

Pengendalian Aduan dan Pelanggan Bermasalah

- ▶ 8 - 9 Ogos 2018
- ▶ Premiera Hotel, Kuala Lumpur

Tangani **ADUAN PELANGGAN** secara **BERHEMAH. 8 KESILAPAN** patut dielakkan.

PESERTA (KUMPULAN SASAR)

- Eksekutif ▪ Frontline
- Penyelia ▪ Kakitangan Sokongan
- Clerical

OBJEKTIF

Setelah menghadiri program ini, diharapkan para peserta akan dapat:-

- Tingkatkan KUALITI PERKHIDMATAN PELANGGAN ANDA
- Pelajari CARA-CARA MENANGANI ADUAN pelanggan secara professional
- Teknik-teknik menghadapi dan mengawal PELBAGAI GELAGAT DAN EMOSI PELANGGAN

KANDUNGAN PROGRAM

- **Memahami Pelanggan Organisasi**
 - Siapakah pelanggan anda
 - Apa yang pelanggan inginkan
 - Kepentingan membina kesetiaan pelanggan
 - Mengapa pelanggan menukar pembekal
- **Memanfaatkan Aduan Pelanggan**
 - Mengapa pelanggan mengadu/tidak mengadu
 - Bagaimana aduan membantu organisasi anda
 - Teknik menggalakkan aduan dan maklumbalas
 - Mewujudkan persekitaran 'mesra aduan'
- **Mengendalikan Aduan Pelanggan**
 - Aduan bertulis (surat, e-mel)
 - Aduan lisan (bersemuka/melalui telefon)
 - Aduan langsung dan tidak langsung
 - 'Best practices' dalam pengendalian aduan pelanggan
 - Merekod dan menganalisa aduan pelanggan
 - Pembaikan proses dan piawai perkhidmatan

- **Mengukur Kepuasan Pelanggan**

- Mengapa perlu mengukur kepuasan pelanggan
- Teknik mengukur kepuasan pelanggan

- **Memahami Bahasa Komunikasi Pelanggan**

- Asas komunikasi dan psikologi manusia
- Komunikasi lisan (verbal)
- Bahasa bukan lisan (non-verbal)

- **Menangani Kemarahan Pelanggan**

- Mengapa pelanggan marah
- Bahasa pelanggan marah
- Menggunakan strategi pemujukan
- Mengendali kritikan peribadi

- **Mengendali Krisis Dengan Berkesan**

- Potensi dan kesan daripada krisis
- Prinsip umum dalam menangani krisis
- Bagaimana menghadapi media

FASILITATOR



SHAMSUL BAHRI B. MOHD YUSOF

adalah Ketua, Bahagian Latihan Korporat di Irshad HR Consulting dan Konsultan dalam bidang Pengurusan Latihan, Analisis Keperluan Latihan, Pembangunan Jurulatih, Motivasi, Penyeliaan, Pembangunan Kakitangan Sokongan dan Pembinaan Pasukan. Beliau

berkelulusan ijazah Sarjana Muda Pengurusan Perniagaan daripada Universiti Utara Malaysia. Selain mempunyai lebih 15 tahun bersama Irshad HR Consulting mengurus, membangun dan mengendalikan program latihan untuk pelanggan Irshad HR Consulting, beliau juga berpengalaman mengendalikan projek TNA untuk organisasi swasta terutama industri kecil dan sederhana (SMI) sejak tahun 2000.

YURAN

- Normal fee: RM 1350 per pax
- Group registration:
- 2 - 4 Pax: RM 1250 per pax
- 5 - 9 Pax: RM 1150 per pax



Anjuran Oleh:

IRSHAD HR Consulting Sdn Bhd
802 Block B, Phileo Damansara II, Jalan 16/11
46350 Petaling Jaya, Selangor Darul Ehsan
Contact Person : Meiza/Jaslizan/Raihana
Tel : +603.7956.0010
Email : ppd@irshad.com.my



BORANG PENYERTAAN KURSUS

COURSE REGISTRATION FORM



Faks/ Fax: 03-7954 9802

E-mel/ Email: ppd@irshad.com.my

Tajuk Kursus / <i>Course Title</i> : Pengendalian Aduan & Pelanggan Bermasalah	Tarikh/ <i>Date</i> : 8 - 9 Ogos 2018	Tempat/ <i>Venue</i> : Premiera Hotel, KL
---	--	---

Sila daftarkan penama berikut menyertai kursus di atas / *Please register the followings for the above stated course(s)*:

No.	Nama/ <i>Name</i>	Jawatan/ <i>Designation</i>	E-mel/ <i>Email</i>	No. <i>Handphone</i>

* Note that mobile number is important for us to reach you in case of any unforeseen changes.

Organisasi/*Organisation*:

Pegawai bertanggungjawab/*Officer in charge*:

Jawatan/*Designation*:

Jabatan/*Department*:

Alamat/*Address*:

Telefon/*Telephone* :

Faks/*Fax* :

E-mel/ *Email* :

Bersama ini saya sertakan Cek/ M.O/ P.O bernilai RM _____ atas nama IRSHAD HR CONSULTING SDN BHD (Alliance Bank Malaysia Berhad, Cawangan Petaling Jaya, Nombor Akaun: 62104-0-01-001507-1)

Herewith I enclosed Cheque/ M.O/ P.O worth RM _____ payable to IRSHAD HR CONSULTING SDN BHD (Alliance Bank Malaysia Berhad, Petaling Jaya Branch Account Number: 62104-0-01-001507-1)

OR

SBL SBL KHAS

* Geran latihan SBL / SBL Khas mestilah dimohon sekurang-kurangnya 1 hari sebelum program. Permohonan boleh dilakukan melalui portal HRDF www.hrdf.com.my

* *SBL / SBL Khas training grant must be applied at least 1 day before the programme. Application can be done through HRDF portal www.hrdf.com.my*

TERMA DAN SYARAT

- Pembayaran yuran kursus hendaklah dibuat dalam Ringgit Malaysia (RM).
- Surat pengesahan pendaftaran akan dikeluarkan selepas pembayaran diterima.
- Untuk kakitangan dan pegawai kerajaan; pesanan kerajaan atau surat pengesahan hendaklah diserahkan sebelum kursus bermula.
- Tempahan hotel hendaklah dibuat terus ke pihak hotel pilihan peserta.
- Pihak penganjur berhak meminda program, fasilitator, tarikh dan tempat kursus jika terdapat perkara-perkara yang tidak dapat dielakkan.

Tandatangan/*Signature*:

TERMS AND CONDITIONS

- Course(s) fee(s) should be made payable in Ringgit Malaysia (RM).
- Confirmation of registration will be issued once payment received.
- For government official(s), a local order or letter of approval must be presented before the course (s) started.
- Hotel arrangements and reservations should be made directly to the preferred hotel.
- The organizer reserve the right to amend the programme, facilitator, dates and venue of the course(s) due to unforeseen circumstances

Cop Rasmi/*Official Stamp*:

*Sila fotokopi jika borang tidak mencukupi / *Please make copy if the form insufficient*

IRSHAD HR CONSULTING SDN BHD
(748222-W)

802, Block B, Phileo Damansara II,
Jalan 16/11, 46350 Petaling Jaya,
Selangor Darul Ehsan

Untuk keterangan lanjut dan pendaftaran:

BAHAGIAN KURSUS UMUM

For further information and registration:

PUBLIC PROGRAMME DEPARTMENT

(Meiza/Jaslizan/Raihana)

Tel : 603 7956 0010

Facebook : Irshad HR Consulting



"Your Solution - Oriented HR Consulting Partner"