



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

**KURSUS PERKHIDMATAN KAUNTER YANG
BERKESAN**

**NORZAINA BINTI DARUS
PENOLONG PENDAFTAR KANAN
PEJABAT TIMBALAN DEKAN (AKADEMIK DAN HEPA)
FAKULTI SAINS**

OBJEKTIF

KURSUS PERKHIDMATAN KAUNTER YANG BERKESAN

Mengaplikasi teknik komunikasi yang berkesan secara *verbal* dan *non-verbal*

Mengaplikasi sikap yang positif dan layanan yang professional kepada pelanggan



Memberi kefahaman konsep perkhidmatan kaunter yang berkesan

Menyusun dan mengatur persekitaran kaunter yang mesra pelanggan

MASA	TOPIK
	<ul style="list-style-type: none"> • PENGENALAN DIRI • OBJEKTIF KURSUS <p><u>TOPIK 1:</u></p> <p>LATAR BELAKANG KEPADA PERKHIDMATAN KAUNTER YANG BERKESAN</p> <p><u>TOPIK 2:</u></p> <p>MEMPERKASA BARISAN HADAPAN</p>
<p>09.00 AM-10.30 AM</p>	<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
<p>10.30 AM-11.00 AM</p>	<p>MINUM PAGI</p>
	<p><u>TOPIK 3:</u></p>
<p>11.00 AM-12.30 PM</p>	<p><u>CIRI-CIRI KUALITI PERKHIDMATAN PELANGGAN</u></p>
	<p>AKTIVITI 1: PETA PENGALAMAN PELANGGAN</p>
<p>12.30 PM-02.30 PM</p>	<p>MAKAN TENGAH HARI DAN SOLAT ZUHUR</p>
	<p><u>TOPIK 4:</u></p> <p>KOMUNIKASI</p> <p>AKTIVITI 2: SITUASI</p>

TOPIK 1

LATAR BELAKANG

LATAR BELAKANG

PENGURUSAN PERHUBUNGAN PELANGGAN SEKTOR AWAM

1

Sejak tahun 1991 kerajaan telah mengeluarkan beberapa Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) sebagai usaha menyediakan perkhidmatan pelanggan yang cekap dan berkesan terutama bagi petugas barisan hadapan.

2

Terdapat sembilan surat pekeliling /surat arahan yang telah dikeluarkan sejak tahun 1991 yang melibatkan perkara yang berkaitan dengan penyampaian perkhidmatan kerajaan.

3

Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) telah memperkenalkan inisiatif 1 *Malaysia Customer Service of Civil Servants* (1Serve) pada tahun 2016 dan dijenamakan semula pada 2018 kepada *We Serve* untuk merealisasikan hasrat merakyatkan penyampaian perkhidmatan awam dengan menambahbaik sistem penyampaian perkhidmatan petugas barisan hadapan.

01

PKPA Bil. 1 Tahun 1991: Panduan Meningkatkan Kualiti Layanan Urusan Melalui Telefon

02

PKPA Bil. 10 Tahun 1991: Panduan Mengenai Peningkatan Kualiti Perkhidmatan Kaunter

03

PKPA Bil. 3 Tahun 1993: Panduan Mengenai Piagam Pelanggan

04

Surat PKPA Bil. 1 Tahun 1994: Panduan Pelaksanaan Sistem Pemuliharaan Perkhidmatan

05

Surat Arahan Ketua Setiausaha Negara bertarikh 8 Oktober 2001: Program Hari Bertemu Pelanggan

Surat Arahan Ketua Setiausaha Negara bertarikh 24 April 2004: Usaha-usaha Meningkatkan Keberkesanan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan

06

PKPA Bil. 1 Tahun 2005: Garis Panduan Bagi Mewujudkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan di Agensi Kerajaan

07

Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU bertarikh 9 Julai 2007: Langkah-langkah Meningkatkan Keberkesanan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan Menerusi Pemantapan Pengurusan dan Pengendalian Perkhidmatan HELPDESK Unit Khidmat Pelanggan

08

PKPA Bil. 1 Tahun 2008: Panduan Pengurusan Perkhidmatan Pelanggan

09

Surat Pekeliling Ketua Setiausaha Negara bertarikh 1 Disember 2020: Penambahbaikan Kepada Pengurusan Perhubungan Pelanggan Sektor Awam

10

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?





TOPIK 2

MEMPERKASA BARISAN HADAPAN

Pengurusan Kaunter



8 CIRI-CIRI KECEMERLANGAN PETUGAS BARISAN HADAPAN

01

SENYUM

Memberikan senyuman kepada pelanggan

02

MENDENGAR

Mengamalkan sikap mendengar dan memberi peluang kepada pelanggan bertanya soalan

03

MENUNJUKKAN EMPATI

Bersedia membantu pelanggan

04

PSIKOLOGI BERBALIK

Teguran Berhikmah/Peka terhadap Situasi

MEMAHAMI PELANGGAN

Mengamalkan konsep memahami pelanggan yang datang atas urusan-urusan tertentu

05

KEPANTASAN DAN KECEKAPAN

Menunjukkan kecekapan agensi menangani situasi

06

PENYELESAIAN MASALAH

Memastikan urusan berjalan lancar

07

KESUNGGUHAN DAN BERPENGETAHUAN

Bersedia fizikal dan mental

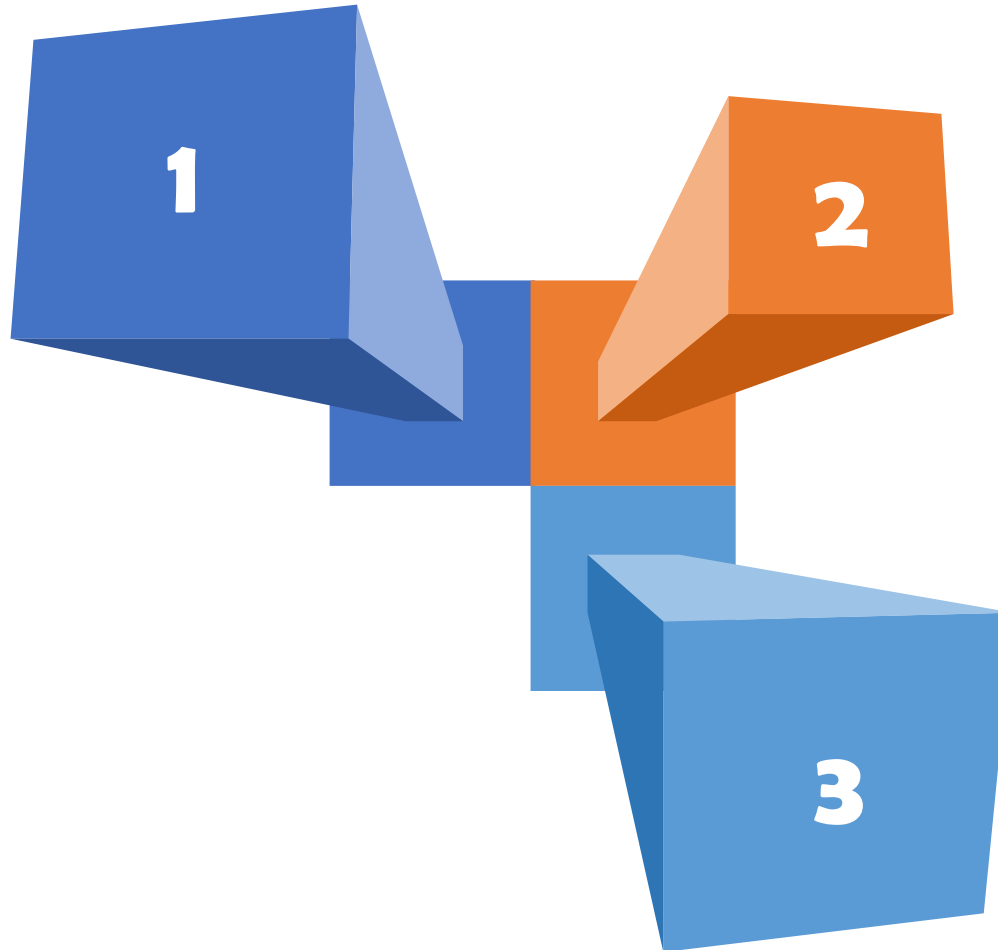
08

LAPAN (8) CIRI-CIRI
KECEMERLANGAN
PETUGAS BARISAN HADAPAN

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**

**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 PERKHIDMATAN
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.

01

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

02

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

03

01

Kenal pasti jenis perkhidmatan yang disediakan

02

Bangunkan proses kerja dan kaedah penyampaian perkhidmatan

03

Kenal pasti pegawai atau staf yang layak dan berkebolehan

04

Sediakan jadual giliran bertugas

05

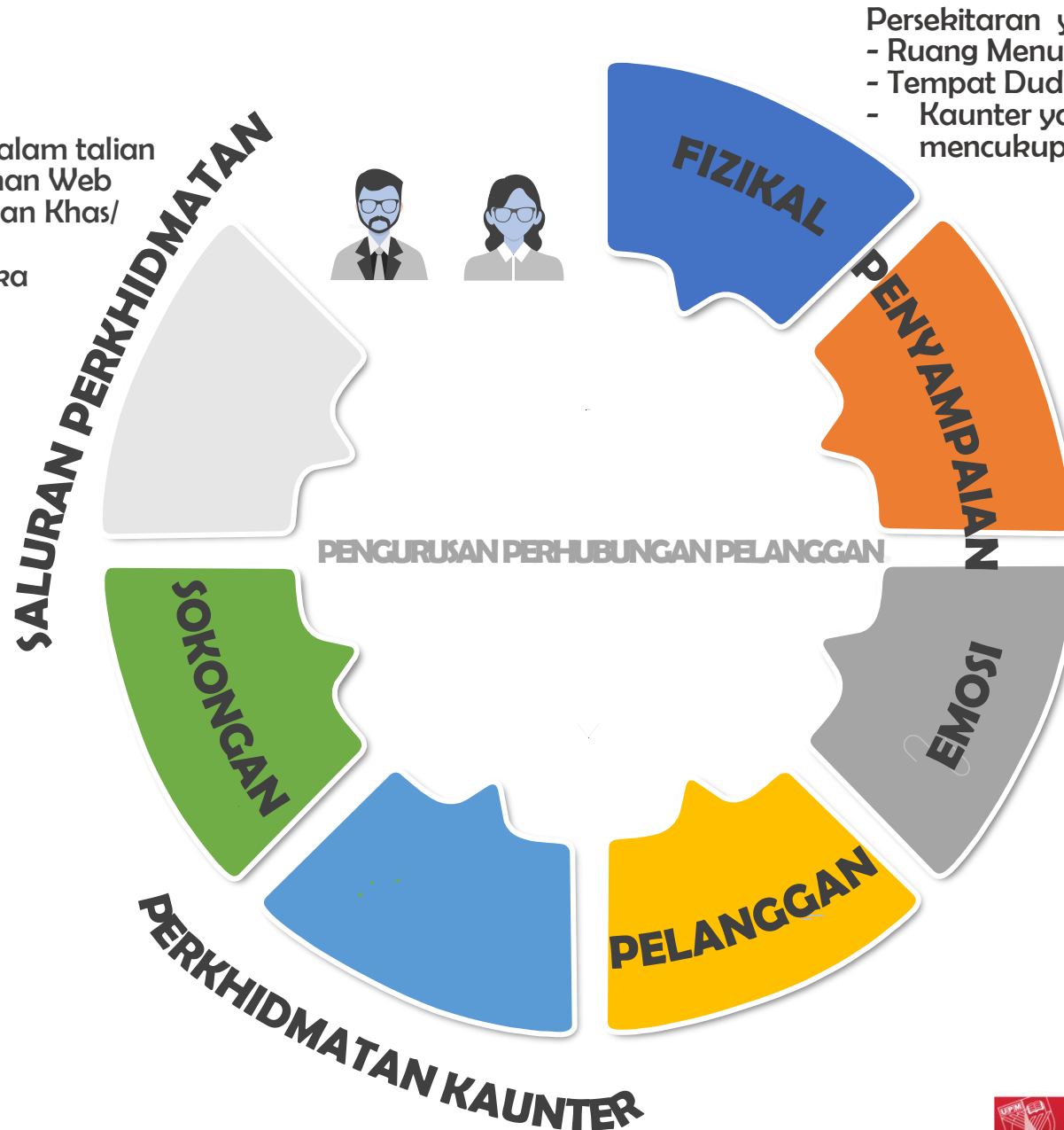
Keluarkan surat atau memo arahan bertugas

TOPIK 3

CIRI-CIRI KUALITI PERKHIDMATAN PELANGGAN

CIRI-CIRI KUALITI PERKHIDMATAN PELANGGAN

Delighting The Customers



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

Persekitaran yang kondusif
- Ruang Menunggu
- Tempat Duduk
- Kaunter yang mencukupi

Kemudahan Sokongan
- Kantin
- Tempat Riadah Kanak-kanak
- ATM

- **KEBOLEHPERCAYAAN** – Kualiti/Menepati Piagam
- **RESPONSIF** - cepat
- **MENEPATI MASA** – Piagam Pelanggan
- **KETEPATAN** – Tepat dan Betul
- **MUDAH DIPEROLEHI** – tidak perlu menunggu lama atau perlu ke tempat yang jauh
- **MUDAH DIFAHAMI** – Borang/Panduan Perkhidmatan dan Maklumat
- **KOMPETEN** – Berpengetahuan dan Bertanggungjawab

Mesra dan adil
Mendengar dan memahami
Menghormati

HAL BERKAITAN URUSAN

Perkara umum berkaitan dengan urusan yang sedang dijalankan

01

02

HAL BERKAITAN PERIBADI UMUM

Pertanyaan santai mengenai makan minum, aktiviti semasa, tempat bertugas dan negeri asal berdasarkan MyKad

AMALAN

MESRA

'BERINTERAKSI

SOSIAL'

Perlu dilakukan dengan cermat dan tidak mengganggu tugas

Tinggalkan jika pelanggan tidak memberi respon positif

HAL BERKAITAN PERSEKITARAN

Pertanyaan santai mengenai tempat parkir, cuaca, pengangkutan atau lalu lintas

03

04

HAL BERKAITAN PENGIRING

Bertegur sapa dengan pasangan (suami/isteri/anak dll)

CIRI-CIRI PETUGAS KAUNTER



Pakaian

1

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

2

Baju batik Malaysia pada hari khamis

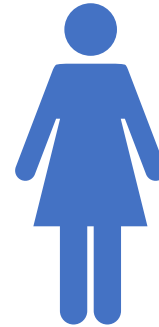
3

Baju Korporat digalakan pada hari Rabu

4

Pakaian Seragam, Baju Kerja atau 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

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



No Giliran



Alatulis



Signage
Kaunter



Telefon



Rak Brosur

AKTIVITI 1: PETA PENGALAMAN PELANGGAN



TOPIK 4

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 4

AKTIVITI 2: SITUASI



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Terima Kasih | *Thank You*