



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

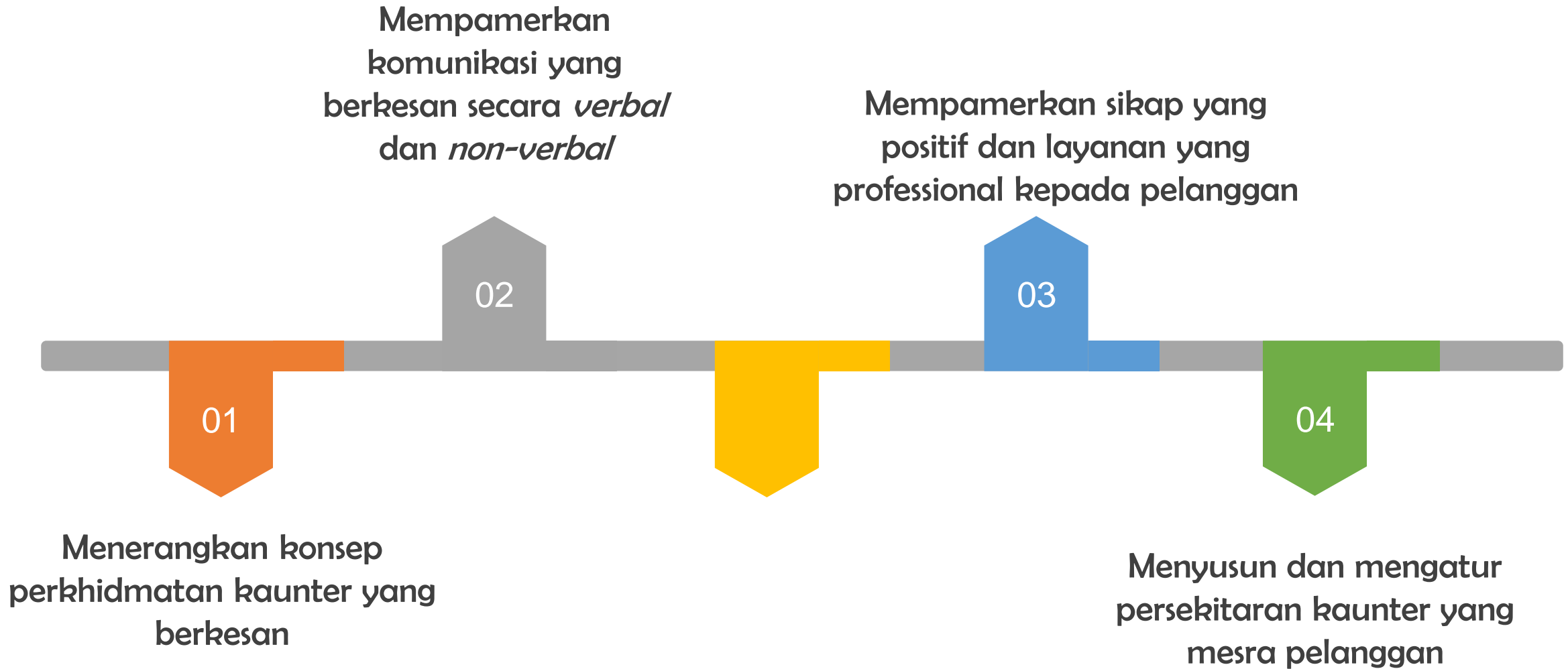
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

KURSUS PERKHIDMATAN KAUNTER YANG EFEKTIF

NORZAINA BINTI DARUS
KETUA
BAHAGIAN PERHUBUNGAN KORPORAT
PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI
MERANGKAP
PENYELARAS KEPUASAN PELANGGAN UNIVERSITI

OBJEKTIF

KURSUS PERKHIDMATAN KAUNTER YANG EFEKTIF



MASA	TOPIK
	<ul style="list-style-type: none"> • PENGENALAN DIRI • OBJEKTIF KURSUS
	<p><u>TOPIK 1:</u></p> <p>MEMPERKASA BARISAN HADAPAN</p>
08.30 AM-10.30 AM	<p>-PENGURUSAN KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN-</p> <ul style="list-style-type: none"> • TAKRIFAN KAUNTER PERKHIDMATAN • PELANTIKAN PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN • CIRI-CIRI PENTING PETUGAS KAUNTER • KEMUDAHAN, ALAT DAN KELENGKAPAN KAUNTER
10.30 AM-11.00 AM	MINUM PAGI
11.00 AM-12.30 PM	<p><u>TOPIK 2:</u></p> <p>KOMUNIKASI</p>
12.30 PM-02.30 PM	MAKAN TENGAH HARI DAN SOLAT ZUHUR
02.00 PM-04.30 PM	<p><u>TOPIK 3:</u></p> <p>AKTIVITI BERKUMPULAN</p>

PENGURUSAN PERHUBUNGAN PELANGGAN



Definisi

Satu pendekatan holistik untuk menawarkan perkhidmatan yang dapat memenuhi kehendak dan ekspektasi pelanggan melalui pengurusan interaksi serta perhubungan yang cekap antara organisasi dan pelanggan.

MAMPU

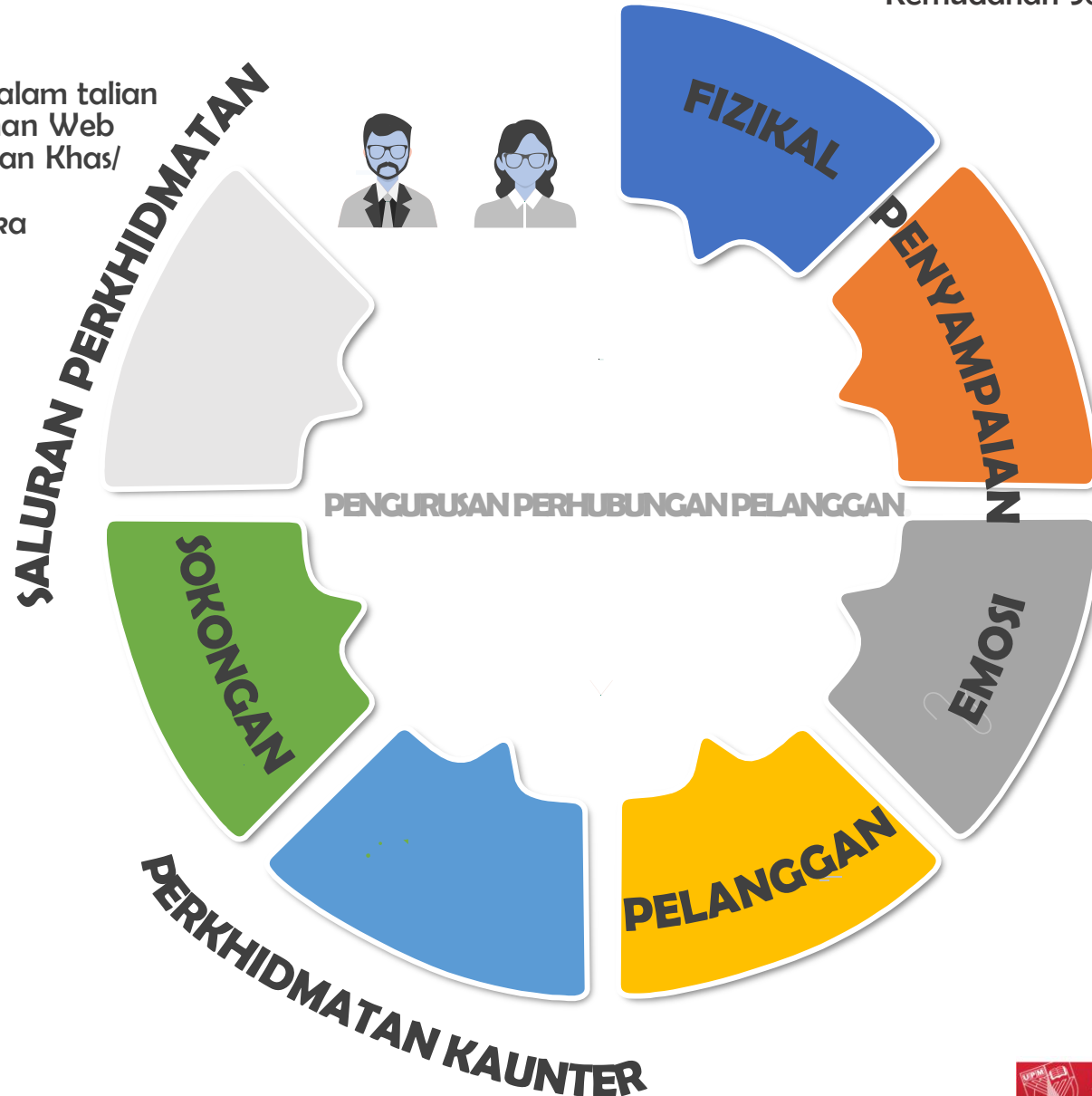


**Siapa
pelanggan
PTJ anda?**



Ciri-ciri kualiti perkhidmatan pelanggan

Kemudahan yang kondusif
Kemudahan Sokongan



Surat-menyurat
Perkhidmatan dalam talian
Emel/Portal/Laman Web
Telefon/Faks/Talian Khas/
Hotline
Urusan Bersemuka

Kebolehpercayaan
Responsif
Menepati masa
Ketepatan
Mudah diperolehi
Mudah difahami
Kompeten
Kredibiliti
Keselamatan

Mesra dan adil
Mendengar dan memahami
Menghormati

Delighting The Customers



TOPIK 1

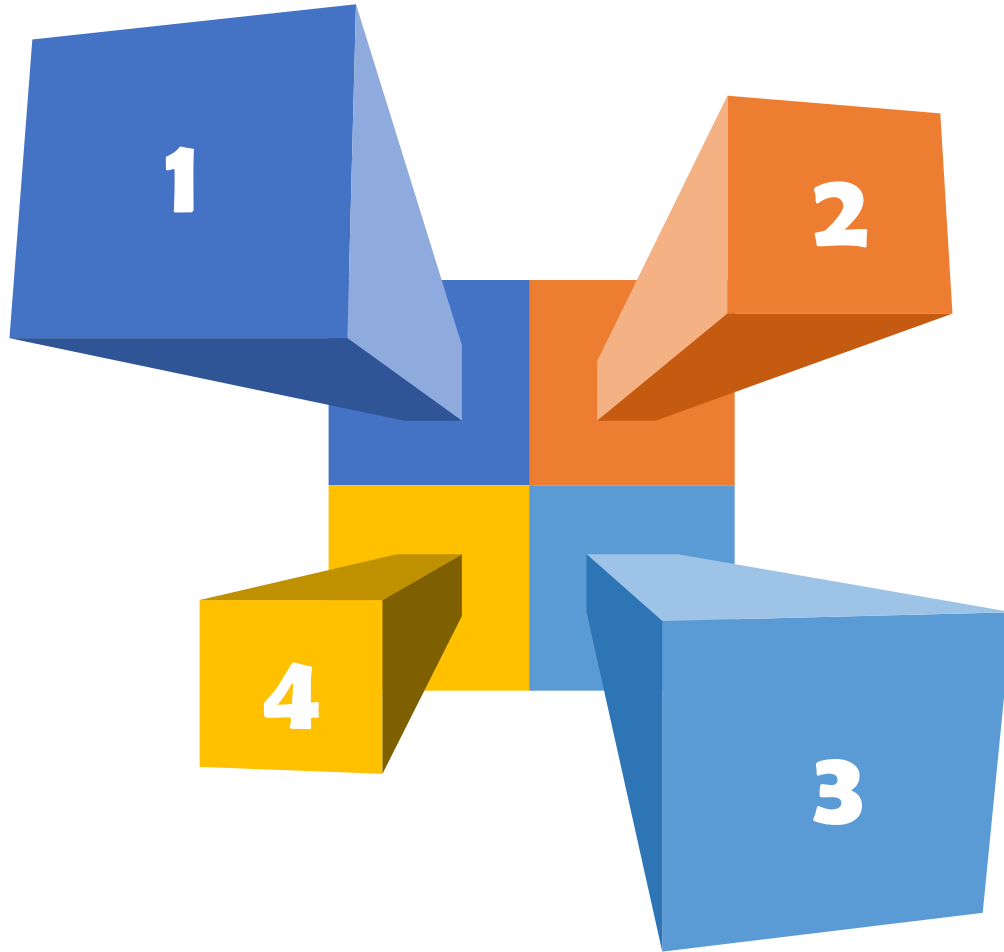
MEMPERKASA BARISAN HADAPAN

Pengurusan Kaunter



PENGURUSAN KAUNTER

Perkhidmatan kaunter merupakan perkhidmatan barisan hadapan yang memberi gambaran awal tentang imej sesebuah agensi dan bertujuan untuk memberi perkhidmatan kepada pelanggan.



Takrifan Kaunter Perkhidmatan



Pelantikan Pegawai Khidmat Pelanggan



Ciri-ciri penting petugas kaunter



Kemudahan, alat dan kelengkapan kaunter



Perkhidmatan yang disediakan di kaunter perkhidmatan UPM merupakan perkhidmatan yang memerlukan pelanggan hadir sendiri semasa berurusan.



Kaunter juga boleh berfungsi sebagai tempat pertanyaan, pusat informasi, pusat aduan, tempat pembayaran dan tuntutan, pengambilan dokumen, permohonan perkhidmatan, dll

**TAKRIFAN KAUNTER
PERKHIDMATAN**

PELANTIKAN PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN

Pegawai Khidmat Pelanggan atau Petugas Kaunter boleh dilantik dalam kalangan Pegawai Kumpulan Pengurusan dan Profesional (Bukan Akademik) atau Kumpulan Sokongan. Memandangkan bilangan PKP yang terhad, PTJ boleh melantik staf sedia ada untuk melaksanakan tugas –tugas PKP dengan cara memberikan latihan dan membuat jadual giliran.

Pegawai Khidmat Pelanggan atau Petugas Kaunter mestilah seorang yang mampu menjalankan tanggungjawab dan mempunyai ciri-ciri kesopanan dalam berkomunikasi, berpengetahuan dan kompeten untuk memberikan maklumbalas kepada pelanggan

Keperluan untuk mempunyai proses kerja yang jelas dan teratur sebagai rujukan petugas kaunter yang menjadi pengganti sekiranya berlaku ketidakhadiran atau kegagalan untuk hadir bertugas



1 Kenal pasti jenis perkhidmatan yang disediakan

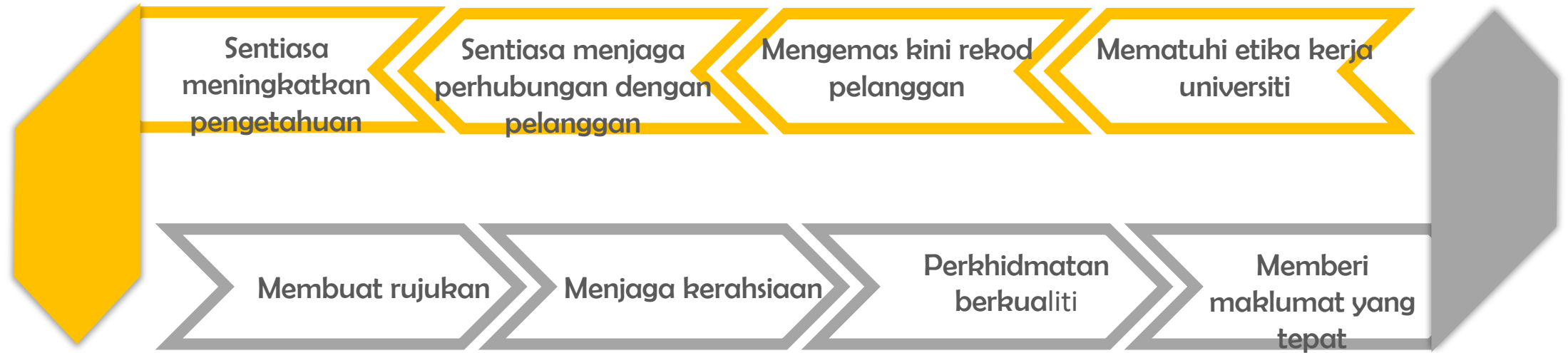
2 Bangunkan proses kerja dan kaedah penyampaian perkhidmatan

3 Kenal pasti pegawai atau staf yang layak dan berkebolehan

4 Sediakan jadual giliran bertugas

5 Keluarkan surat atau memo arahan bertugas

PERANAN PETUGAS KAUNTER



CIRI-CIRI PETUGAS KAUNTER



Pakaian

1

Kemas dan bersih, potongan rambut yang rapi dan aksesori yang bersesuaian

2

Baju batik Malaysia pada hari khamis

3

Baju Korporat digalakan pada hari Rabu

4

Baju Melayu lengkap bagi lelaki dan pakaian yang sopan dan kemas bagi wanita

Tingkah Laku



Komunikasi



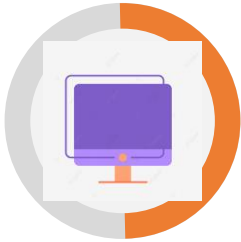
Mempunyai perasaan minat dan bersemangat untuk membantu orang lain, ceria dan riang, rajin dan sabar, menghargai pelanggan, berhemah dan sopan. Membudayakan senyuman, menjaga kebersihan dan kekemasan kaunter, melaksanakan tugas dengan pantas, cekap dan tepat

Amalan negatif atau tingkah laku yang tidak sesuai semasa bertugas seperti merokok, meninggalkan kaunter tanpa penganti, datang lewat, lewat mengambil tindakan, menyampaikan maklumat yang salah, cuai, pemarah dan tidak sabar ***bergambar**

Sopan santun, memberikan senyuman dan nada yang baik, menggunakan perkataan yang tepat, ringkas, lembut dan jelas, menjaga ekspresi wajah dan mempunyai kemahiran mendengar

Tidak boleh menyatakan “tidak tahu”, meninggikan suara, mencabar pelanggan

KEMUDAHAN DAN KELENGKAPAN DI KAUNTER



Peralatan
Komputer



Mesin Faks



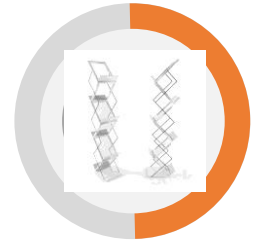
Alatulis



Signage Kaunter



Telefon



Rak Brosur

TOPIK 2

KOMUNIKASI

DEFINASI KOMUNIKASI

01

(The New International Webster's Comprehensive Dictionary of the English Language 1999:265)

“the act of communicating; exchange of ideas, conveyance of information, etc”

02

Cassell Popular English Dictionary (1995:281)

Exchange of Ideas

“to give or receive in return for something else”

03

Ruben, B. (1992) Communication and Human Behavior:1

“communication is the process of transmitting; a giving, or giving and receiving of information, signals, or messages by talks, gestures, writing, etc.”

04

Ruben, B. (1992) Communication and Human Behavior:1

“a system of sending and receiving messages, as by telephone, telegraph, radio, television, etc”

5 KAEDAH KOMUNIKASI BERKESAN

01

The Mehrabian's Rule:

7% of Communication are in words

38% of Communication are in Tone of Voice

55% of Communication are in Body Language

Communicate Clearly

"You can have brilliant ideas, but if you can't get them across, your ideas won't get you anywhere"

Lee Iacocca, former CEO of Chrysler

02

Build Rapport

1. Be natural
2. Mean what you say to people
3. Use a positive body posture during communication
4. Smile
5. Call someone by their name

Active Listening

1. We listen at 125-250 words-per-minute

2. We think at 1000-3000 words-per-minute

3. 75% of the time we are distracted, preoccupied or forgetful

4. 20% of the time we remember what we hear

5. Less than 2% of people have had formal education in listening

03

04

Show Empathy

Sympathy

"the act of imagining and interpreting the thoughts, experiences of others from our own lens"

Be Professional When Using Technology During Communication (Phone)

1. Give an enthusiastic greeting
2. Ease the caller into holding
3. Address someone by their name
4. Use the right and appropriate tone of voice
5. Communicate clearly

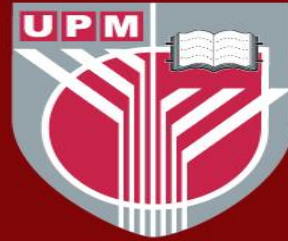
05

Empathy

"the act of feeling what others feel in a certain situation or experience"

TOPIK 3

AKTIVITI BERKUMPULAN



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Terima Kasih | *Thank You*