

KURSUS KEMAHIRAN KOMUNIKASI & PERKHIDMATAN PELANGGAN (EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS & CUSTOMERS)

Tarikh : 24 & 25 April 2012
Hari : Selasa & Rabu
Masa : 09.00 am – 05.00 pm
Tempat : Quality Hotel City Centre KL

Pengenalan :

Memberi perkhidmatan dan layanan terbaik kepada pelanggan menjadi kemestian. Justeru itu, ianya perlu disemai dan sentiasa dipupuk melalui kaedah, teknik dan kemahiran yang perlu dipelajari dan diterokai. Telefon merupakan satu bentuk komunikasi yang pantas dan segera. Perlu diingatkan bahawa apabila berkomunikasi dengan pelanggan melalui telefon, anda membawa reputasi seluruh organisasi. Imej positif anda akan mempamerkan organisasi yang cekap, peramah, progresif dan memberi perkhidmatan cemerlang.

Objektif :

- Meningkatkan pengetahuan, penghayatan dan kemahiran perkhidmatan pelanggan.
- Mengenali dan memahami gelagat pelanggan.
- Meningkatkan penampilan diri dan membantu menaikkan lagi imej organisasi.
- Meningkatkan keberkesanan pengendalian telefon & perkhidmatan kaunter.
- Menambah keyakinan dan kemahiran dalam menangani pelanggan bermasalah.
- Meningkatkan kerja sepasukan.

Kumpulan Sasaran :

- Ketua Unit & Pegawai Eksekutif
- Peserta yang disasarkan terdiri daripada Pembantu Peribadi, Penyambut Tetamu & Semua Pentadbir.
- Individu yang berminat termasuk kakitangan Keselamatan, Pemandu & Teknikal



Nota :

- Pihak penganjur berhak untuk mengubah modul & penceramah.
- Bahasa Pengantar – Bahasa Melayu / Inggeris
- Skim PSMB - SBL (Bagi yang berkelayakan)

Program :

24 April 2012 (Selasa)

- 08.30 am : Pendaftaran Peserta
- 08.45 am : Ucapan Aluan dan Taklimat Kursus
- 09.00 am : **Modul 1 – Prinsip-prinsip Asas Komunikasi**
- 10.30 am : Minum Pagi
- 11.00 am : **Modul 2 – Kepentingan Perkhidmatan Pelanggan (Bengkel/Latihan)**
- 12.45 pm : Jamuan Tengahari / Solat Zohor
- 02.00 pm : **Modul 3 – Prinsip & Keperluan Pelanggan**
- 04.30 pm : Minum Petang / Bersurai

25 April 2012 (Rabu)

- 09.00 am : **Modul 4 – Penampilan diri & imej Korporat**
- 10.30 am : Minum Pagi
- 11.00 am : **Modul 5 – Kemahiran Telefon / Kaunter (Bengkel/Latihan)**
- 12.45 pm : Jamuan Tengahari / Solat Zohor
- 02.00 pm : **Modul 6 – Menangani Pelanggan Bermasalah & Mengekalkan Pelanggan**
- 04.00 pm : **Sesi Refleksi/ Majlis Penutup / Penyampaian Sijil**
- 04.30 pm : Minum Petang / Tamat Kursus

Penceramah :

Tuan Haji Abdul Aziz Haji Zakaria

Berkelulusan M.Sc. Human Resource Management daripada University of Manchester, UK dan B.Sc. Human Resource Development daripada Southern New Hampshire University, USA. Beliau berpengalaman selama 40 tahun di Jabatan Kerajaan/IPT/swasta dalam bidang pentadbiran, pengurusan dan pembangunan organisasi & sumber manusia serta pengurusan inovasi. Disamping itu, beliau juga merupakan seorang konsultan, penceramah dan pakar motivasi. Beliau turut mendapat pendedahan dan pengalaman luar Negara seperti di Amerika Syarikat, United Kingdom, Jepun, China, India, Singapura dan Australia.



PENYERTAAN KURSUS

- RM 900.00 (Tanpa Penginapan)
- RM 1,250.00 (Dengan Penginapan 'Twin Sharing')
- RM 1,400.00 (Dengan Penginapan 'Single Room')
- Bayaran kursus di atas adalah termasuk sajian pagi, tengahari, petang & peralatan kursus serta sijil penyertaan.
- Bagi peserta yang menginap sarapan pagi dan makan malam di sediakan.
- Jika berminat dengan kursus di atas, sila lengkapkan borang diruangan pendaftaran dan fakskan kepada kami.

* Semua pembayaran hendaklah dimajukan kepada FNR Consultants, satu minggu sebelum kursus dijalankan.

Bayaran hendaklah di buat kepada:

Nama Penerima : **FNR CONSULTANTS**
Nama Bank : BANK ISLAM MALAYSIA BHD
No. Akaun : 14069010008538
Cawangan : Selayang

* Pembayaran Tunai / Cek / Pesanan Kerajaan dan Ski PSMB (HRDL) juga diterima.

PROGRAM IN-HOUSE

Kami juga menganjurkan kursus secara in-house. Sila hubungi kami untuk maklumat lanjut.

BUTIRAN LANJUT

Untuk maklumat lanjut mengenai program anjuran kami, sila hubungi :

FNR CONSULTANTS

No. 20, Jalan Batu Muda Tambahan 5
Kampung Batu Muda Tambahan
51100 KUALA LUMPUR

TEL : 03-61852303 / 6185 0203

FAX : 03-61852308

E-MAIL : fnrcons@yahoo.com

WEBSITE : www.fnrconsultants.com

FACEBOOK ; [Pusat Latihan Fnr Consultants](#)

✂

BORANG PENDAFTARAN

KURSUS KEMAHIRAN KOMUNIKASI & PERKHIDMATAN PELANGGAN (24 & 25 APR 2012)

Sila daftarkan nama-nama peserta diruangan berikut :

BIL	NAMA	JAWATAN	PENGINAPAN		
			SINGLE	TWIN	TIADA

* Sila sertakan lampiran, sekiranya ruang tidak mencukupi

Pegawai untuk dihubungi :

Nama : Jawatan :

Syarikat : Alamat :

No. Tel : No. Faks :

E-mail :

Bersama-sama ini disertakan No. Cek / Bank Draf / Wang Posberjumlah RM.....
Untuk pembayaran peserta.

* Sila maklumkan kepada kami sekiranya pembayaran telah dibuat.