

Kursus Kepuasan Pelanggan: Dari “Sifar” ke “Hero”

Adakah anda bersetuju dengan pernyataan bahawa pelanggan yang berpuas hati akan menjadi pelanggan yang setia?

Adakah anda tahu teknik menggunakan psikologi dan strategi tingkah laku untuk memaksimumkan kepuasan pelanggan?

Adakah anda tahu metodologi optimum untuk mengendalikan pelanggan yang sukar?

Pengenalan

Perkhidmatan pelanggan yang baik kepada pelanggan merupakan elemen penting bagi kakitangan CIDB. Walau bagaimanapun, pelanggan yang berbeza mempunyai keperluan dan kehendak yang berbeza. Natijahnya, pegawai CIDB perlu sentiasa bersabar dan terus menyumbangkan mutu perkhidmatan pelanggan yang terbaik kepada semua kumpulan sasar. Untuk merealisasikan matlamat tersebut pegawai CIDB perlu didedahkan dengan kemahiran komunikasi, kemahiran perundingan, kemahiran psikologi, kemahiran kaunseling, kepimpinan dan keupayaan untuk semasa berurusan dengan pelanggan. Bengkel ini membolehkan peserta mengaplikasikan kemahiran psikologi untuk mengendalikan pelbagai jenis pelanggan supaya mereka mencapai kepuasan pelanggan tertinggi dan meningkatkan indeks perkhidmatan pelanggan CIDB.

Objektif Program

Program ini bertujuan untuk

- Mendedahkan teknik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan
- Memberikan kemahiran cara untuk mewujudkan suasana harmoni dan cara meningkatkan pelanggan tempat kerja.

Hasil Pembelajaran

Selepas menamatkan program ini, peserta seharusnya dapat:

- Meningkatkan kemahiran komunikasi semasa berurusan dengan pelanggan
- Gunakan kaedah inovasi dan kreatif semasa berurusan dengan pelanggan yang berbeza
- Menjaga pelanggan yang bermasalah secara prihatin dan penyayang.

Siapa yang perlu hadir?

Kakitangan sokongan, barisan hadapan , pegawai pengurusan pertama, pengurusan pertengahan, dan sesiapa sahaja perlu berinteraksi dengan pelanggan.

Metodologi

Kajian kes, perbincangan forum, peranan,persembahan, gamifikasi

Kerangka Latihan

Masa	Hari Pertama
9.00pg – 10.30pg	“Ketuk, ketuk, siapa kamu? Siapa Sebenarnya pelanggan?” Teknik memahami pelanggan Modul pertama membolehkan peserta memahami ciri-ciri pelanggan dari perspektif yang berbeza. Modul ini menangani isu-isu seperti pelanggan adalah raja dan tingkah laku pengguna yang tidak logik. Konsep pegawai berkhidmat sebagai seorang khalifah akan dikongsikan di modul ini.
10.30pg-11.00 pagi	Rehat Pagi
11.00pg-1.00ptg	Memahami Pelanggan kami Secara Mendalam Dalam modul ini, para peserta akan mempelajari ciri-ciri pelanggan yang gembira dan berpuas hati. Para peserta akan mempelajari pelbagai kaedah yang akan menyebabkan pelanggan tidak berpuas hati dan menyebabkan aduan.
1.00pm-2.00ptg	Makan tengahari
2.00pm-3.30ptg	Apa yang kamu nak? Harapan anda, Perkhidmatan Kami Adalah penting untuk memahami jangkaan pelanggan. Pelanggan sentiasa mahukan yang terbaik dalam semua situasi. Jangkaan pelanggan yang berbeza menyumbang kepada hasil yang berbeza. Modul ini membantu peserta memahami pelanggan dalam perspektif holistik.
3.30pm-4.00ptg	Rehat Teh
4.00pm-5.00ptg	Komunikasi Berkesan: Kunci Kepuasan Pelanggan Modul ini meliputi beberapa topik seperti komunikasi efektif, komunikasi lisan dan bukan lisan, halangan komunikasi, dan latihan praktikal untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui komunikasi.

Masa	Hari Kedua
9.00pg – 10.30 pg	Pengendalian Pelanggan Sukar I: Aduan, Maklum Balas dan Pemulihan Dalam modul ini, para peserta akan mempelajari cara untuk mengendalikan aduan, menerima maklum balas. Pengajaran yang lebih penting dalam modul ini iaitu dalam proses pemulihan. Para peserta akan belajar bagaimana untuk menggunakan “Behavioural insight” untuk mentransformasikan pelanggan yang tidak berpuas hati kepada pelanggan gembira.
10.30pg-11.00 pagi	Rehat Pagi
11.00pg-1.00ptg	Pengendalian Pelanggan Sukar II: Inovatif dan Kreativiti Semasa Menyelesaikan Masalah Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, peserta perlu menguasai diri sebagai pelarut masalah. Kreativiti dan kemahiran inovasi dalam penyelesaian masalah akan dikongsi dengan peserta untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
1.00pm-2.00ptg	Makan tengahari
2.00pm-3.30ptg	Wawasan Memberikan Terbaik Peserta akan belajar bagaimana untuk memberikan kejutan dan menyediakan perkhidmatan tambahan kepada pelanggan. Peserta akan mempelajari teknik-teknik kaunseling semasa berurusan dengan pelanggan. Selain itu, peserta akan didedahkan dengan konsep berkhidmat secara “suci hati” dalam modul ini.
3.30pm-4.00ptg	Rehat Teh
4.00pm-5.00ptg	Sifat Pengasih dan Penyayang Sebagai Kunci Kepuasan Pelanggan Modul ini membantu peserta melihat keperluan dan kehendak pelanggan pada perspektif yang berbeza. Peserta akan dilatih teknik-teknik untuk mencurahkan sifat pengasih dan penyayang semasa berinteraksi dengan pelanggan apatah juga cabaran yang dihadapi oleh peserta.

Profil Jurulatih

- Dr Dayana Chaskar
- Encik Ooi Wee Kheong
- Encik Tan Seng Hin

- Encik Saiful Basyah

Pengalaman

Humanalogy mempunyai pengalaman untuk menjalankan program yang sama untuk pelanggan berikut

- a) Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia
- b) Jabatan Perikanan, Kementerian Pertanian dan Industri Makanan
- c) SK, Siti Khadijah
- d) SPNB, Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan
- e) PERODUA
- d) DRB-HICOM
- f) POS-Malaysia
- g) MPH
- h) PNMB