

RINGKASAN EKSEKUTIF

<u>KERTAS CADANGAN</u>	:	PERMOHONAN KELULUSAN PERUNTUKAN BAGI MELAKSANAKAN KURSUS BERJADUAL: PERKHIDMATAN KAUNTER DAN PELANGGAN CEMERLANG
<u>TARIKH</u>	:	24-25 OGOS 2021
<u>TEMPAT</u>	:	
<u>KOS YANG TERLIBAT / PERUNTUKAN</u>	:	RM 2,400.00
<u>WILAYAH</u>	:	PEJABAT MPC WILAYAH SARAWAK (SKO)
<u>BAKI PERUNTUKAN YANG ADA</u>	:	
<u>TANDATANGAN KETUA AKAUNTAN</u>	:	 (WAN NURHANI WAN KHALID)
<u>KOMEN</u>	:	
<u>TANDATANGAN PENGURUS PCT</u>	:	 (MAHADI HASBULLAH)
<u>IMPAK KEPADA RAKYAT</u>	:	• MEMPEROLEH ILMU PENGETAHUAN MENGENAI MENYEDARI KEPENTINGAN PERANAN MEREKA DALAM MEMBERIKAN PERKHIDMATAN YANG CEMERLANG SEKALIGUS MENENTUKAN KEPUASAN HATI PELANGGAN.

PERBADANAN PRODUKTIVITI MALAYSIA
PERMOHONAN KELULUSAN PERUNTUKAN BAGI MELAKSANAKAN
KURSUS BERJADUAL PERKHIDMATAN KAUNTER & PELANGGAN CEMERLANG

1.0 TUJUAN

- 1.1 Kertas cadangan ini bertujuan untuk mendapatkan kelulusan Lembaga Pengurusan MPC bagi permohonan peruntukan melaksanakan kursus berjadual : Kursus Perkhidmatan Kaunter & Pelanggan Cemerlang

2.0 LATAR BELAKANG

- 2.1 Kursus ini adalah kursus berjadual yang akan dilaksanakan pada 24-25 Ogos 2021 secara atas talian.
- 2.2 Kursus akan berlangsung selama 2 hari.
- 2.3 Lantikan pembekal akan dilaksanakan melalui Jawatankuasa Pengurusan Perkhidmatan Kepakaran (JPPK) serta proses yang telah ditetapkan.

3.0 JUSTIFIKASI / OBJEKTIF

- 3.1 Untuk mengukuhkan kefahaman konsep khidmat pelanggan yang cemerlang
- 3.2 Untuk mengetahui kesedaran tentang implikasi perkhidmatan yang kurang memuaskan kepada pelanggan, organisasi dan diri
- 3.3 Untuk mempelajari kaedah komunikasi, ketrampilan diri, cara menangani sesuatu situasi dan menangani emosi peribadi yang negatif.

4.0 ANGGARAN HASIL, PERBELANJAAN & CADANGAN PROGRAM

- 4.1 Anggaran hasil adalah sebanyak **RM 4,900.00 bagi kursus selama 2 hari.**
- 4.2 Anggaran perbelanjaan bagi melaksanakan program ini adalah sebanyak **RM 2,400.00** iaitu bagi bayaran perkhidmatan pembekal.
- 4.3 Setelah mengambil kira hasil dan perbelanjaan projek ini, di jangka akan mendapat balik lebihan hasil dengan anggaran sebanyak **RM 2,500.00.**

4.4 Perincian hasil & perbelanjaan adalah seperti di **Lampiran 1**.

5.0 CADANGAN / SYOR

5.1 Adalah disyorkan agar Lembaga Pengurusan MPC dapat meluluskan peruntukan bagi melaksanakan kursus Perkhidmatan Kaunter & Pelanggan Cemerlang yang melibatkan peruntukan sebanyak RM 3,600.00.

Disediakan oleh:



Nurfaizla Zulaihi
Penolong Pengurus
MPC Wilayah Sarawak
12 Julai 2021

Disemak oleh:



Semawi Zakaria
Pengurus Kanan
MPC Wilayah Sarawak
12 Julai 2021

Disahkan oleh:



Nor Hafizah Arop
Pengarah
MPC Wilayah Sarawak
12 Julai 2021

Lampiran 1**Anggaran Perbelanjaan Program**

Bil	Perbelanjaan	Kuantiti	Harga/unit (RM)	Jumlah (RM)
1.	Pembayaran Pembekal (Tenaga Pengajar)	2 hari	1,200.00	2,400.00
JUMLAH PERBELANJAAN				2,400.00

Anggaran Hasil Bersih

Bil	Perbelanjaan	Kuantiti	Harga/unit (RM)	Jumlah (RM)
1.	Anggaran hasil dari peserta	7 hari	700.00	4,900.00
2.	Anggaran perbelanjaan program	2 hari	1,200.00	2,400.00
Anggaran Hasil Bersih (A-B)				2,500.00