

# MESRA PELANGGAN

(22 - 23 / 12 / 2009)

Bengkel Mesra Pelanggan PUIITM 2009 telah diadakan pada :

Tarikh : 22-23 Disember 2009  
Tempat : Bilik Seminar, PTAR 1  
Masa : 8.00 pg - 5.00 ptg

Anjuran : Jabatan Pengurusan Pelanggan dengan kerjasama Unit Latihan Jabatan Pembangunan dan Pengurusan Organisasi, Perpustakaan Tun Abdul Razak

Objektif bengkel :

1. Membolehkan staf memberi layanan mesra kepada pelanggan perpustakaan
2. Memperolehi pengetahuan dan kemahiran ketika berinteraksi dengan pelanggan
3. Memudahkan proses komunikasi dengan pelanggan ketika pertanyaan diajukan
4. Menyokong Unit Latihan PTAR dalam mencapai objektif kualiti perpustakaan

Peserta bengkel : Pembantu Perpustakaan dari seluruh PUIITM seramai 80 orang dan dibahagikan kepada 7 kumpulan.

Penceramah : Ir. Haji Mohamad Mokhtar B. Mohd Ali

Di akhir bengkel, peserta memahami kepentingan tata cara berurusan yang betul dan berjaya menyediakan SOP untuk berurusan dengan pelanggan.

