

Ketegasan Didahulukan Kesopanan Diutamakan

Ingin meningkatkan kemahiran komunikasi dalam memberi arahan, penerangan dan pujukan anda kepada pelanggan ke tahap seterusnya?

Adakah anda berminat mempelajari rahsia bagaimana membuat penyampaian mesej yang mesra, mudah difahami dan mahu dijadikan contoh dan diikuti ramai?

Pengenalan

Sebagai seorang pegawai yang banyak terlibat secara langsung dengan pelanggan, anda harus sangat bersedia dengan teknik-teknik komunikasi tegas tetapi boleh diterima oleh umum. Kursus ini mendedahkan para peserta kepada teknik komunikasi yang menyeluruh, seperti pemilihan mesej, intonasi dan gaya 'non-verbal' positif, mengadakan perbincangan di situasi-situasi mencabar, mengurus dan menerapkan tabiat positif berimpak tinggi, menggunakan bahasa badan dan kemahiran-kemahiran utama di dalam keperluan menghadapi pelanggan yang sentiasa mencabar.

Objektif Kursus

Kursus ini bertujuan untuk:

- Memupuk dan melatih kemahiran berkomunikasi untuk menghadapi segala karenah pelanggan dengan lebih efektif dan berkesan
- Memberikan keyakinan diri yang lebih tinggi kepada pegawai-pegawai supaya dapat menjalankan kerja dengan lebih baik dan dapat menangani pelanggan dengan lebih profesional
- Dapat mengangkat imej syarikat ke tahap yang lebih tinggi lagi melalui peranan pegawai-pegawai yang sentiasa bersemangat, berdedikasi dan mengutamakan pelanggan

Hasil Pembelajaran

Setelah menamatkan kursus ini, para peserta akan dapat:

- Menangani cabaran dalam menghadapi pelbagai kerenah pelanggan
- Memperolehi dan mengembangkan kemahiran untuk menyampaikan arahan dan mesej dengan jelas, berpengaruh dan mesra
- Menangani sebarang provokasi yang ditempuhi dengan berhemat
- Menggunakan kaedah 'reverse psychology' kepada pelanggan agar lebih bertenang
- Menggunakan bahasa badan yang bersesuaian untuk menjalin perhubungan yang lebih mesra dengan pelanggan
- Meningkatkan prestasi pasukan dan mencapai pembangunan diri

Siapa yang mesti hadir?

Pegawai-pegawai syarikat barisan hadapan yang sentiasa berurusan dengan orang ramai

Metodologi

- Kuliah daripada tenaga pengajar
- Perkongsian pengalaman dan kepakaran dari tenaga pengajar & peserta
- Soal-jawab antara tenaga pengajar dan peserta
- Kajian kes berkaitan modul
- Perbincangan dalam kumpulan
- Persembahan dari kumpulan
- Kuiz & latihan berkaitan modul

Kerangka Latihan

Masa	Hari 1
9.00am– 10.30am	Memahami Visi Syarikat & Pengenalan Kepada Perkhidmatan Pelanggan Peserta akan mempelajari secara kuliah mengenai pengenalan kepada misi dan visi syarikat. Selepas kuliah, peserta akan dapat memahami hala tuju dan objektif syarikat lebih-lebih lagi berkaitan komitmen terhadap perkhidmatan pelanggan. Selepas mempelajari persepsi terhadap perkhidmatan pelanggan, pelajar akan dapat membuang perspektif negatif yang wujud dalam minda mereka.
10.30am-10.45am	Rehat
10.45am-1.00pm	Prinsip Utama Perkhidmatan Pelanggan Cemerlang Peserta akan mempelajari secara kuliah mengenai prinsip-prinsip utama dan piawaian 5 bintang dalam perkhidmatan pelanggan yang cemerlang. Selepas mempelajarinya secara kuliah, peserta akan dapat memahami bagaimana untuk memberikan perkhidmatan pelanggan yang cemerlang berdasarkan prinsip-prinsip yang telah dikongsikan dan juga melalui piawaian 5 bintang yang telah diketahui mereka.
1.00pm-2.00pm	Rehat
2.00pm-3.30pm	Berinteraksi Dengan Pelanggan Secara Efektif Peserta akan mempelajari secara kuliah mengenai cara-cara yang berkesan untuk berinteraksi dengan para pelanggan. Selepas mempelajarinya, para peserta akan lebih berasa yakin dan akan dapat melakukan interaksi dengan lebih profesional, bersopan dan lebih mesra.
3.30pm-3.45pm	Rehat
3.45pm-5.00pm	Kajian Kes Satu kajian kes akan diberikan di mana melaluinya, peserta barisan

	hadapan ini akan memberikan contoh-contoh perkhidmatan pelanggan yang sangat berkesan melalui perbincangan dan persembahan secara berkumpulan.
--	--

Masa	Hari 2
9.00am–10.30am	Menangani Aduan Secara Profesional & Berhemah Peserta akan mempelajari secara kuliah mengenai bagaimana mereka dapat menangani sebarang aduan secara lebih profesional dan berhemah. Selepas mempelajarinya, mereka akan dapat memahami dan mempraktikkan bagaimana untuk mengakui dan memohon kemaafan secara profesional serta dapat memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pelanggan dengan lebih berkesan dan yakin.
10.30am-10.45am	Rehat
10.45am-1.00pm	Rahsia Mempengaruhi & Teknik Komunikasi Memberikan Arahan dan Penerangan Peserta akan mempelajari secara kuliah rahsia untuk mempengaruhi dan teknik-teknik berkomunikasi untuk memberikan arahan dan penerangan kepada pelanggan serta menggunakan komunikasi bahasa badan atau nonverbal untuk mempengaruhi pelanggan. Selepas mempelajarinya, peserta akan dapat memahami dan mempraktikkan bagaimana untuk memberikan arahan dan penerangan dengan lebih yakin dan berkesan lagi melalui tip-tip yang dikongsikan.
1.00pm-2.00pm	Rehat
2.00pm-3.30pm	Membuat Pelan Tindakan Peserta akan membuat satu pelan tindakan secara berkumpulan menggunakan konsep Refleksi Pelan Tindakan (CSS) tentang bagaimana untuk memberikan perkhidmatan pelanggan yang terbaik kepada orang awam. Selepas melakukannya, peserta akan dapat memahami dengan lebih jelas dan akan dapat mempraktikkannya di tempat kerja dengan lebih yakin lagi.
3.30pm-3.45pm	Rehat
3.45pm-5.00pm	Rumusan Program Peserta akan membuat satu rumusan tentang apa yang mereka telah belajar melalui kursus selama 2 hari ni dalam bentuk tugas video secara berkumpulan.