

**SEMINAR
SECARA
ONLINE @
BERSEMUKA**

**SPECIAL
MODULE**

PENGURUSAN EMOSI DALAM KHIDMAT PELANGGAN

Pengurusan perkhidmatan pelanggan yang cekap dan baik meliputi aspek komunikasi, penampilan dan emosi pekerja yang akan memberikan gambaran positif terhadap imej dan reputasi organisasi

PENGENALAN



- **Khidmat Pelanggan** yang profesional membina dan memastikan hubungan yang amat baik dengan para pelanggan. Kebolehan untuk mengendali aduan adalah bahagian penting di dalam perhubungan antara pelanggan dan organisasi. Proses Khidmat pelanggan tidak terhenti setakat pelanggan menerima produk atau perkhidmatan. Cabaran paling besar adalah tatkala pelanggan datang menyerang dan memerlukan bantuan anda untuk menyelesaikan masalah.

Pekerja yang berhadapan dengan pelanggan adalah petugas barisan hadapan yang merupakan wajah sesebuah organisasi tersebut. Kebolehan dan kemampuan petugas ini untuk **mengurus emosi** ketika berhadapan dan mengendalikan aduan pelanggan secara profesional merupakan aset bernilai kepada sesebuah organisasi. Seterusnya memberi kesan besar kepada reputasi dan keuntungan sesebuah organisasi.

OBJEKTIF KURSUS



OBJEKTIF 1

Memahami konsep *Professional Qualities in Customer Service*

OBJEKTIF 2

Memahami cabaran dan halangan di dalam bidang khidmat pelanggan

OBJEKTIF 3

Meningkatkan kualiti komunikasi dalam bidang perkhidmatan pelanggan

OBJEKTIF 4

Meningkatkan daya tindak dalam pengurusan emosi dalam perkhidmatan pelanggan

OBJEKTIF 5

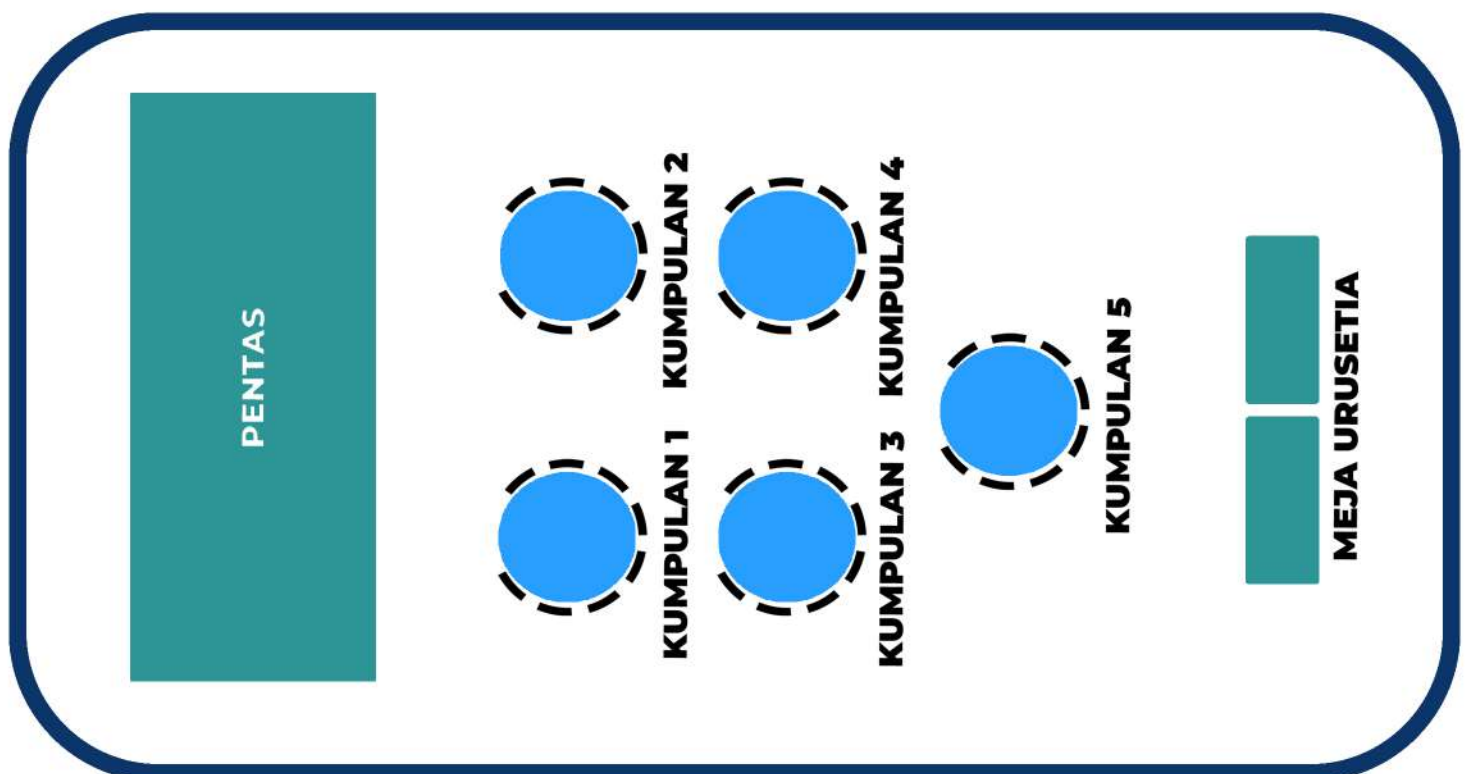
Meningkatkan kualiti kesihatan mental di tempat kerja

KUMPULAN SASARAN



- Kursus ini mensasarkan peserta daripada kakitangan organisasi. Kumpulan sasaran ini terdiri daripada 50 peserta secara keseluruhannya.

SUSUN ATUR DEWAN KURSUS



UNTUK MAKLUMAT LANJUT SILA HUBUNGI

admin@ktas.my

METODOLOGI



1

Perkongsi Interaktif

Tayangan *Slide*

2

3

Kaedah Perbincangan

Demonstrasi Dan Kajian Kes

4

5

Aktiviti Soal Jawab

PILIHAN MODUL



- Konsep pembelajaran menggunakan 40% teori dan 60% praktikal. Pendekatan yang digunakan di dalam program ini adalah menggunakan kaedah "**Knowledge Sharing**": -

MODUL 1:

Mengenal Halangan Dan Isu Komunikasi Dari Pelanggan

MODUL 2:

Teknik Komunikasi Berpengaruh
It's Not What You Say, It's How You Say It

MODUL 3:

Penjenamaan Organisasi Dengan Komunikasi Berkualiti

MODUL 4:

Memahami *Ten Major Do's And Don'ts Of Customer Service*

MODUL 5:

Mengenal Kesan Kesakitan Fizikal Dan Emosi

MODUL 6:

Mempelajari Teknik Terapi *Mindfulness* Dan Relaksasi

PROFILE SPEAKER



Ir. KAZREN JUSRI
Psycho Education

Pengalaman kerjaya didalam industri bermula pada tahun 1995 sebagai Jurutera Projek dengan penglibatan di dalam Pengurusan Projek melibatkan Projek Planning, Project Budgeting, Project Timeframe dan juga Project Procurement. Memulakan perniagaan sendiri pada tahun 1999 hingga kini.

Setelah berada didalam bidang industri selama hampir 30 tahun, Speaker menyedari kelemahan organisasi dari segi pengurusan emosi. Speaker menyambung pengajian didalam bidang PhD dan Master Psikologi dan Kaunseling dalam bidang Pembangunan Kemanusiaan. Ini membawa satu bidang perkhidmatan baru iaitu membangunkan potensi didalam diri manusia dengan melaksanakan 'REENGINEERING' di dalam bidang psikologi untuk memudahkan pemahaman kepada kakitangan dan masyarakat umum.

Misi utama dalam perkhidmatan latihan ini adalah memberi sudut pandangan yang baru dari segi konsep kerjaya dan konsep kehidupan agar masyarakat merasa dirinya dihargai dan juga mencapai keharmonian emosi dalam melahirkan potensi diri yang sebenar.



[ir.kazrenjusri](https://www.instagram.com/ir.kazrenjusri)



[Ir Kazren Jusri PsychoEducation](https://www.facebook.com/IrKazrenJusriPsychoEducation)



Untuk maklumat lanjut
sila layari laman web rasmi atau hubungi di

irkazren.com / 012 -588 0881 / admin@ktas.my

TRUSTED TRAINING PROVIDER IN EMOTION & PSYCHOLOGY