

# PENINGKATAN MUTU PERKHIDMATAN UNTUK KEPUASAN PELANGGAN



## 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.

## 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.

## COURSE OUTLINE

- Module 1: Pengenalan (Analisa SWOT Perkhidmatan Pelanggan)
- Module 2: Mengenali Pelanggan Masa Kini
- Module 3: Mengenalpasti punca masalah pelanggan & cara mengatasi
- Module 4: Pengurusan Masa
- Module 5: Komunikasi dan layanan melalui telefon
- Module 6: Menyempurnakan perkhidmatan kaunter



## WHO SHOULD ATTEND?

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



### COMFORI SDN BHD

E-02-03, East Wing,

Subang Square Business Centre Jalan SS15/4G,  
47500 Subang Jaya, Selangor Malaysia

If you have any enquiries, please call us at  
**03-56213630** OR email to [info@comfori.com](mailto:info@comfori.com)

