPACE** ESTD 1993  
(931427-K)

KURSUS DALAMAN boleh direka khas  
mengikut keperluan organisasi



**HRDF**  
TRAINING PROVIDER  
HRDF Claimable

# BORANG PENDAFTARAN

Untuk pengesahan pendaftaran, sila isi borang ini beserta bayaran

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

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

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

Tarikh : **15-16 Februari 2021**

Masa : **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 07-5215166 / 012-7718270 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](http://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 Beralang (Cek Peribadi tidak diterima) atau Draf Bank

No. Cek / No. Draf Bank : \_\_\_\_\_ Bank/ Cawangan : \_\_\_\_\_

Cek beralang / 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 PENDIDIKAN BERTERUSAN, UTMSpace Johor Bahru, Universiti Teknologi Malaysia,  
No. 34 - 50, Jalan Kebudayaan 1, Taman Universiti, 81300 Skudai, Johor  
Tel : 07-5215166 / 012-7718270 | Faks : 07-520 5725 | Laman Sesawang : [www.utmspace.edu.my](http://www.utmspace.edu.my)  
E-mel : [maizatul@utmspace.edu.my](mailto:maizatul@utmspace.edu.my) | Pegawai dihubungi : Pn. Maizatul