

TEKNIK TELEFON PROFESSIONAL

PENGENALAN

Telefon merupakan satu alat yang amat penting dalam komunikasi moden. Ianya kerap merupakan saluran perhubungan pertama dengan para pelanggan, pembekal dan orang ramai. Cara kita berkomunikasi di telefon boleh memberikan gambaran tentang kita. Dalam pada itu, masih terdapat ramai penggunaanya yang kurang tahu bagaimana menggunakannya dengan lebih professional.

OBJEKTIF

- Memahami peranan dan kepentingan adab sopan bertelefon serta hubungannya dengan imej dan kejayaan organisasi.
- Menguasai teknik-teknik professional semasa menerima dan menjawab panggilan-panggilan telefon.
- Menampilkan diri mereka dengan professional melalui komunikasi telefon.

KANDUNGAN KURSUS

- Peranan Telefon & Imej Organisasi
- Strategi dan Kemahiran Khas
- Teknik-Teknik dan Kesopanan Menerima & Menjawab Panggilan Telefon
- Teknik-Teknik dan Kesopanan Membuat Panggilan Telefon
- Mengendalikan Aduan & Pelbagai Gelagat Pemanggil

SIAPA PATUT HADIR

Kursus ini disusun khas untuk para setiausaha, pembantu khas, operator telefon, kakitangan-kakitangan organisasi yang sentiasa berurusan dengan pelanggan-pelanggan serta sesiapa juga yang ingin meningkatkan pengetahuan dan kemahiran mereka berkomunikasi melalui telefon.

PELATIH

Taidin Suhaimin is a graduate in Management Sciences with Marketing major from Lancaster University, United Kingdom, Diploma in Public Administration and Certificate in Executive Development from UiTM (MARA University of Technology, Malaysia). He has more than 28 years of experience with over 16 years of practice as a professional trainer, speaker and consultant since 1993. From 1980 to 1992, he served with Yayasan Sabah (a leading statutory body in Sabah, Malaysia) on various capacities in educational development fields. In 1993, he founded his own training and development firm (UMGC) and ever since, thousands of individuals from more than 150 organizations in Malaysia, Brunei and Singapore benefited from his learning & training programs.

Tempoh Masa
2 Hari

SSTC Member
RM 689.00

Non SSTC Member
RM 742.00

SME
Training Grant
RM 222.60

*yuran pendaftaran
termasuk 6% GST

Untuk maklumat lanjut atau pendaftaran, sila hubungi:

Sabah Skills & Technology Centre

No. 8, Jalan 1C, KKIP Selatan, Industrial Zone 1 (IZ1), KKIP, 88460, Kota Kinabalu, Sabah

Tel: 088-496613/4 (Ms. Jennifer/Shariffah) Fax: 088-499615,

Email: jennifer@sstc.org.my / shariffah@sstc.org.my

LAMAN WEB : <http://sstc.org.my>

