



Buletin



'Integriti Menjana Kecemerlangan & Jati Diri'

Bil. 13/2010

Julai 2010

Amalan 8 S

Semasa berurusan dengan pelanggan

Amalan

SI



Salam merupakan pemula bicara apabila berinteraksi. Penjawat awam perlulah memberi salam serta memperkenalkan diri terlebih dahulu apabila memulakan komunikasi dengan pelanggan. Ucapan salam boleh membuatkan pelanggan berasa lebih selesa untuk memulakan sesuatu urusan.

Boleh Dipraktikan ■
seperti Berikut

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

Amalan

S2



Sifat sayangkan kerja dan organisasi akan mendorong penjawat awam untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik apabila berurusan dengan pelanggan. Penjawat awam yang sayangkan organisasi akan memastikan pelanggan mendapat kepuasan daripada khidmat yang diberikan

Boleh Dipraktikan ■
seperti Berikut

- Menjalankan tanggungjawab dengan amanah;
- Sentiasa bersikap profesional dan mengikut etika ketika melaksanakan tugas;
- Menjaga perilaku dan disiplin sepanjang masa; dan
- Mengamalkan sikap terbuka seperti menegur sesama penjawat awam supaya kualiti perkhidmatan awam dapat ditingkatkan.

Amalan

S3

SEGAKE



Segak merujuk kepada ketrampilan diri seseorang penjawat awam ketika menjalankan tugas. Penampilan diri yang bersih dan kemas akan mempengaruhi tahap keyakinan pelanggan untuk berurusan dengan agensi berkenaan.

Boleh Dipraktikan ■
seperti Berikut

- Memastikan pakaian sentiasa bersih dan kemas;
- Memakai pakaian yang lengkap ketika menjalankan tugas;
- Memakai pakaian yang sesuai mengikut masa dan tempat; dan
- Menunjukkan keyakinan ketika menjalankan tugas.

Amalan

S4

SEGERA



Sifat segera (sense of urgency) perlu wujud dalam setiap penjawat awam. 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.

Boleh Dipraktikan ■
seperti Berikut

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

Amalan



Perkhidmatan yang sempurna bermaksud perkhidmatan yang lengkap dan memenuhi kehendak pelanggan. Penjawat awam perlu sentiasa memastikan pelanggan mendapat perkhidmatan yang terbaik dari agensi Kerajaan.

Boleh Dipraktikan ■ 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 untuk pelanggan; dan
- Meningkatkan tahap kompetensi diri dan produktiviti organisasi untuk memenuhi permintaan pelanggan.

Amalan



Sikap sensitif dan prihatin terhadap keperluan pelanggan perlu diamalkan oleh penjawat awam tanpa mengira masa. Penjawat awam juga perlu peka dan bijak membuat penilaian apabila berhadapan dengan apa jua situasi.

Boleh Dipraktikan ■ seperti Berikut

- Mengetahui profil pelanggan;
- Mempunyai sikap menghormati dan mengutamakan pelanggan, serta prihatin, peka dan responsif terhadap keperluan pelanggan;
- Mengambil tindakan mengikut kesesuaian; dan
- Memastikan maklumat yang diberikan adalah tepat dan betul.

Amalan



Senyuman merupakan permulaan bagi mewujudkan hubungan yang positif. Penjawat awam perlu memberi senyuman secara ikhlas mengikut kesesuaian situasi apabila berkomunikasi dengan pelanggan.

Boleh Dipraktikan ■ seperti Berikut

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

Amalan



Sifat sopan dalam pertuturan dan perlakuan akan melahirkan hubungan yang baik dan suasana yang selesa untuk pelanggan. Penjawat awam yang beradab sopan akan sentiasa menjaga tutur katanya dan sentiasa memberikan layanan yang baik terhadap orang lain. Beliau juga akan memastikan percakapannya sentiasa sopan, lemah lembut tetapi tegas.

Boleh Dipraktikan ■ 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 kerenah pelanggan walaupun sedang marah; dan
- Memakai pakaian yang kemas, sesuai dan sopan mengikut peraturan-peraturan berpakaian yang telah ditetapkan.

- Listen carefully to ideas presented by all team members
- Participate in brainstorming ideas
- If you don't agree, try to find something positive to say about the idea, then present your opinion in an objective manner
- Take notes and create a personal "To do" list

Between meetings

- Do the assigned work with the deadlines in mind
- Communicate with relevant team members to sustain the project momentum and accomplish tasks
- Contact the team leader if you perceive any problems or issues that can pose a delay to the project.

It's not how heavy the load, it's how you carry it.

John C. Maxwell