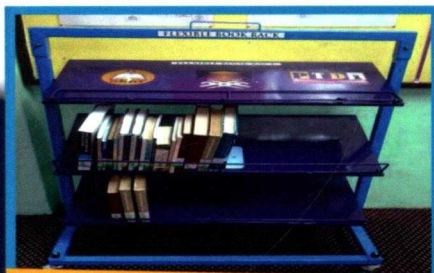




TAHNIAH Kumpulan Inovatif dan Kreatif AKAR, Perpustakaan Tun Dr. Ismail kerana menerima anugerah Emas semasa Pertandingan Konvensyen KIK Peringkat UiTM, 2016. - m/s 3...

Antara Menarik di Dalam



PRODUK INOVASI 2010 -2016
Perpustakaan Tun Dr Ismail

m/s 5



BERITA KAMPUS PASIR GUDANG
Perpustakaan Tun Dr Ismail

m/s 9



LAWATAN KETUA PUSTAKAWAN
Ke Perpustakaan Tun Dr Ismail

m/s 14

Perkhidmatan Kaunter Berkualiti

Oleh : Siti Rozana binti Mat Sanat

Perkhidmatan kaunter adalah perkhidmatan barisan hadapan yang penting. Orang ramai yang menjadi pelanggan mempunyai kehendak dan harapan yang tinggi terhadap perkhidmatan kaunter yang diberikan oleh jabatan-jabatan Kerajaan. Perkhidmatan kaunter yang cepat dan tepat, akan memendekkan masa menunggu bagi pelanggan. Perkhidmatan kaunter adalah salah satu cara atau kaedah yang disediakan oleh sesebuah organisasi kepada pelanggan yang ingin berurusan mengenai sesuatu.



Perkhidmatan kaunter berkualiti hendaklah memenuhi harapan dan memuaskan hati pelanggan. Perkhidmatan yang diberi hendaklah :

- cepat
- tiada kesilapan
- mudah diperolehi
- tidak membebankan pelanggan
- layanan mesra dan bersopan

Bahagian perkhidmatan kaunter adalah melalui pendekatan 4 peringkat :

1. Peringkat Persediaan

- Mengingatkan staf kaunter mengenai tindakan yang perlu diambil sebelum memulakan tugas.
- Berada di kaunter 10 minit lebih awal sebelum kaunter dibuka.
- Peralatan dan kelengkapan berfungsi dengan baik
- Persekitaran kaunter bersih dan selesa
- Borang / dokumen mencukupi dan tersedia untuk digunakan
- Papan tanda dan tunjuk arah dikemaskini
- Pastikan kaunter dibuka tepat pada masa yang telah ditetapkan
- Memaklumkan kepada penyelia sekiranya ada staf kaunter yang tidak hadir di kaunter mereka.
- menerima pelanggan dengan mesra dan mengucapkan salam @ selamat dengan nada riang.
- menanyakan jenis urusan yang diperlukan dengan nada yang lembut tetapi jelas.



2. Peringkat Sambutan

- Mengarahkan pandangan kepada pelanggan apabila mereka bercakap dan berikan perhatian.
- Jika perkhidmatan tidak dapat diberikan di kaunter tersebut, sila nyatakan kaunter mana yang berkenaan.

3. Peringkat Prosesan

- Beri perkhidmatan dengan cekap, tepat dan bersopan
- Layan pelanggan mengikut giliran tanpa dibeza-bezakan
- Jika kelewatan tidak dapat dielakkan, beri sebab yang munasabah.
- Salurkan kes-kes yang tidak dapat diselesaikan kepada pegawai.

4. Peringkat Akhir Perkhidmatan

- Melafazkan ucapan yang dapat membuat pelanggan merasa diri mereka dihargai, seperti :
"terima kasih dan jumpa lagi" "terima kasih dan selamat jalan"
- Menunjukkan arah kepada pelanggan untuk beredar (jika perlu)
Sama-sama kita amalkan konsep 8S, terutama kepada mereka yang berada di front liner.

"Sama-sama kita amalkan konsep 8S, terutama kepada mereka yang berada di front liner."