

KURSUS-KURSUS JANGKA PENDEK

PERKHIDMATAN KAUNTER & PELANGGAN CEMERLANG

PENGENALAN

Kualiti perhubungan dan perkhidmatan pelanggan kakitangan-kakitangan hadapan (atau kaunter) organisasi boleh menentukan imej, kejayaan atau kegagalan sesebuah organisasi.

Organisasi yang kakitangan-kakitangan hadapannya mahir dalam memberikan perkhidmatan kepada para pelanggan, bukan sahaja akan dapat meningkatkan reputasinya, malah akan membawa keuntungan dan kejayaan jangka panjang kepada organisasi tersebut. Sebaliknya, organisasi yang kualiti perkhidmatan dan perhubungan pelanggannya kurang memuaskan, bukan sahaja akan menjejaskan imej, malah, boleh membawa kegagalan kepada organisasi tersebut pada keseluruhannya.

Pengurusan kaunter yang cekap dan baik akan memberi gambaran yang positif terhadap imej organisasi. Melalui kursus ini peserta dapat mempertingkatkan lagi khidmat kaunter selaras dengan standard yang telah ditetapkan oleh organisasi.

OBJEKTIF

- Menjalankan tugas dengan lebih positif, yakin dan empatik serta cenderung memberi layanan yang mesra dan profesional kepada setiap pelanggan.
- Mengenalpasti dan menjangka keperluan pelanggan dengan lebih berkesan.
- Mempelajari sikap, pengetahuan dan kemahiran yang mereka perlu miliki agar lebih mampu memberikan perkhidmatan pelanggan yang berkualiti tinggi.
- Mengendalikan aduan dan rungutan pelanggan dengan lebih berkesan dan mengenalpasti bagaimana caranya mempengaruhi agar pelanggan-pelanggan datang semula.

METODOLOGI

Kombinasi ceramah, berserta tayangan slide, role play, aktiviti kumpulan dan kajian kes bertujuan untuk memantapkan pemahaman peserta kursus terhadap topik-topik yang dipelajari.



TOPIK KURSUS

Konsep Perkhidmatan Pelanggan Berkualiti

- Definisi perkhidmatan pelanggan berkualiti
- Ciri-ciri perkhidmatan pelanggan yang berkualiti
- Kepentingan perkhidmatan kaunter yang cekap dan mesra

Asas Perkhidmatan Kaunter Berkualiti

- Memahami psikologi pelanggan
- Kehendak pelanggan dan piawai perkhidmatan
- Persediaan sikap dan imej diri
- Pengetahuan mengenai bidang dan proses perkhidmatan

Sistem dan Persekitaran Perkhidmatan Kaunter

- Peralatan dan rekabentuk kaunter yang berkesan
- Menetapkan piawai dan prosedur perkhidmatan
- Mewujudkan persekitaran yang selesa, ceria dan mesra
- Memendekkan tempoh menunggu

Melayan Pelanggan Secara Bersemuka

- Kemahiran kemanusiaan dalam interaksi bersemuka
- Cara menyambut pelanggan
- Teknik menyoal yang mesra dan sopan
- Mendengar dan berkomunikasi dengan berkesan
- Bahasa badan dan intonasi suara yang mesra dan profesional
- Etika dan adab melayan pelanggan
- Kaedah menyelesaikan masalah pelanggan
- Tingkahlaku yang boleh merosakkan perhubungan

Menangani Aduan dan Pelanggan Bermasalah

- Mengapa pelanggan merungut
- Bagaimana mengendali rungutan dan aduan pelanggan
- Jenis pelanggan bermasalah dan puncanya
- Strategi menangani pelbagai gelagat pelanggan

your success is our driving force