

KEPENTINGAN TELEFON DI ORGANISASI



PKPA 1/1991



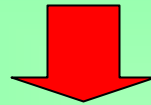
TELEFON

- ① **Alat komunikasi yang digunakan oleh organisasi dalam melaksanakan urusan/urusniaga dengan pelanggan.**
- ① **Alat elektronik yang membolehkan perbualan di antara dua pihak diadakan dari tempat yang berasingan.**

PERKHIDMATAN TELEFON

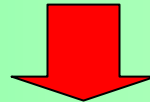


PERKHIDMATAN BARISAN HADAPAN



MENYAMPAIKAN MAKLUMAT

-  *Tepat*
-  *Jelas*
-  *Cepat*



MENINGKATKAN IMEJ ORGANISASI



☎SISTEM TELEFON YANG MEMUDAHKAN PERHUBUNGAN


- ① **Boleh menyusun panggilan.**
- ① **Boleh menyalurkan panggilan masuk jika:-**
 - ***Panggilan masuk melebihi 3***
 - ***Operator tiada ditempatnya***
 - ***Selepas waktu pejabat***
- ① **Sambungan penting berfungsi sebagai talian terus.**




☎ SISTEM TELEFON YANG MEMUDAHKAN PERHUBUNGAN

- ① Boleh memainkan muzik.**
- ① Boleh memutarakan kembali pesanan.**
- ① Kemudahan operator mengganggu.**
- ① Boleh berfungsi semasa ketiadaan elektrik.**
- ① Boleh memindahkan panggilan secara automatik.**

LAYANAN YANG BERKUALITI

- 
- ① **Mesra, sopan dan bertanggungjawab.**
 - ① **Mengamalkan ciri-ciri suara yang baik seperti:-**
 - ***suara yang sederhana***
 - ***sebutan yang terang dan jelas***
 - ***suara yang ramah***
 - ***tekanan suara yang lembut dan menarik***

LAYANAN YANG BERKUALITI

- 
- ① **Senyum semasa bercakap.**
 - ① **Elakkan emosi mempengaruhi tugas.**
 - ① **Ingat nama pemanggil.**
 - ① **Elakkan pemanggil menunggu tanpa alasan.**






LAYANAN YANG BERKUALITI



- ① **Sentiasa memohon maaf.**
- ① **Sedia membantu.**
- ① **Besedia mengambil pesanan.**



CIRI-CIRI PENTING PERHUBUNGAN TELEFON

-  **Bersopan santun dan berbudi bahasa.**
-  **Faham struktur organisasi.**
-  **Mengikuti aktiviti dan perkembangan semasa organisasi**
-  **Patuh kepada peraturan dan arahan semasa.**
-  **Mengutamakan pemanggil.**

PERKHIDMATAN TELEFON BERKUALITI



PERSEDIAAN



① **Pastikan:-**

- **Panduan telefon:**
- **Senarai nombor pegawai,agensi kerajaan dan lain-lain:**
- **Borang pesanan berada di sisi operator telefon.**

① **Pastikan papan suis sentiasa di awasi.**

SAMBUTAN PANGGILAN

- ① **Menjawab panggilan dengan segera.**
- ① **Menjawab panggilan dengan sebutan yang sesuai.**





PENGENDALIAN PANGGILAN

- ① **Beri maklumat dengan tepat.**
- ① **Sambungkan panggilan dengan tepat dan berkesan.**
- ① **Ambil pesanan dengan tepat.**
- ① **Jangan membiarkan pemanggil menunggu tanpa alasan.**
- ① **Menggunakan kata-kata bersopan semasa melayan pelanggan.**



MENAMATKAN PANGGILAN

- ① **Tamatkan panggilan dengan sebutan bersopan.**
- ① **Jangan tamatkan panggilan dengan tergesa-gesa.**
- ① **Biarkan pemanggil meletakkan ganggang terlebih dahulu.**