

KURSUS PERKHIDMATAN PELANGGAN DAN KAUNTER

KURIKULUM KURSUS PERKHIDMATAN PELANGGAN DAN KAUNTER BAGI PEMBANTU PERANGKAAN DAN KUMPULAN SOKONGAN I

1. Sinopsis Kursus

Secara umumnya kursus ini adalah untuk memberikan pendedahan kepada pegawai pembantu perangkaan dan kumpulan sokongan I berhubung aspek perkhidmatan pelanggan.

2. Objektif Kursus

- i. Menjelaskan persediaan dan kepentingan perkhidmatan pelanggan yang baik ;
- ii. Menerangkan dan mengaplikasi perkhidmatan pelanggan ;
- iii. Mengenali dan menyediakan perkhidmatan pelanggan yang luar biasa ; dan
- iv. Menerangkan bagaimana menjadi kawan kepada pelanggan dan mewujudkan kesetiaan.

3. Tempoh/Masa

- i. Tempoh : Dua (2) hari.
- ii. Masa : 8.00 pagi hingga 5.00 petang.

4. Kumpulan Sasaran

Kumpulan Sokongan I (C) Gred 17-26

5. Metodologi Pengajaran dan Pembelajaran

- i. Kuliah dan amali; dan
- ii. Penilaian yang dijalankan seperti penilaian tugas, kuiz, pembentangan

dan pemerhatian dalam kumpulan, pembelajaran berasaskan masalah
(*problem base learning*)