

**PROGRAM KURSUS PENGURUSAN PELANGGAN**

MASA TARIKH	08:30 – 09:00	09:00 – 10:30	M I N U M P A G I	11:00 – 13:00		M A K A N T E N G A H H A R I	14:30 – 16:30
HARI PERTAMA	PENDAFTARAN	KONSEP PERKHIDMATAN PELANGGAN BERKUALITI		PERKHIDMATAN KAUNTER & TELEFON BERKUALITI			HUBUNGAN INTERPERSONAL
HARI KEDUA	08:30 – 10:30			11:00 – 13:00			PEMBENTANGAN "MYSTERY SHOPPING"
	"MYSTERY SHOPPING"			"MYSTERY SHOPPING"/ TUGASAN			
HARI KETIGA	KOMUNIKASI BERKESAN		11.00 – 12.30	12.30 – 13.00			
			IMEJ SEBAGAI PETUGAS BARISAN HADAPAN	PENILAIAN, PENUTUPAN DAN PENYAMPAIAN SIJIL KURSUS			

\* Tertakluk kepada perubahan / pindaan