

# PENINGKATAN MUTU PERKHIDMATAN UNTUK KEPUASAN PELANGGAN

Administration  
and Customer  
Service  
Series

## OVERVIEW

Perkhidmatan Pelanggan adalah satu kunci yang penting dalam dunia kerjaya yang sangat kompetitif masa kini. Itulah sebabnya anda perlu ada kaitan dengan pelanggan anda, disamping memberikan maklumbalas dengan jayanya. Komunikasi yang berkesan bukan hanya memastikan kepuasan pelanggan, ia akan membuat pelanggan datang kembali untuk berurusan dengan anda. Bengkel ini memberikan anda banyak penyelesaian untuk pelbagai situasi harian anda.

## WORKSHOP OBJECTIVES

- Meningkatkan pengetahuan, penghayatan dan kemahiran dalam memberi perkhidmatan kepada pelanggan.
- Meningkatkan keupayaan dalam mengenali dan memahami gelagat pelanggan.
- Meningkatkan penampilan diri dan membantu menaikkan lagi imej organisasi.
- Meningkatkan lagi keberkesanan pengendalian telefon dan perkhidmatan kaunter serta kemahiran melayan tetamu seperti di pejabat dan kaunter perkhidmatan.
- Memberi sumbangan yang lebih besar kearah mengekalkan kesetiaan pelanggan.
- Memperbaiki pengetahuan dan keupayaan serta menambah keyakinan diri dalam menangani pelanggan yang bermasalah dengan lebih professional dan focus.

## WHO SHOULD ATTEND?

- Front line desk
- Receptionist
- Customer Service
- Telephonist
- Admin & support staff



If you have any enquiries, please contact  
+60 (3) 56213630 or  
email: [info@comfori.com](mailto:info@comfori.com)

  
**COMFORI**



PSMB  
APPROVED TRAINING  
PROVIDER  
CLASS A  
GWP/No. 1081

MINISTRY OF FINANCE  
MOR No. 81-0004804

**SBL CLAIMABLE**

CELEBRATING  
**10**  
YEARS  
OF  
CELEBRATING YOUR  
EMPLOYEE POTENTIAL

