

ATURCARA KURSUS

Tajuk Kursus : **PERKHIDMATAN PELANGGAN DAN KAUNTER YANG CEMERLANG DAN BERKUALITI**

Tempat Kursus : HOTEL SINGGAHSANA, PETALING JAYA, SELANGOR.

Tarikh Kursus : 09 – 10 April 2012 (Siri 1/2012)

Penceramah : Puan Alijah Mohd Noor

MASA HARI	8.30 – 10.30 pagi	10.30 – 11.00	11.00 – 1.00 t/hari	1.00 – 2.30	2.30 – 4.30 petang	4.30 – 5.00
PERTAMA	(1) Teknik Perkhidmatan Kaunter dan Pelanggan.	Minum teh pagi & rehat	(2) Komunikasi kaunter dan pelanggan.	Makan tengahari & rehat	(3) Pengendalian pelanggan bermasalah.	Minum teh petang
KEDUA	(4) Peradaban pelanggan.		(5) Pengendalian telefon.		(6) Komunikasi interpersonal di tempat kerja.	Minum teh petang & Bersurai