



bilif

# ONBOARDING: KURSUS PENGENDALIAN PANGGILAN TELEFON PROFESSIONAL

25 OKTOBER 2023

TARIKH TUTUP PENDAFTARAN

25 September 2023

# KESELURUHAN

Pelanggan-pelanggan adalah penting dalam memastikan kemampuan dan kemajuan mana-mana perniagaan, syarikat atau organisasi. Pelanggan-pelanggan ini mempunyai hak untuk menerima tahap perkhidmatan pelanggan yang sangat baik di setiap saluran dengan perniagaan, syarikat atau organisasi.

Adalah penting bagi syarikat perniagaan dan organisasi ini untuk memastikan kakitangan mereka dilatih untuk berkhidmat, berurusan dan mengendalikan pemanggil dan pelanggan secara profesional dan cekap. Harapan pemanggil dan pelanggan adalah untuk setiap interaksi, permintaan, kebimbangan dan rasa tidak puas hati mereka dikendalikan dengan cekap, berkesan, tepat pada masanya dan dengan cara yang profesional oleh kakitangan-kakitangan yang mewakili syarikat.

Program kursus selama 1 hari ini akan dapat membantu peserta-peserta program ini menjawab telefon dengan betul dan berurusan dengan setiap panggilan dengan lebih profesional mengikut protokol dan piawaian yang diperlukan untuk menjawab dan mengendalikan panggilan telefon. Program kursus ini juga akan menyediakan peserta-peserta dengan kemahiran dan teknik yang diperlukan untuk meningkatkan pengendalian pemanggil dan pelanggan melalui telefon.

# METODOLOGI



Latihan bersemuka

# OBJEKTIF

Di penghujung kursus pembelajaran ini, peserta-peserta akan mendapat manfaat seperti:

- Menghargai kepentingan menangani dan bertindak balas kepada pemanggil dan pelanggan dengan betul dan profesional;
- Mengiktiraf kemahiran dan kualiti utama yang diperlukan untuk berkhidmat dan mengendalikan pemanggil dan pelanggan secara berkesan melalui telefon;
- Memahami dan menggunakan kaedah dan teknik menjawab dengan berkesan, memberi perkhidmatan dan mengendalikan pemanggil melalui telefon;
- Menghargai dan memahami kepentingan bersiap-sedia dalam mengendalikan panggilan masuk;
- Bertindak balas, menyaring panggilan dan menguruskan perbualan telefon dengan pemanggil dengan berkesan;
- Menggunakan teknik yang dipelajari, mengendalikan dan bertindak balas terhadap senario berkaitan dengan kerja dengan lebih yakin.

# PROGRAM INI SESUAI UNTUK SIAPA?

Program ini sesuai untuk peserta yang:

- Baru menceburi bidang pekerjaan;
- Berada dalam perkhidmatan pelanggan; dan
- Ingin meningkatkan kemahiran perkhidmatan pelanggan mereka.

# BUTIRAN PROGRAM

Date	Time
25 Oktober 2023	8:30 pagi– 12:00 tengahari 1:30 petang– 5:00 petang

\*\*Tertakluk kepada perubahan  
Sila rujuk [www.bilif.com.bn](http://www.bilif.com.bn) untuk maklumat terkini\*\*

## MODUL

Modul 1	Pengenalan kepada Khdimat Pelanggan dan Penjagaan Pelanggan
Modul 2	Konsep Pengendalian Pemanggil
Modul 3	Etika Pengendalian Pemanggil Di Telefon
Modul 4	Kemahiran Pengendalian Pemanggil
Modul 5	Etika Telefon
Modul 6	Menguruskan Panggilan Masuk
Modul 7	Aplikasi Pembelajaran Keseluruhan

# KETUA PROGRAM

## SITI ROZAINAH DATO YUNOS

Puan Rozainah mempunyai lebih daripada 27 tahun pengalaman dalam bidang Pengurusan Kanan dan Kepimpinan dalam industri perkhidmatan. Beliau adalah Ketua Bahagian dan Ketua Jabatan di HSBC Brunei dan Telekom Brunei Berhad, sebelum beliau membuat keputusan untuk meneruskan kerjaya beliau sebagai seorang Jurulatih, Fasilitator dan Konsultan. Beliau adalah pengasas dan Pengarah Urusan bagi Knowledge Training and Consultancy dan Jurulatih utama, Fasilitator dan Konsultan syarikat. Beliau memegang Ijazah Sarjana Executive Master of Management (in People Leadership) dari Asia e University (AeU); Ijazah BA Combined Studies (Accounting) dari De Monfort University, UK; Perancang Kewangan bertauliah dari FPAS, Singapura; dan pensijilan pengajian kewangan Islam “ Fiqh Mu’amalat Professional Programme” dari Brunei Institute of Leadership and Islamic Finance (BILIF).

Puan Rozainah mempunyai sifat kepimpinan yang baik dan pengalaman yang luas dan boleh dipercayai dalam pengurusan perkhidmatan pelanggan. Sebahagian daripada kejayaan beliau adalah disebabkan oleh keupayaan beliau dalam kepimpinan dan pengurusan dalam membimbing dan melatih pegawai-pegawai dibawah pengawasan beliau. Beliau juga memberi inspirasi kepada pengurusan prestasi individu dan sebelum ini pernah menjadi mentor bagi program mentor dalam peranan kerjaya beliau. Pengalaman beliau terdiri daripada mewujudkan fungsi perkhidmatan pelanggan, membantu memberi strategi untuk mendapatkan pengalaman perkhidmatan pelanggan yang baik dan menyampaikan program pembangunan. Beliau juga berpengalaman berkerja dengankonsultan-konsultan luar negeri dan berkerja di luar negeri. Di Telbru, beliau juga merupakan salah seorang ahli Jawatankuasa Eksekutif Pengurusan untuk mengukuhkan kepimpinan kanan syarikat tersebut.

Kepakaran beliau termasuk kepimpinan dan pengurusan individu, pengurusan perkhidmatan pelanggan, pengendalian dan pengurusan aduan, kemahiran komunikasi pelanggan, pengurusan saluran pelanggan, mengubahsuaikan proses dan pelaksanaan perkhidmatan pelanggan dan yang berkaitan dengan perkhidmatan pelanggan dan pembangunan individu.

# KURSUS PENGENDALIAN PANGGILAN TELEFON PROFESSIONAL

■ 25 Oktober 2023



To apply for the programme, please email your completed form to askseed@bilif.com.bn by 25 September 2023

CATEGORIES	STAKEHOLDERS	NON-STAKEHOLDERS
FEE	<input type="checkbox"/> \$ 450.00	<input type="checkbox"/> \$ 550.00

By completing and signing this form, you hereby agree to the terms and conditions below:

Full Name:	<input type="text"/>	IC Number:	<input type="text"/>
Position:	<input type="text"/>	Department:	<input type="text"/>
E-mail:	<input type="text"/>	Phone:	<input type="text"/>

Full Name:	<input type="text"/>	IC Number:	<input type="text"/>
Position:	<input type="text"/>	Department:	<input type="text"/>
E-mail:	<input type="text"/>	Phone:	<input type="text"/>

Full Name:	<input type="text"/>	IC Number:	<input type="text"/>
Position:	<input type="text"/>	Department:	<input type="text"/>
E-mail:	<input type="text"/>	Phone:	<input type="text"/>

## APPROVING OFFICER

Name:	<input type="text"/>	Email:	<input type="text"/>
Position:	<input type="text"/>	Department:	<input type="text"/>

Please email the invoice to:

\_\_\_\_\_  
Signature and Company's Stamp

## Terms and conditions:

### Cancellation Policy:

- All cancellation must be submitted to BILIF in writing either by letter or email.
- Any cancellation received 30 days or more prior to the training date will incur a cancellation fee of 10% of the programme fee.
- Cancellation received 8 - 14 days to the training date will incur a cancellation fee of 50% of the programme fee.
- Cancellation of registrations received 7 days or less from the date of training or if the delegate fails to attend the training, he/she will be considered as 'no show' and is subjected to 100% of the programme fee.
- BILIF welcomes and accepts replacement of participants up until a day before the training commences.

### Other terms:

- Participants must complete all scheduled sessions and activities for them to receive the certificate of attendance/ completion.
- Payment must be made upon receipt of invoice issued by BILIF.
- BILIF reserves the right to amend, change or cancel the programme at any given time. We will immediately notify participants and organisations if any such changes are to be made.

# ABOUT BRUNEI INSTITUTE OF LEADERSHIP AND ISLAMIC FINANCE

Brunei Institute of Leadership & Islamic Finance (BILIF) was established in 2010 as the Centre of Excellence for the finance industry in Brunei Darussalam, providing high-quality learning solutions, including signature and collaborative events for human capacity development in the areas of Islamic finance and leadership. Under the purview of Brunei Darussalam Central Bank (BDCB), BILIF plays a fundamental role in Pillar 5 of Brunei Darussalam Financial Sector Blueprint 2016-2025 in raising financial industry standards especially in the areas of Islamic finance. All of our programmes are accredited by Brunei Darussalam National Accreditation Council as Value Added Qualifications. Appointed by BDCB, BILIF is the official licensing examination centre for Financial Planning Practitioners' Programme (FPPP) and Qualifying Examination for Insurance/Takaful Agents (QEFITA). BILIF is also the official examination centre for all examinations under Chartered Institute for Securities & Investment (CISI), UK; Chartered Bankers Institute (CBI), UK; International Compliance Association (ICA) and The Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions (AAOIFI), Bahrain.

Over the past 10 years, BILIF has forged strategic partnerships with local and international organisations enabling us to bring professional programmes, expertise and opportunities to shape future leaders, experts and innovators in the areas of Islamic finance and leadership. More recently, BILIF has also established partnerships with Bahrain Institute of Banking and Finance (BIBF) and The London Institute of Banking & Finance (LIBF), both with the objective of bringing more quality learning opportunities for our participants in the areas of banking and finance. BILIF has been honoured with multiple international awards and accolades: The "Best Emerging Islamic Finance Training Institution – Brunei 2021" from the International Finance Awards 2022, "Best Islamic Finance Education & Training Brunei 2021" from the Global Banking & Finance Awards®, "Global Good Governance (3G) Human Resource Development Award 2022" received at the 7th Annual 3G Awards Ceremony and GIFA Excellence Award (Islamic Finance Training & Education) in 2022; The GIFA Excellence Award (Islamic Finance Training and Education) 2021 at the 11th Global Islamic Finance Awards (GIFA), the Award for "Contribution to Organisation" at the Asia HRD Awards in 2021; and the GIFA Excellence Award (Islamic Finance Training and Education) in 2019.

**74**

Events

**687**

Programmes  
and Examinations

**15,300+**

Participants

# INTERNATIONAL AWARD WINNING INSTITUTE





Discover our upcoming programmes and events

[bilif.com.bn](http://bilif.com.bn)

Contact our Sales and Marketing Department  
for any enquiries

[askSEED@bilif.com.bn](mailto:askSEED@bilif.com.bn)

*Alternatively, you can also whatsApp us at  
+673 8271140 to learn more about our offerings*