

# Pengendalian Telefon secara Profesional

► 23 - 24 Julai 2018

► Hotel Premiera, Kuala Lumpur

Penyampaian maklumat secara **TEPAT, JELAS** dan **CEPAT** disertakan **LAYANAN YANG MESRA** memberikan tanggapan yang baik terhadap **IMEJ ORGANISASI**

## PESERTA (KUMPULAN SASAR)

- Eksekutif
- Kakitangan Sokongan
- Penyelia
- Kakitangan Kaunter & Khidmat Pelanggan

## OBJEKTIF

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

- Menerangkan konsep dan kepentingan perkhidmatan pelanggan yang berkualiti;
- Menerangkan kepentingan mengendali telefon secara berkesan dan profesional;
- Menyenaraikan faktor-faktor utama kejayaan dan kegagalan komunikasi telefon;
- Mengamalkan teknik mengendali telefon yang cekap, profesional dan mesra.

## KANDUNGAN PROGRAM

### 1) KONSEP DAN KEPENTINGAN PENGENDALIAN TELEFON PROFESIONAL

- Konsep perkhidmatan pelanggan berkualiti
- Asas perhubungan pelanggan cemerlang
- Kepentingan mengendali telefon secara berkesan dan profesional

### 2) ASAS KECEMERLANGAN DAN PROFESIONALISME DALAM PENGENDALIAN TELEFON

- Memahami kehendak dan keperluan pelanggan
- Piawai dan prosedur perkhidmatan dalam pengendalian telefon
- Persediaan sikap dan imej diri
- Persediaan maklumat, peralatan dan kemudahan.
- Prinsip komunikasi dalam pengendalian telefon

### 3) TEKNIK PENGENDALIAN TELEFON PROFESIONAL

- Menerima dan memindah panggilan secara profesional
- Mengambil pesanan dengan tepat dan lengkap
- Teknik berkesan dalam membuat panggilan
- Kesopanan dan kemesraan dalam komunikasi telefon profesional

### 4) MENANGANI MASALAH DALAM PENGENDALIAN TELEFON

### 5) AGENDA TINDAKAN: KE ARAH KEBERKESANAN PENGENDALIAN

## FASILITATOR



### HJ AHMAD SHUKRI BIN MUHAMMAD

adalah Konsultan serta Jurulatih di Irshad HR Consulting khususnya dalam bidang Perkhidmatan Pelanggan, Kemahiran Komunikasi, Protokol & Etika Sosial dan Kerja Berpasukan. Beliau mempunyai ijazah Sarjana Pendidikan (Master of Education – M.Ed) pengkhususan dalam bidang

Perancangan dan Penyelidikan Pendidikan, University of Stirling, Scotland. Berpengalaman sebagai guru dan Penolong Pengarah di Kementerian Pelajaran Malaysia, sebelum beralih ke dunia korporat sebagai Pengurus Jabatan Latihan di sebuah syarikat Otomotif terkemuka di Malaysia selama 15 tahun. Beliau juga adalah Jurulatih bertauliah yang diiktiraf oleh Pembangunan Sumber Manusia Berhad (HRDF).

## YURAN

Harga yuran: RM 950 seorang

Pendaftaran kumpulan:

- 2-4 orang: RM 850 per pax
- 5-9 orang: RM 800 per pax



Dianjurkan 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](mailto:ppd@irshad.com.my)

Tajuk Kursus / <i>Course Title</i> : Pengendalian Telefon Secara Profesional	Tarikh/ <i>Date</i> : 23- 24 Julai 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.Handphone

\* 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](http://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](http://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*:

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

### 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*:

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"