



PROGRAM TRANSFORMASI MINDA

Pengurusan Pelanggan

Pada akhir sesi,

peserta akan dapat;



Menerapkan nilai, budaya kerja cemerlang agar dapat memberikan penyampaian perkhidmatan dengan cekap serta berkesan



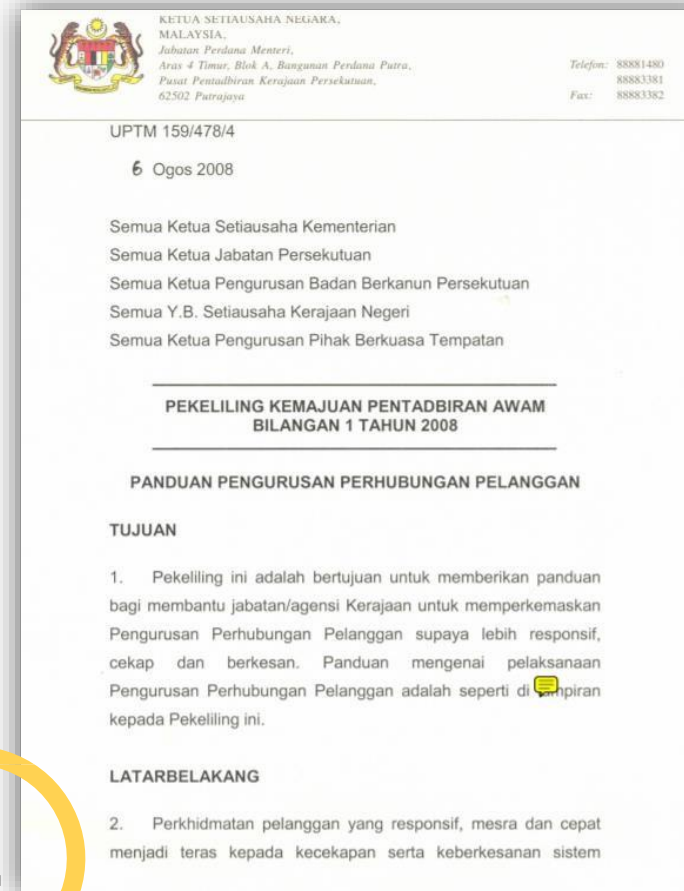
Memahami asas-asas kemahiran/ teknik pengurusan pelanggan dalam memenuhi keperluan serta ekspektasi pelanggan dan stakeholders

Kandungan Kursus



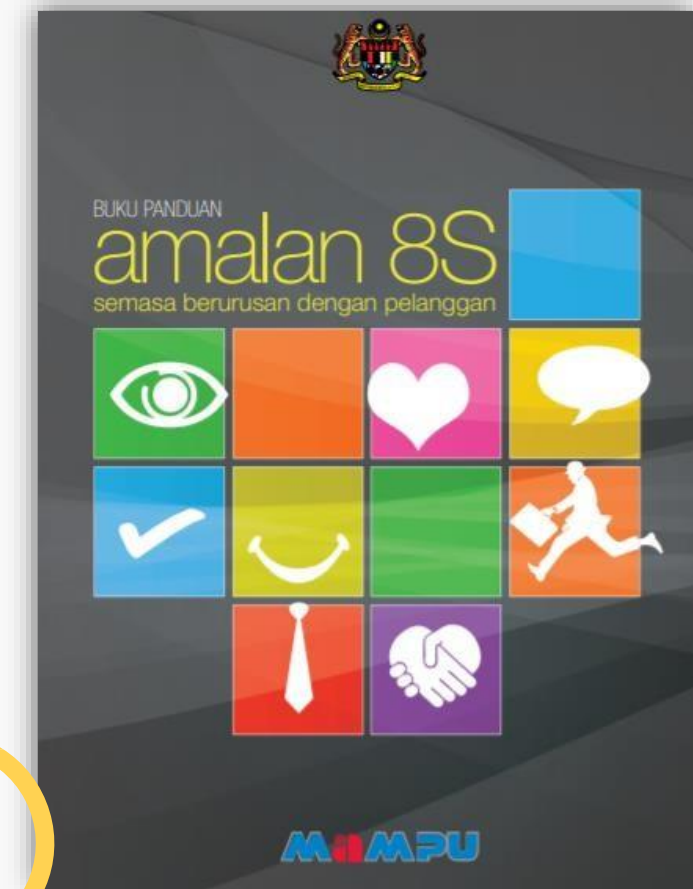
1

Siapa stakeholders/pelanggan
dan ekspektasi
stakeholders/pelanggan



2

Ciri-ciri Kualiti
Perkhidmatan
Pelanggan (PKPA
Bil.1 /2008)



3

8S Semasa Berurusan
Dengan Pelanggan

Punca Kuasa

Pengurusan Pelanggan



KETUA SETIAUSAHA NEGARA,
MALAYSIA,
Jabatan Perdana Menteri,
Aras 4 Timur, Blok A, Bangunan Perdana Putra,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62502 Putrajaya

Telefon: 88881480
88883381
Fax: 88883382

UPTM 159/478/4

6 Ogos 2008

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Ketua Pengurusan Badan Berkanun Persekutuan
Semua Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan

PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM BILANGAN 1 TAHUN 2008

PANDUAN PENGURUSAN PERHUBUNGAN PELANGGAN

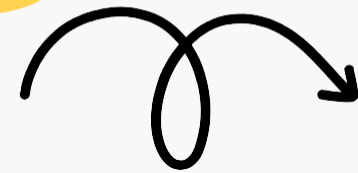
TUJUAN

1. Pekeliling ini adalah bertujuan untuk memberikan panduan bagi membantu jabatan/agensi Kerajaan untuk memperkemaskan Pengurusan Perhubungan Pelanggan supaya lebih responsif, cekap dan berkesan. Panduan mengenai pelaksanaan Pengurusan Perhubungan Pelanggan adalah seperti di lampiran kepada Pekeliling ini.

LATARBELAKANG

2. Perkhidmatan pelanggan yang responsif, mesra dan cepat menjadi teras kepada kecekapan serta keberkesanan sistem

Tujuan:



Memberi panduan kepada Jabatan/Agensi Kerajaan untuk memperkemaskan Pengurusan Perhubungan Pelanggan;

01



untuk lebih responsif, cekap dan berkesan

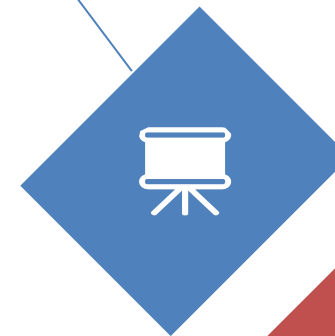
pendekatan menyeluruh untuk menawarkan perkhidmatan yang dapat memenuhi kehendak dan kepuasan pelanggan



02

PEKELILING DIBATALKAN

Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil.1 Tahun 1991 Panduan Meningkatkan Kualiti Layanan Urusan Melalui Telefon



Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil.10 Tahun 1991 Panduan Mengenai Peningkatan Kualiti Perkhidmatan Kaunter



Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil.3 Tahun 1993 Panduan Mengenai Piagam Pelanggan



Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil.1 Tahun 2005 Garis Panduan Bagi Mewujudkan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan Di Agensi Kerajaan



Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 1994 Panduan Pelaksanaan Sistem Pemulihan Perkhidmatan

X X

1

Siapa stakeholders / pelanggan
dan
ekspektasi stakeholders / pelanggan



PELANGGAN??

X X

Pelanggan?



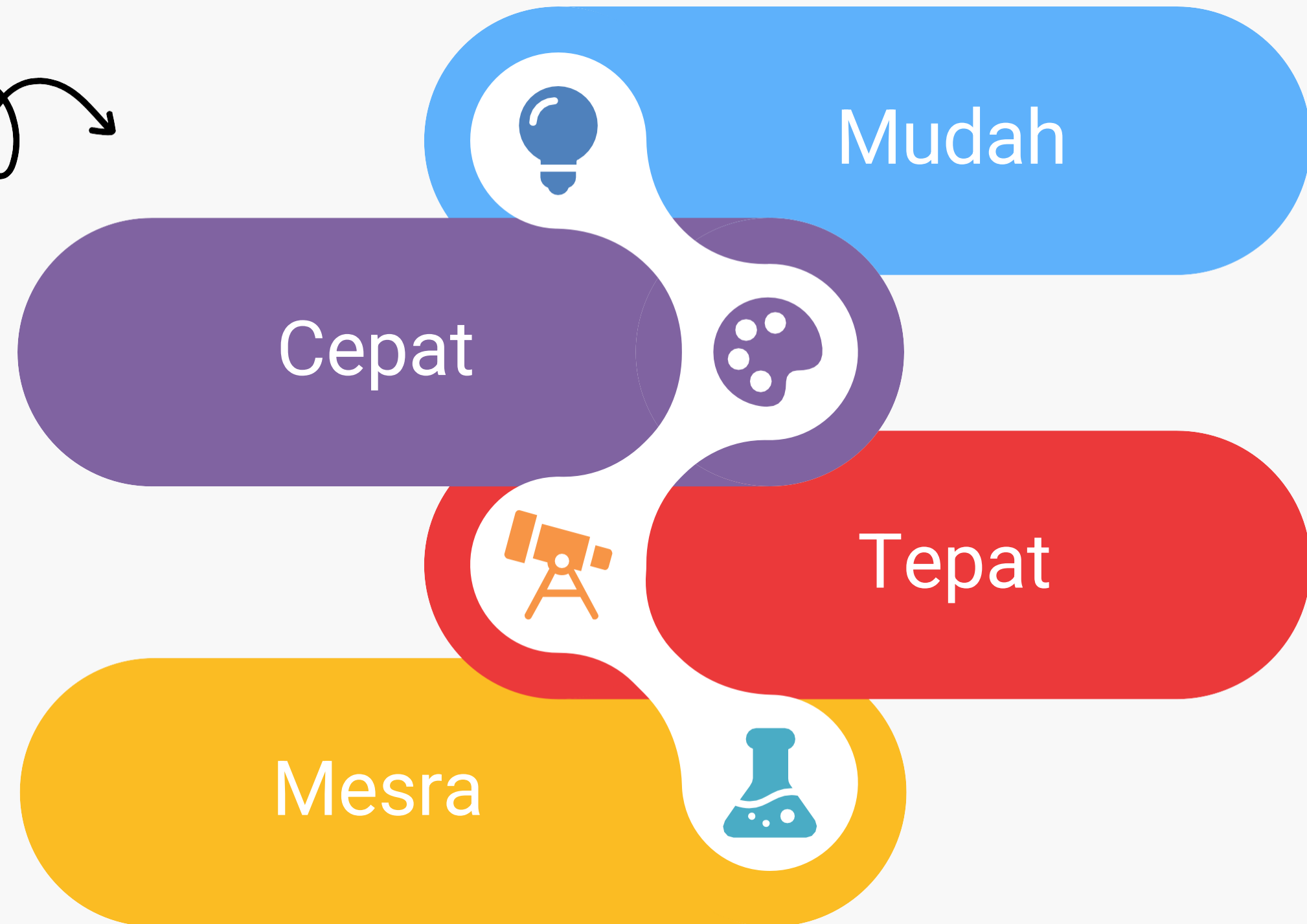
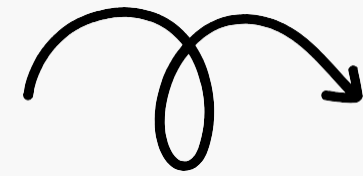
Pelanggan ialah sesiapa sahaja yang memerlukan **BANTUAN** kita



EKSPEKTASI PELANGGAN??

Ekspektasi Pelanggan?

Perkhidmatan
yang;



VIDEO



X X

2

Ciri-ciri Kualiti Perkhidmatan Pelanggan
(Pekeliling Kemajuan Pentadbiran
Awam Bil.1 / 2008)



CIRI-CIRI KUALITI PERKHIDMATAN PELANGGAN – STANDARD PERKHIDMATAN



a) FIZIKAL

Persekitaran yang kondusif



Menyediakan tempat dan ruang untuk memberi keselesaan kepada pelanggan yang berurusan seperti ruang menunggu yang selesa, tempat duduk dan bilangan kaunter yang mencukupi serta tandas awam yang bersih.

Kemudahan sokongan

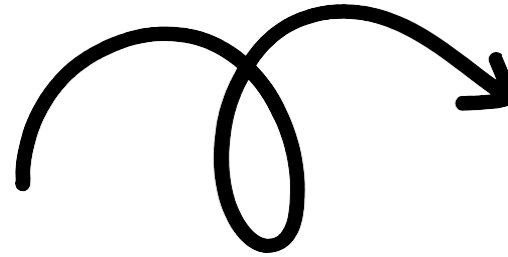


Menyediakan kemudahan sokongan untuk keperluan pelanggan seperti kantin, telefon awam, tempat riadah untuk kanak-kanak, mesin ATM dan sebagainya.

b) PENYAMPAIAN

01

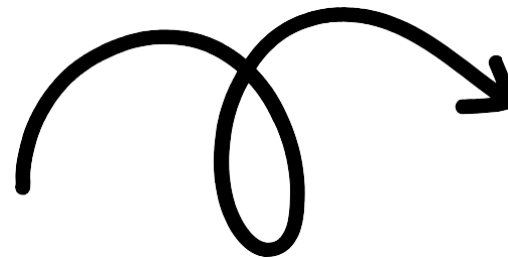
Kebolehpercayaan



Menawarkan perkhidmatan yang konsisten kepada pelanggan dari segi kualiti dan menepati piagam yang ditetapkan.

02

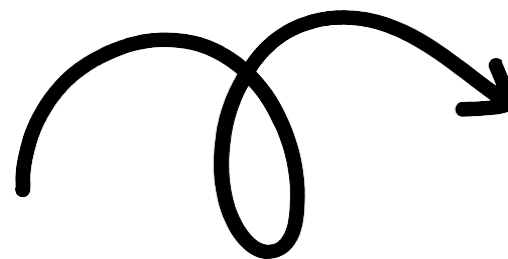
Responsif



Menyampaikan perkhidmatan yang responsif yang memenuhi ciri-ciri seperti cepat memberi respons kepada semua urusan pelanggan dan memaklumkan perkembangan sehingga urusan selesai.

03

Menepati masa

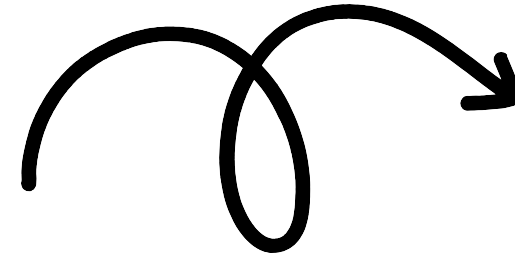


Menyampaikan perkhidmatan yang menepati standard masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.

b) PENYAMPAIAN

04

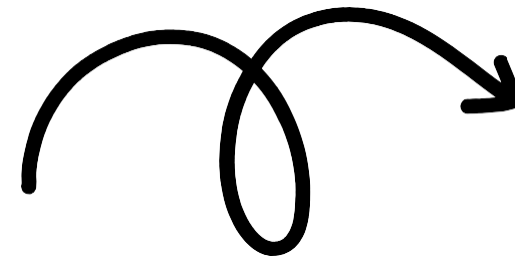
Ketepatan



Menyampaikan perkhidmatan dan maklumat yang tepat dan betul untuk memudahkan urusan pelanggan.

05

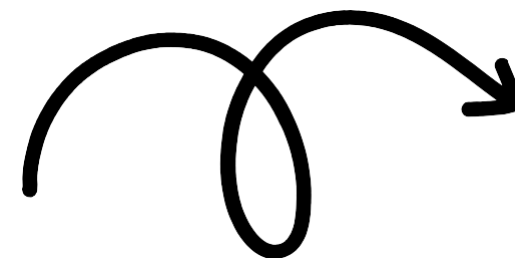
Mudah
diperolehi



Menyediakan perkhidmatan yang mudah diperoleh dan pelanggan tidak perlu menunggu lama atau bersusah payah ke lokasi yang jauh untuk mendapat perkhidmatan.

06

Mudah difahami

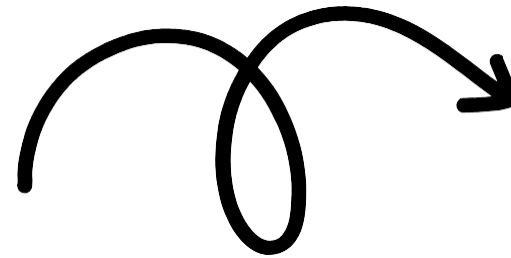


Menyediakan arahan, borang, panduan perkhidmatan dan maklumat-maklumat berkaitan yang mudah difahami serta tidak mengelirukan pelanggan.

b) PENYAMPAIAN

07

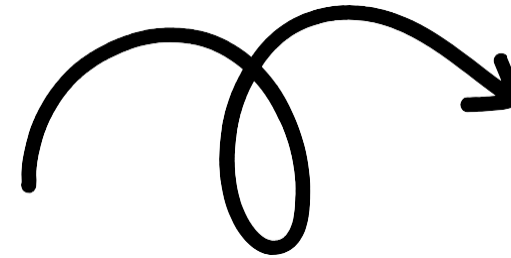
Kompeten



Pegawai/kakitangan yang kompeten dan berpengetahuan dalam menjalankan tanggungjawab masing-masing.

08

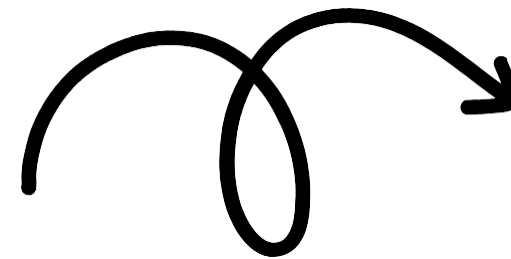
Kredibiliti



Kredibiliti perkhidmatan hendaklah sentiasa dipelihara apabila melaksanakan tanggungjawab untuk menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan.

09

Keselamatan



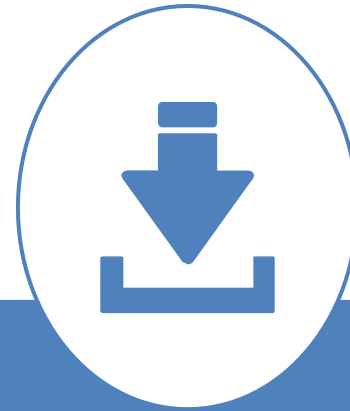
Memastikan semua maklumat dan transaksi pelanggan terjamin keselamatannya dan tidak berlaku sebarang pencerobohan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab.

c) EMOSI



Mesra dan adil

Memberi perkhidmatan yang mesra dan saksama kepada semua pelanggan yang berurusan tanpa mengira pangkat dan kedudukan.



Mendengar dan memahami
(Empati)

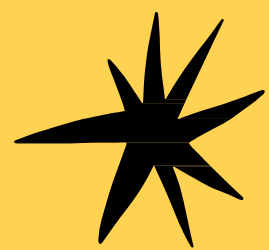
Bersedia mendengar dan memahami perkara yang dibangkitkan oleh pelanggan, seterusnya mengambil tindakan untuk menyampaikan maklumat berkaitan yang dapat membantu pelanggan berurusan.



Menghormati

Memastikan semua pelanggan diberi layanan dengan penuh rasa hormat

PANDUAN MENGENAI PIAGAM PELANGGAN



Definisi Piagam Pelanggan

Satu komitmen bertulis organisasi terhadap penyampaian perkhidmatannya kepada pelanggan melalui pendekatan yang terbuka, jelas dan telus

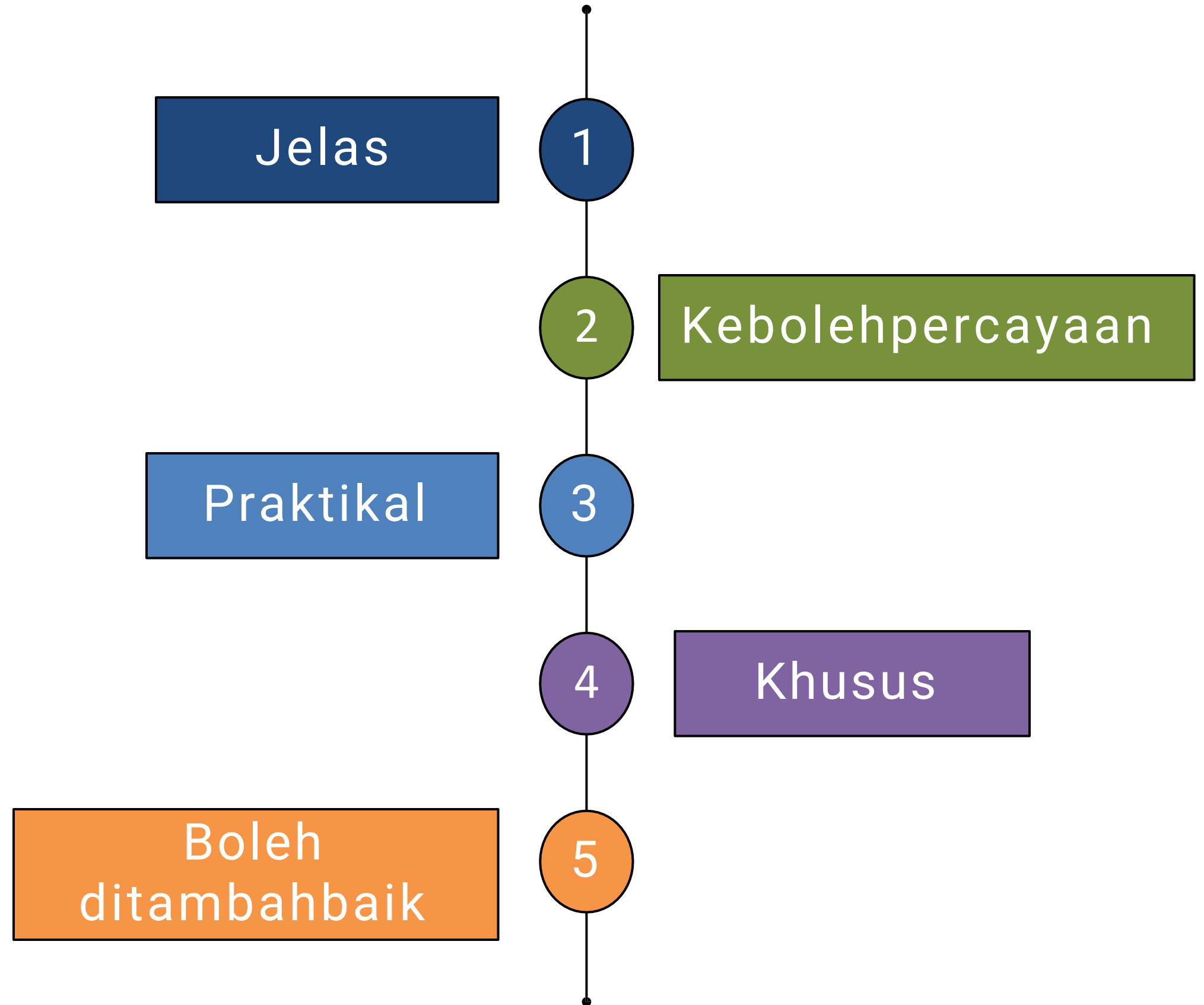
PTAR
PERPUSTAKAAN TUN ABDUL RAZAK (PTAR)
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

- 1** Memberi Perkhidmatan yang Mesra Pelanggan
- 2** Memaklumkan judul-judul baharu koleksi Perpustakaan kepada pelanggan setiap minggu.
- 3** Bahan Pinjaman Antara Perpustakaan dibekalkan dalam tempoh tiga (3) minggu dari tarikh permohonan.
- 4** Mengesahkan tarikh pelaksanaan Kelas Kemahiran Maklumat dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.
- 5** Memastikan perkhidmatan perpustakaan elektronik dalam laman sesawang beroperasi 24/7.
- 6** Memastikan permohonan rujukan bahan arkib Universiti disediakan dalam tempoh (7) hari bekerja.

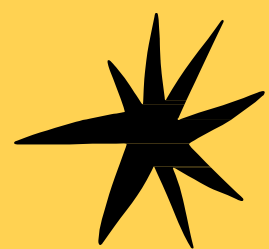
(Signature)
(NOOR RIDAYAT ADNAN)
Ketua Pustakawan
Universiti Teknologi MARA

CIRI-CIRI PIAGAM PELANGGAN

"Piagam pelanggan hendaklah disemak semula sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh 12 bulan"



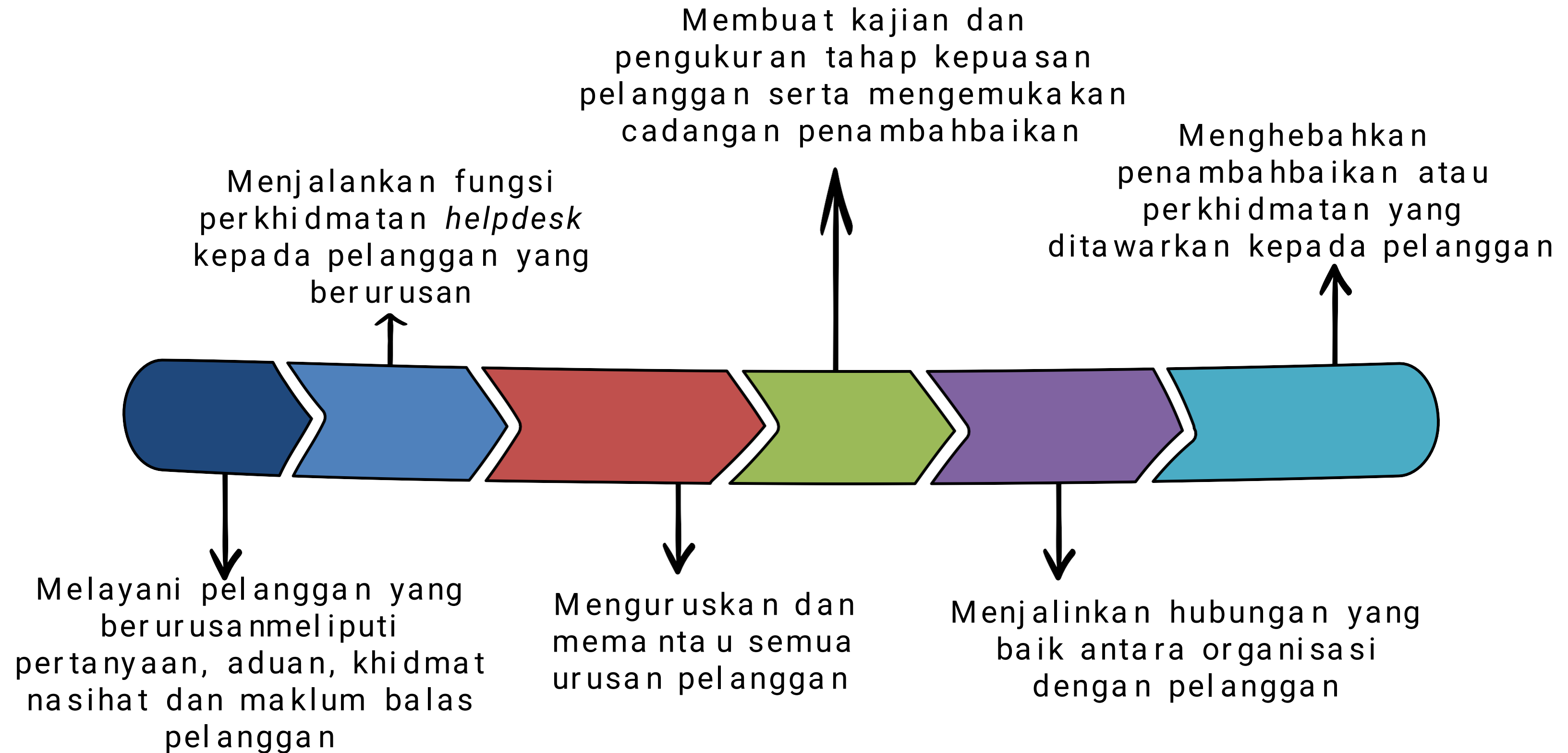
PANDUAN PEJABAT PERKHIDMATAN PELANGGAN



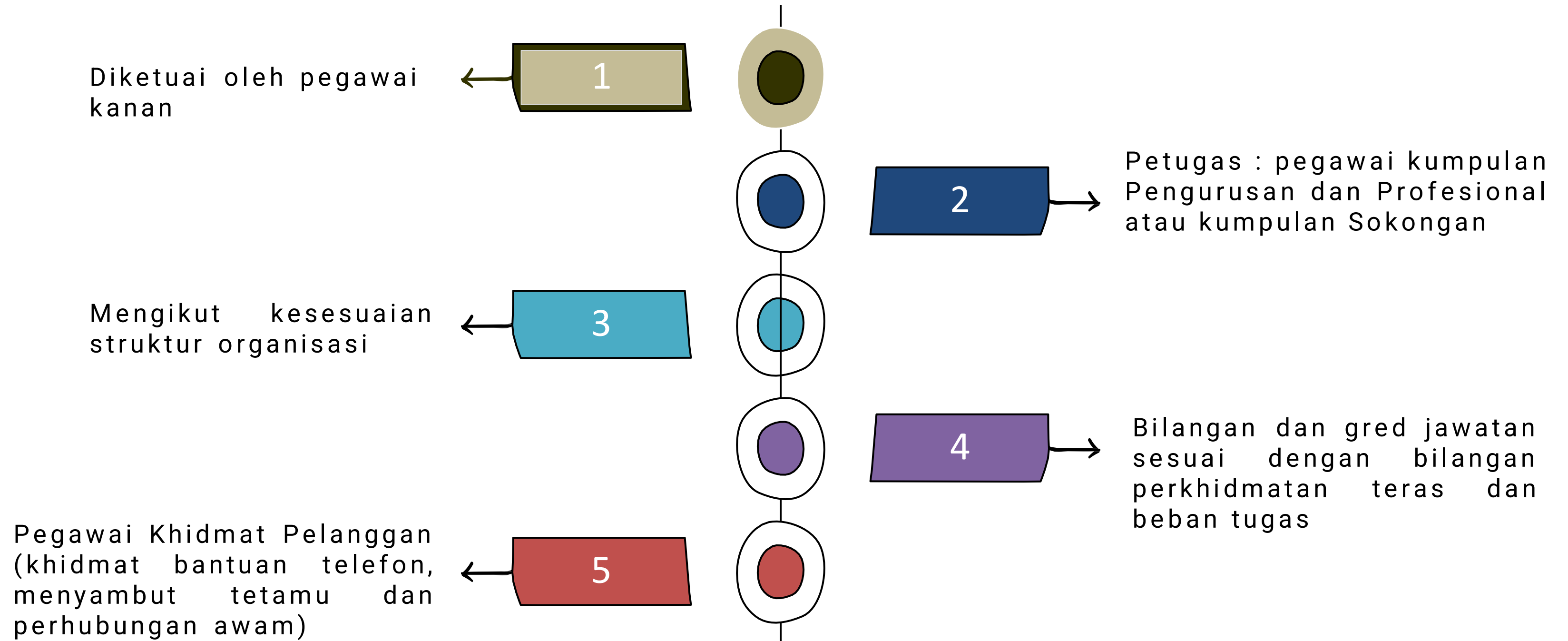
Definisi

Struktur khas yang diwujudkan
untuk mengendalikan hal ehwal
pelanggan organisasi

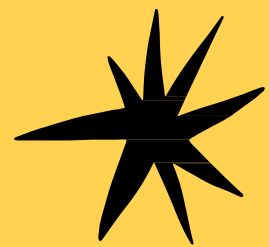
Fungsi dan Peranan



Unit Tetap Pengurusan Perhubungan Pelanggan



INTERAKSI PELANGGAN



INTERAKSI PELANGGAN

1



Perkhidmatan
kaunter

2



Melalui
telefon

3



Perkhidmatan
Helpdesk

4



Aduan &
Maklumbalas
Pelanggan

PERKHIDMATAN KAUNTER

Memanjangkan waktu operasi perkhidmatan selepas waktu pejabat/ membuka kaunter pada hujung minggu (jika perlu)

Sediakan jumlah kaunter yang mencukupi

Membuka kaunter semasa waktu rehat tengah hari dan memastikan semua kaunter dibuka pada waktu puncak

Sediakan kaunter khas/kecemasan : warga tua, OKU, ibu mengandung dll

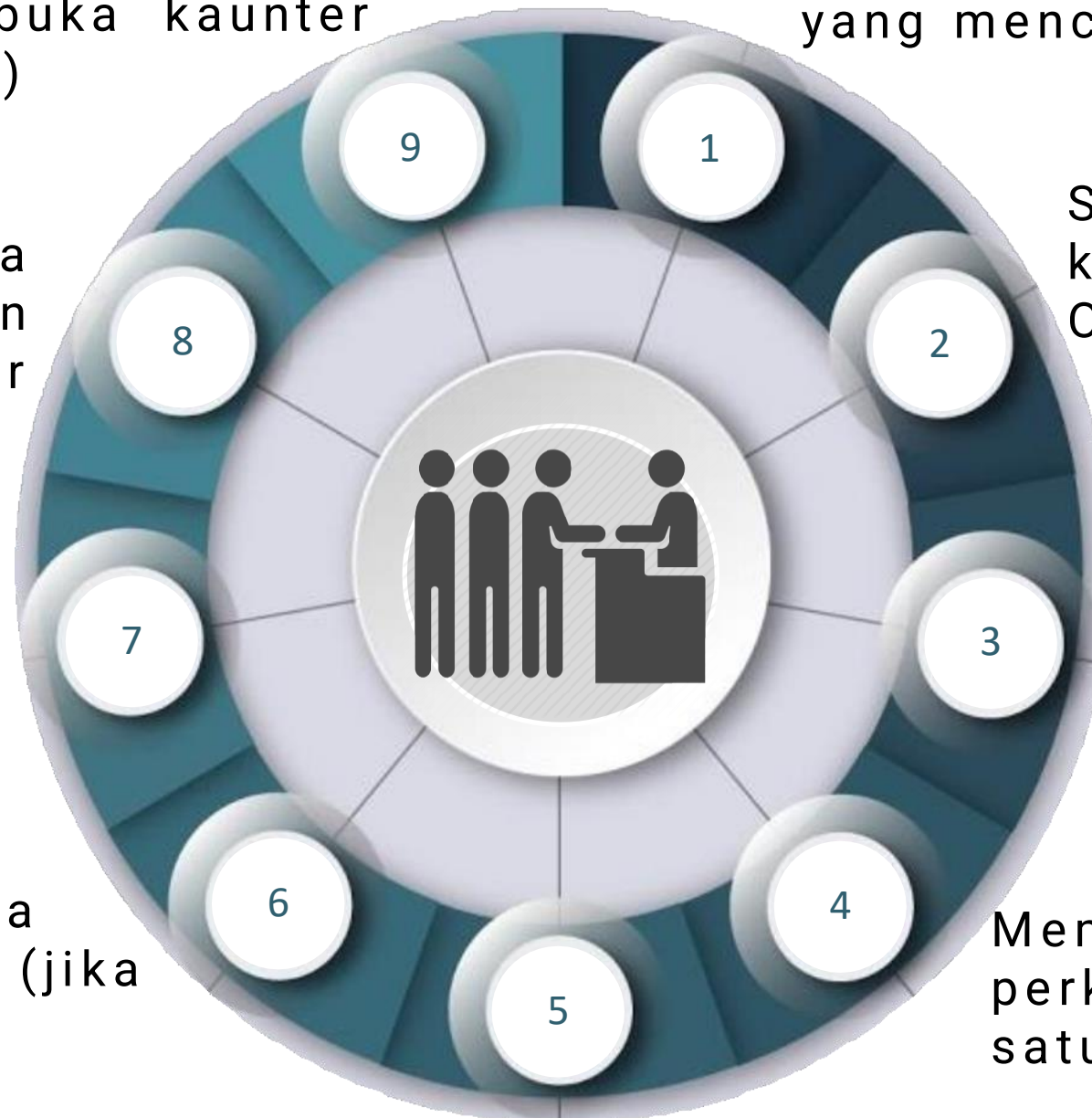
Memaparkan nombor giliran di tempat yang berseesuaian

Pelbagaikan perkhidmatan di kaunter (*multi-service counter*)

Sediakan sistem siar raya untuk buat pengumuman (jika berseesuaian)

Memusatkan semua perkhidmatan kaunter di satu lokasi

Sediakan sistem nombor giliran & maklumat masa menunggu

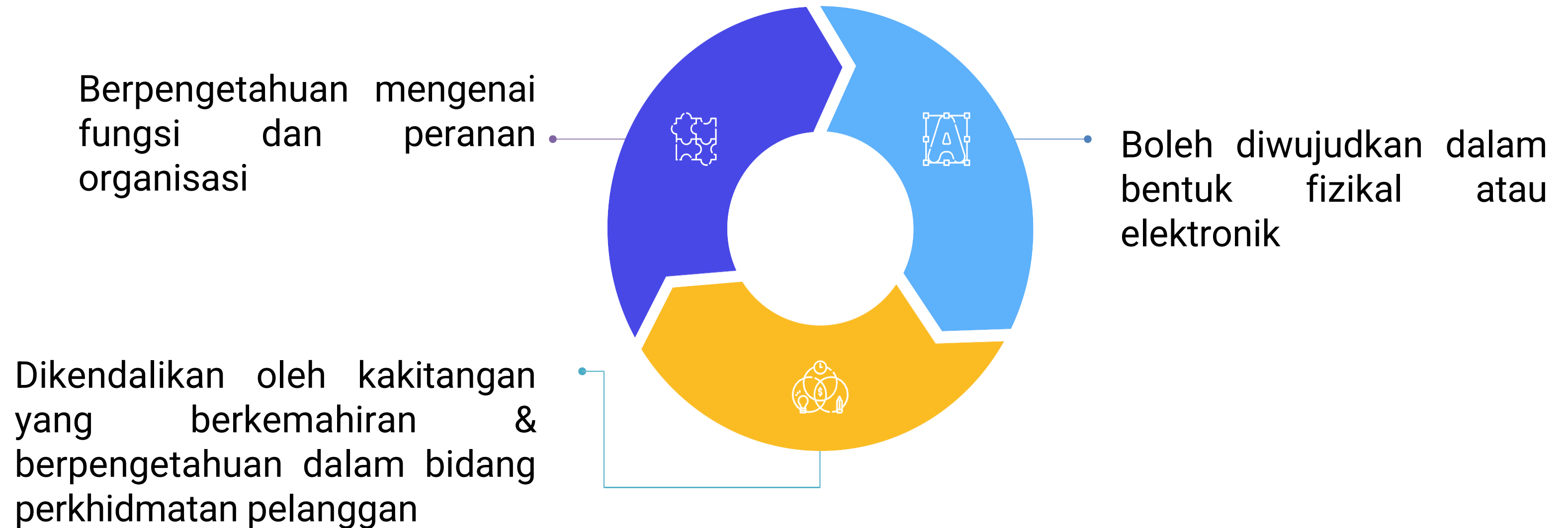




LAYANAN MELALUI TELEFON



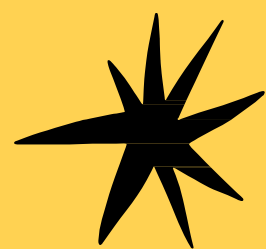
PERKHIDMATAN HELPDESK



ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN

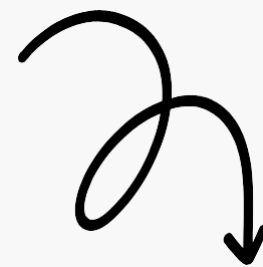


MYSTERY SHOPPING



X X

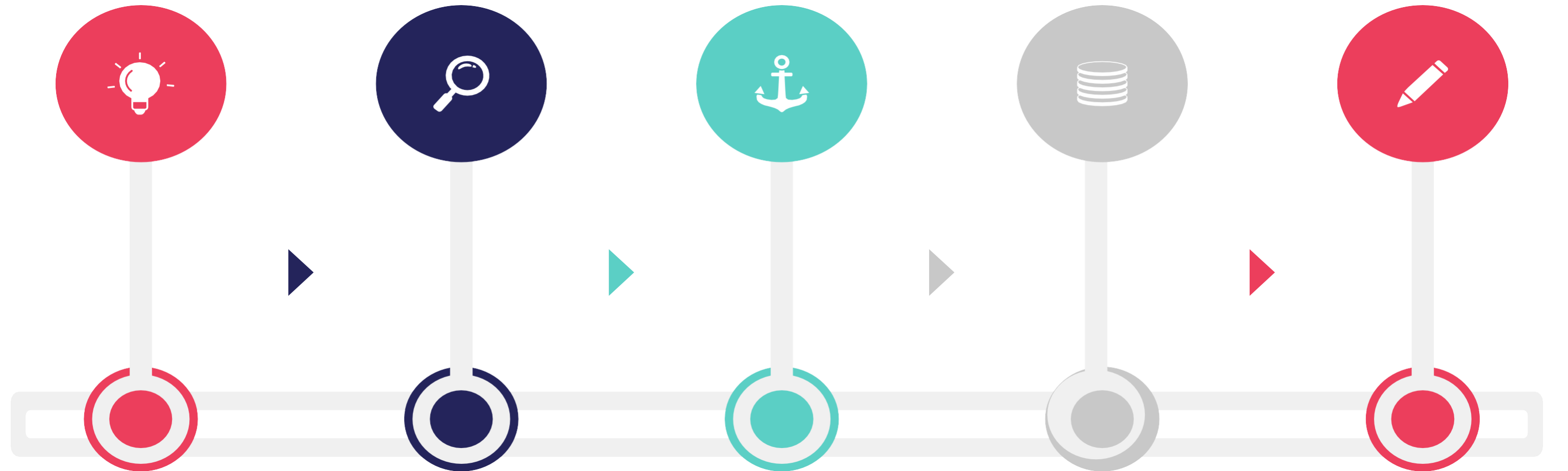
DEFINISI



Satu kaedah penilaian prestasi perkhidmatan berdasarkan perspektif pelanggan, dimana satu kump/seorang individu dilantik sebagai pelanggan oleh organisasi tertentu untuk mendapatkan perkhidmatan dari bahagian/jabatan di bawahnya/organisasi lain



PELAKSANAAN *MYSTERY SHOPPERS*



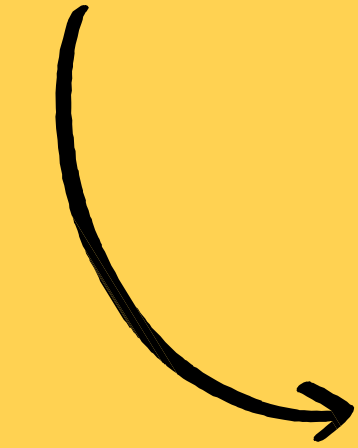
Menetapkan
objektif

Merangka
soalan, senarai
semak dan
pelan tindakan

Melantik
Mystery
Shoppers yang
sesuai

Mengumpul
data

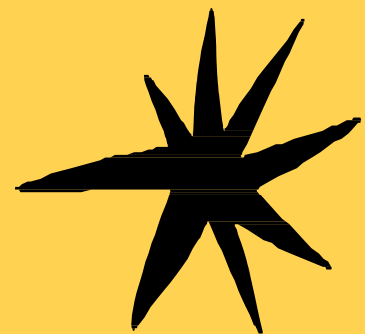
Membuat
analisis dan
melaporkan
penemuan

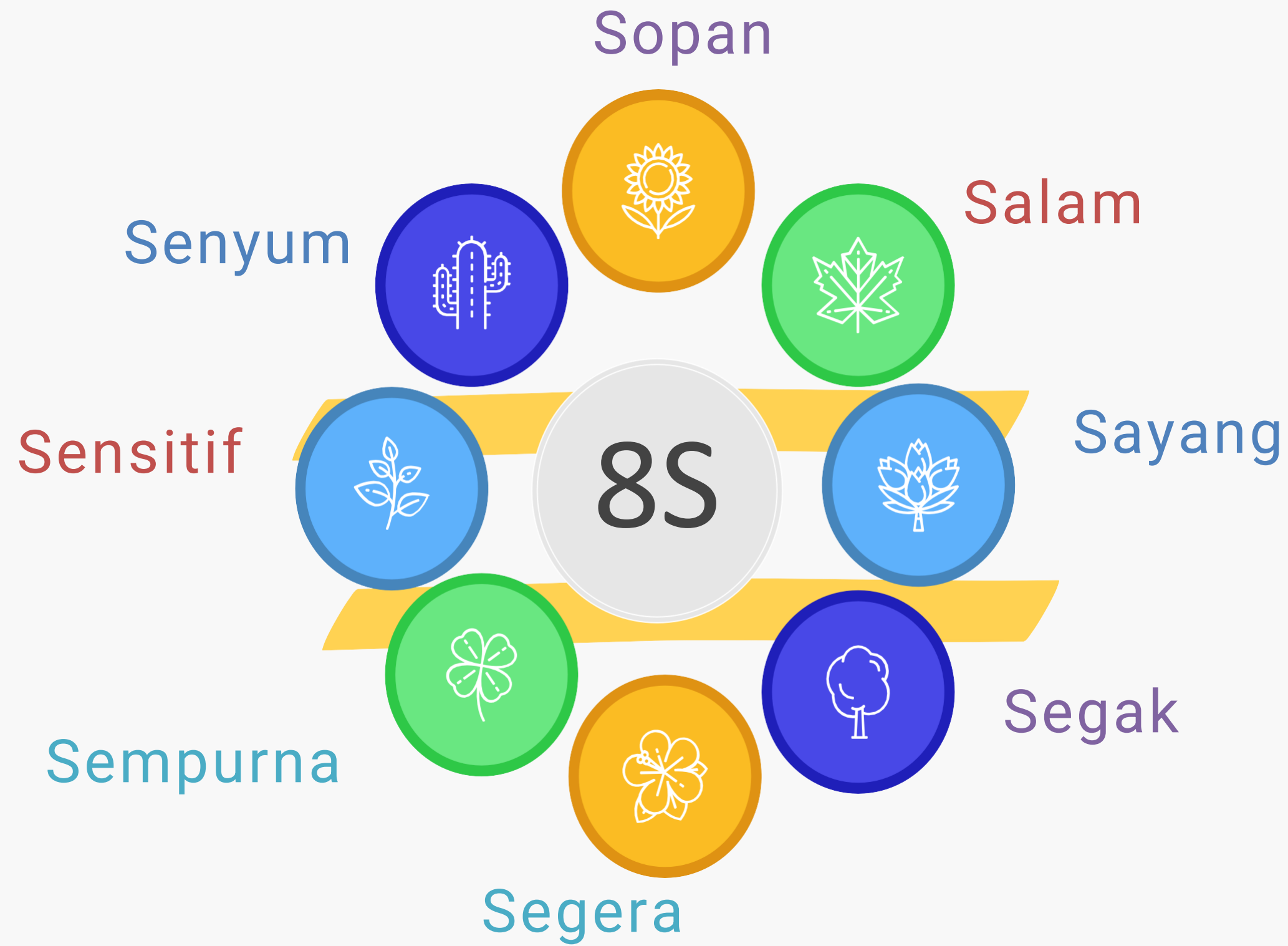


X X

3

8S Semasa
Berurusan Dengan
Pelanggan



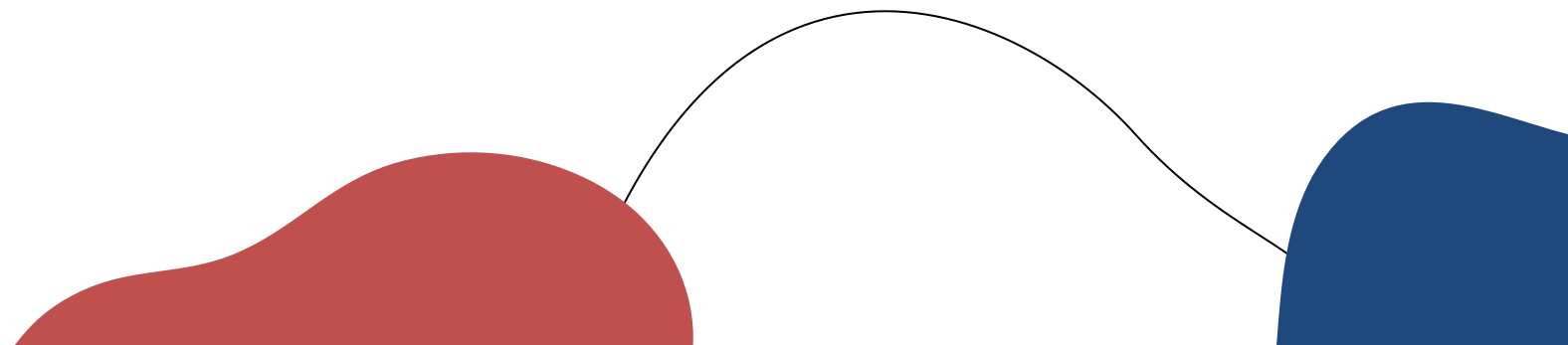




SALAM

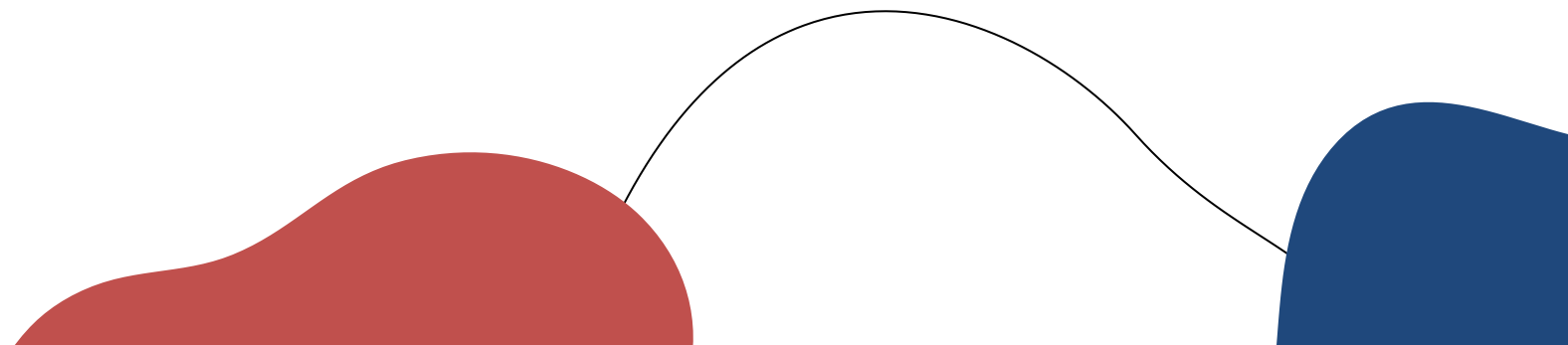
AMALAN S1 :
SALAM MERUPAKAN PEMULA BICARA
APABILA BERINTERAKSI. MEMBERI SALAM
SERTA MEMPERKENALKAN DIRI TERLEBIH
DAHULU APABILA MEMULAKAN
KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN.

UCAPAN SALAM BOLEH MEMBUATKAN
PELANGGAN BERASA LEBIH SELESA
UNTUK MEMULAKAN SESUATU URUSAN





S1 Bole dipraktikkan seperti berikut :

- . Menerima pelanggan dengan mesra disusuli dengan ucapan salam dengan nada lembut dan sopan:**
 - . Membalas salam dengan mesra;**
 - . Memperkenalkan diri dengan memberitahu nama dan**
 - . Menanyakan dengan jelas urusan yang diperlukan menggunakan nada yang sesuai**
- 



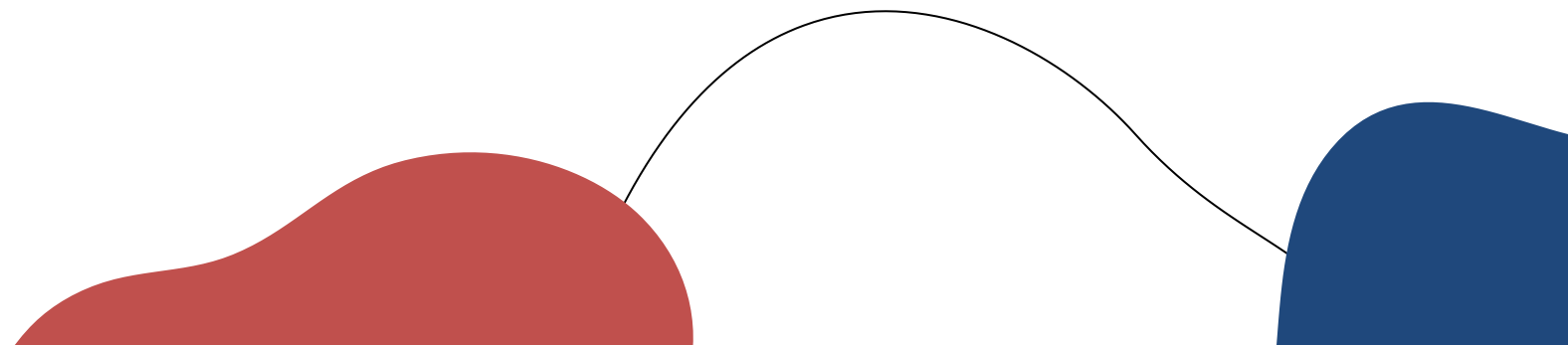
SAYANG



**AMALAN S2:
SIFAT SAYANGKAN KERJA DAN ORGANISASI
AKAN MENDORONG PETUGAS UNTUK
MEMBERIKAN PERKHIDMATAN YANG
TERBAIK APABILA BERURUSAN DENGAN
PELANGGAN.**



S2 Bole dipraktikkan seperti berikut :

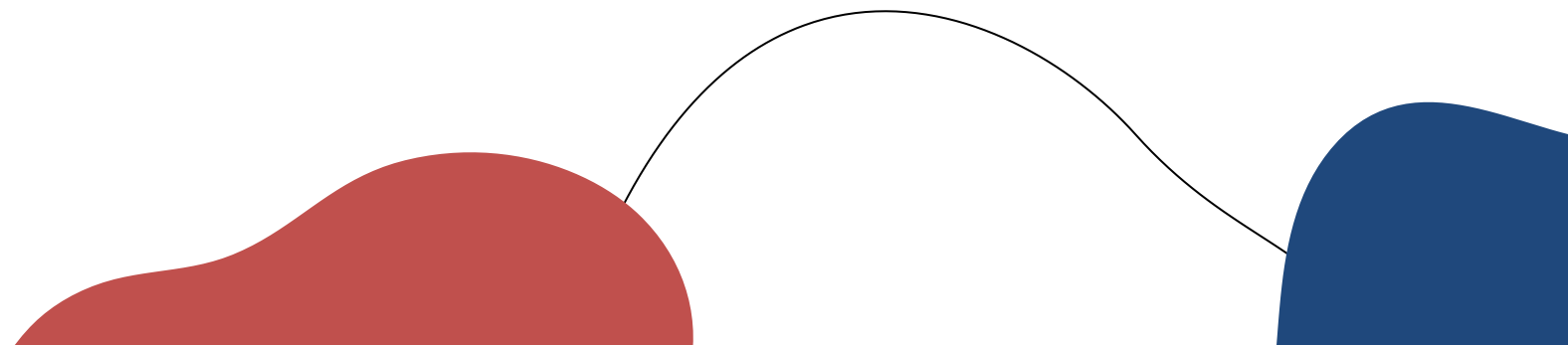
- . Menjalankan tanggungjawab dengan Amanah;**
 - . Sentiasa bersikap professional dan mengikut etika ketika menjalankan tugas;**
 - . Menjaga perilaku dan disiplin sepanjang masa dan;**
 - . Mengamalkan sikap terbuka seperti menegur sesama rakan supaya kualiti agensi dapat ditingkatkan.**
- 



SEGAK

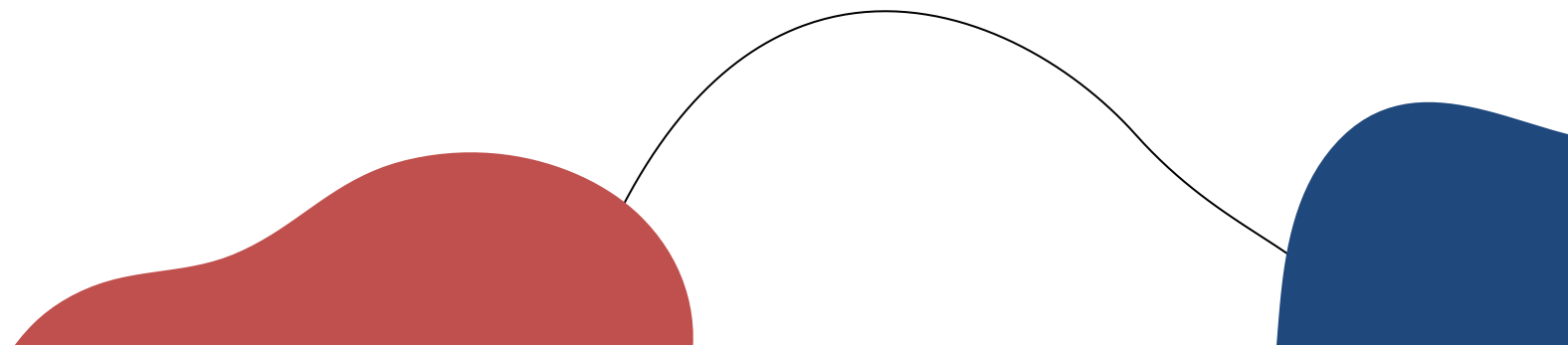
**AMALAN S3:
SEGAK MERUJUK KEPADA KETERAMPILAN
DIRI SESEORANG PETUGAS KETIKA
MENJALANKAN TUGAS.**

**PENAMPILAN YANG DIRI YANG BERSIH DAN
KEMAS AKAN MEMPENGARUHI TAHAP
KEYAKINAN PELANGGAN UNTUK
BERURUSAN DENGAN AGENSI BERKENAAN.**





S3 Bole dipraktikkan seperti berikut :

- . Memastikan pakaian sentiasa bersih dan kemas;**
 - . Memakai pakaian yang lengkap semasa bertugas;**
 - . Memakai pakaian yang sesuai mengikut masa dan tempat:
dan**
 - . Menunjukkan keyakinan ketika bertugas.**
- 

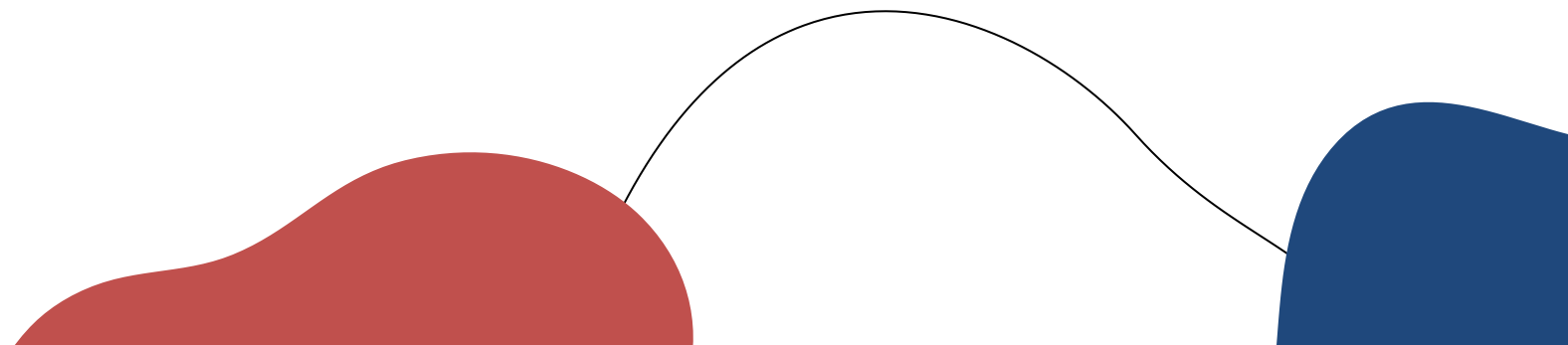


AMALAN S4:
SIFAT SEGERA (SENSE OF URGENCY) PERLU
WUJUD DALAM SETIAP DIRI PETUGAS. INI
ADALAH UNTUK MEMASTIKAN SETIAP
URUSAN YANG DIAMANAHKAN
DILAKSANAKAN DENGAN CEKAP, PANTAS
DAN TANPA BERLENGAH.

NAMUN BEGITU, SETIAP TINDAKAN PERLU
MENGAMBIL KIRA PERATURAN DAN
PROSEDUR KERJA SEDIA ADA.



S4 Bole dipraktikkan seperti berikut :

- . Memberikan perhatian kepada pelanggan tanpa berlengah;**
 - . Menjawab telefon dengan segera dan;**
 - . Mengambil tindakan mengikut keutamaan serta peraturan yang ditetapkan.**
- 

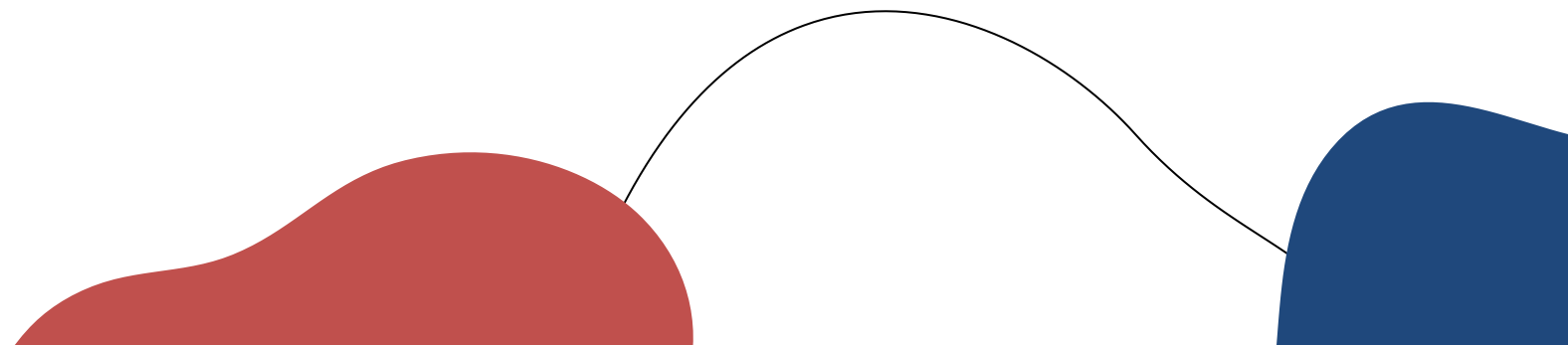


SEMPURNA



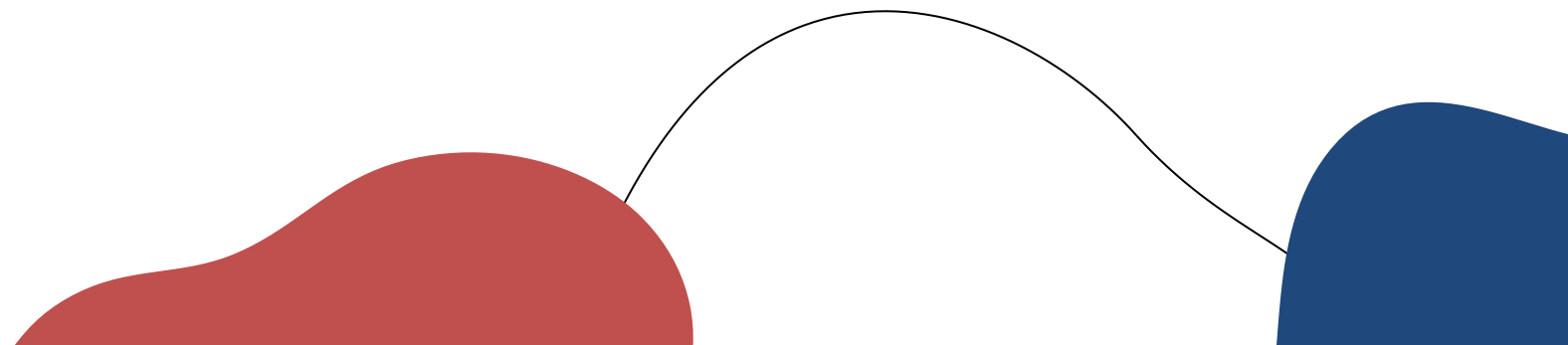
**AMALAN S5:
PERKHIDMATAN YANG SEMPURNA
BERMAKSUD PERKHIDMATAN YANG
LENGKAP DAN MEMENUHI KEHENDAK
PELANGGAN.**

**PETUGAS PERLU SENTIASA MEMASTIKAN
PELANGGAN MENDAPAT PERKHIDMATAN
YANG TERBAIK DARI AGENSI.**





S5 Bole dipraktikkan seperti berikut :

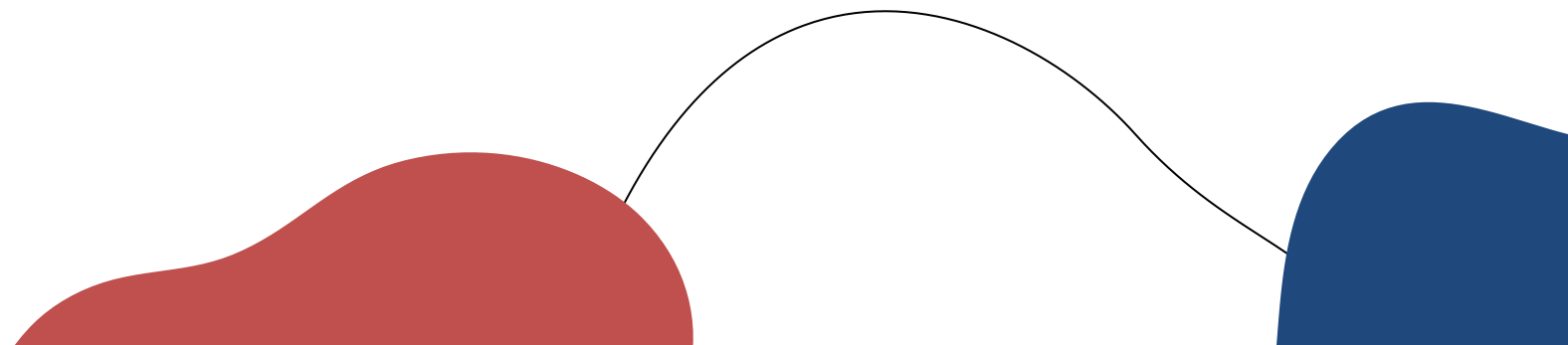
- **Memastikan setiap pelanggan mendapat perkhidmatan dan layanan yang sempurna dan lengkap tanpa mengira latar belakang pelanggan;**
 - **Menyediakan persekitaran yang kondusif dan kemudahan yang sempurna kepada pelanggan dan;**
 - **Meningkatkan tahap kompetensi diri dan produktiviti organisasi untuk memenuhi permintaan pelanggan.**
- 



SENSITIF

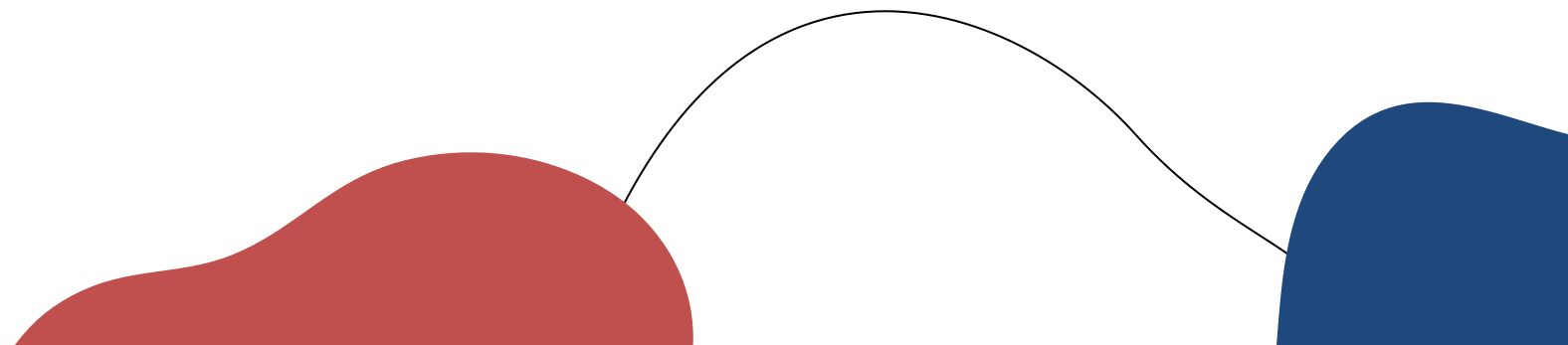
**AMALAN S6:
SIKAP SENSITIF DAN PRIHATIN TERHADAP
KEPERLUAN PERLU DIAMALKAN OLEH
PETUGAS TANPA MENGIRA MASA.**

**PETUGAS JUGA PERLU PEKA DAN BIJAK
DALAM MEMBUAT PENILAIAN APABILA
BERHADAPAN DENGAN APA JUA SITUASI.**





S6 Bole dipraktikkan seperti berikut :

- . Mengetahui profil pelanggan;**
 - . Mempunyai sifat menghormati dan mengutamakan pelanggan, serta prihatin, peka dan responsif terhadap keperluan pelanggan; dan**
 - . Memastikan maklumat yang diberikan adalah tepat dan betul.**
- 

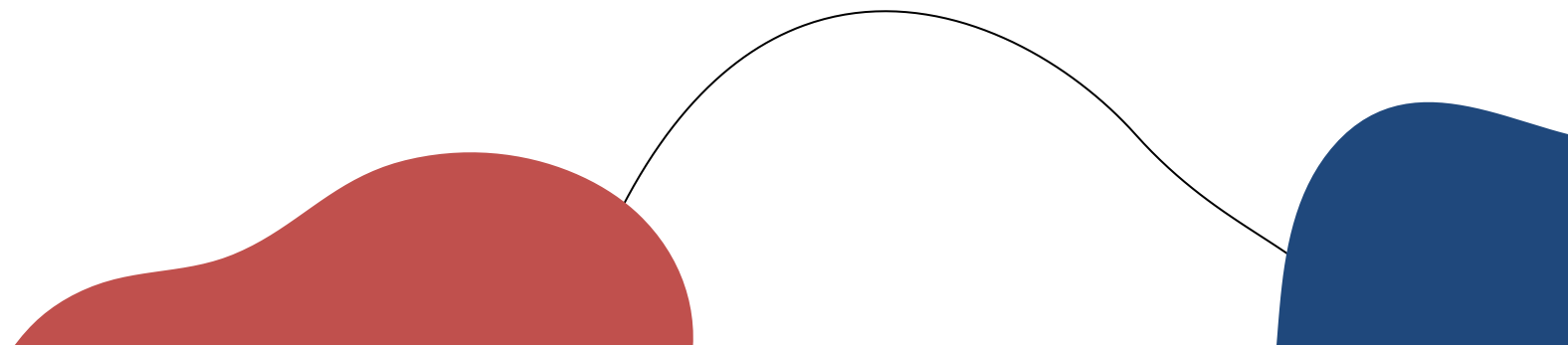


SENYUM



**AMALAN S7:
SENYUMAN MERUPAKAN PERMULAAN BAGI
MEWUJUDKAN HUBUNGAN YANG POSITIF.**

**PETUGAS PERLU MEMBERI SENYUMAN
SECARA IKHLAS MENGIKUT KESESUAIAN
SITUASI APABILA BERKOMUNIKASI DENGAN
PELANGGAN.**



S7 Bole dipraktikkan seperti berikut :

- **Mengarahkan pandangan kepada pelanggan yang datang sambil memberikan senyuman yang ikhlas;**
- **Memberi senyuman ketika bercakap walaupun melalui telefon agar pihak yang mendengar merasai kemesraan; dan**
- **Memberikan senyuman mengikut kesesuaian situasi walaupun dalam keadaan sibuk dan lesu.**



AMALAN S8:
SIFAT SOPAN DALAM PERTUTURAN DAN
PERLAKUAN AKAN MELAHIRKAN
HUBUNGAN YANG BAIK DAN SUASANA
YANG SELESA KEPADA PELANGGAN.

PETUGAS YANG BERADAB SOPAN AKAN
SENTIASA MENJAGA TUTUR KATANYA DAN
SENTIASA MEMBERIKAN LAYANAN YANG
BAIK TERHADAP ORANG LAIN.

PERCAKAPANNYA SENTIASA SOPAN,
LEMAH LEMBUT TETAPI TEGAS.

S8 Bole dipraktikkan seperti berikut :

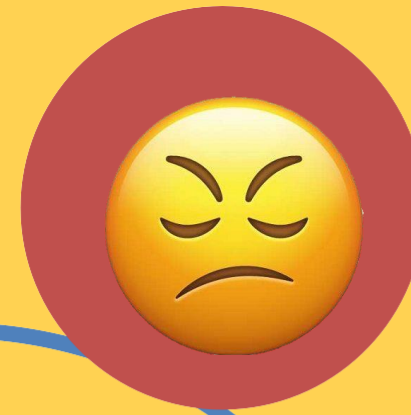
- **Memberikan layanan yang mesra dan sopan kepada pelanggan;**
- **Menggunakan intonasi yang sesuai dan mengarahkan pandangan mata ketika bercakap dengan pelanggan;**
- **Menyapa pelanggan dengan panggilan yang sesuai;**
- **Mengawal nada suara dan bersabar dengan karenah pelanggan walaupun sedang marah; dan**
- **Memakai pakaian yang kemas, sesuai dan sopan mengikut peraturan-peraturan pakaian yang telah ditetapkan.**

5 JENIS PELANGGAN YANG SUKAR DILAYANI

PEMARAH



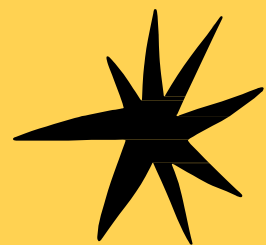
KURANG SABAR



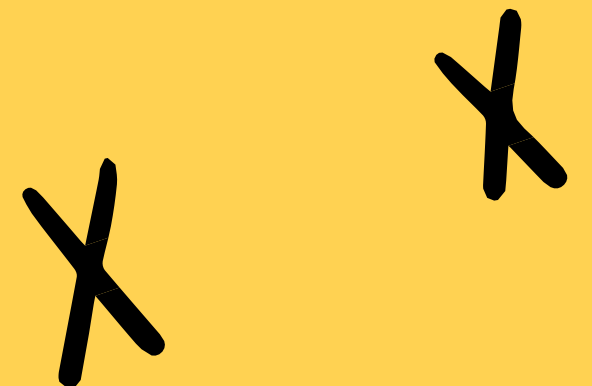
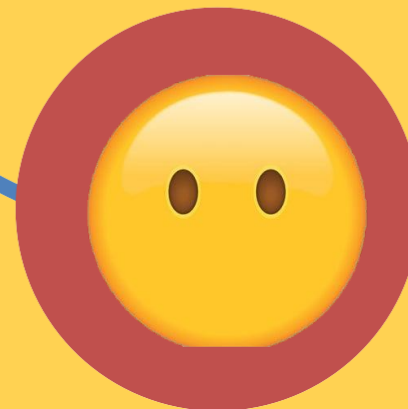
BANYAK BERCAKAP



SUKA MENGGODA



PENDIAM



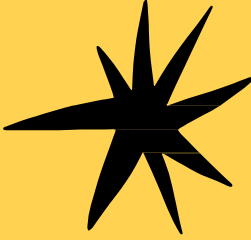
A. PELANGGAN YANG PEMARAH



- Perkara kecil dijadikan lebih besar

- A. Tenang
- B. Jangan ambil secara personal
- C. Dengar masalah
- D. Bersimpati secara aktif
- E. Mohon maaf dengan ikhlas
- F. Bertindak segera untuk membetulkan keadaan





B. PELANGGAN YANG KURANG SABAR

- Pelanggan yang memang tidak mahu menerima alasan kelewatan dan tidak mahu duduk diam



- A. Bertenang
- B. Dengar masalah/penjelasan dengan aktif
- C. Mohon maaf sekiranya permintaan tidak dapat dipenuhi

X X



C. PELANGGAN YANG SUKA MENGGODA / MENGÜSİK / PROVOKASI

- Membuatkan seseorang rasa tidak senang hati, jiwa kacau tidak selesa



- A. Bertenang dan senyum/*relax*
- B. Jangan terlalu melayan karenah pelanggan yang terlalu mesra
- C. Jangan tergoda/tenggelam
- D. Tolak pelawaan dengan sopan
- E. Bawa kembali perbincangan/perbualan ke urusan yang rasmi

X

X



D. PELANGGAN YANG PENDIAM/PEMALU



- Seringkali pendiam dan kurang keyakinan

- A. Bersabar dan tanya soalan yang berkaitan dan masuk akal ikut situasi
 - B. Soalan terbuka
 - C. Mendengar dengan teliti terhadap maklumbalas mereka
 - D. Bimbing mereka untuk menjawab/maklumbalas
- 
- 



E. PELANGGAN YANG BANYAK BERCAKAP



- Bercakap terlalu banyak tentang perkara yang tidak berkaitan



- A. Jangan tunjuk bahawa anda bosan
- B. Jangan mencelah
- C. Gunakan ruangan di antara perbualan untuk bawa balik ke urusan rasmi

X

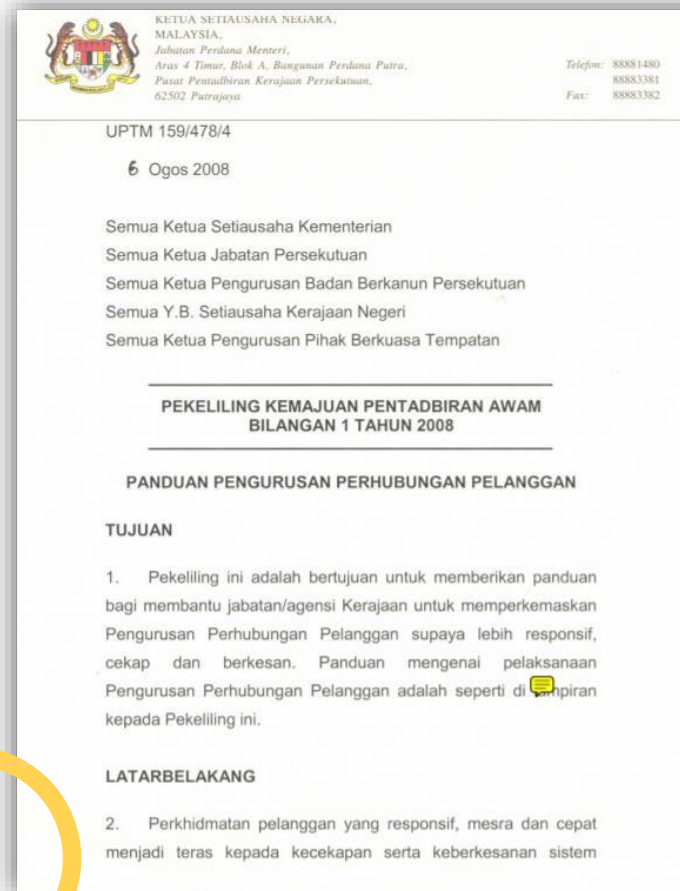
X

Review



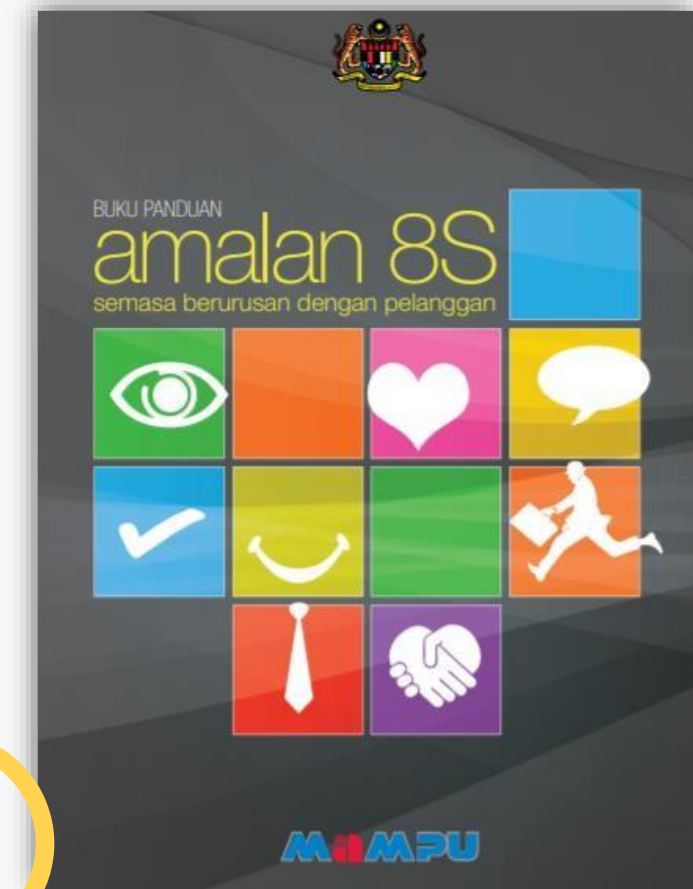
1

Siapa stakeholders/pelanggan
dan ekspektasi
stakeholders/pelanggan



2

Ciri-ciri Kualiti
Perkhidmatan
Pelanggan (PKPA
Bil.1 /2008)



3

8S Semasa Berurusan
Dengan Pelanggan

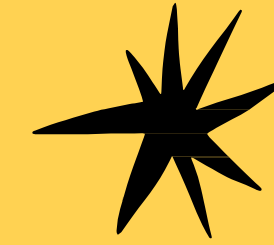
Peserta telah dapat;



Menerapkan nilai, budaya kerja cemerlang agar dapat memberikan penyampaian perkhidmatan dengan cekap serta berkesan



Memahami asas-asas kemahiran/ teknik pengurusan pelanggan dalam memenuhi keperluan serta ekspektasi pelanggan dan stakeholders



Terima Kasih

