



PENGURUSAN PERKHIDMATAN PELANGGAN MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA

MESRA, CEPAT & TEPAT
"Kualiti Keutamaan Kami"







Petaling Jaya Bandar Paling Bahagia & Mampan

Cetakan Pertama
Hak Cipta Seksyen Korporat dan Inovasi
Unit Komunikasi Korporat 2024,

Dilarang mengeluarkan semula sebarang bahagian di dalam penerbitan, mengubah apa jua bentuk atau cara, secara elektronik atau manual termasuklah fotokopi, rakaman atau sebarang sistem storan tanpa keizinan daripada penerbit.

Diterbitkan oleh:

Seksyen Korporat dan Inovasi
Unit Komunikasi Korporat
Majlis Bandaraya Petaling Jaya
Aras 21, Menara MBPJ,
Jalan Tengah,
46200 Petaling Jaya
Selangor Darul Ehsan.

<https://www.mbpj.gov.my>
03-7956 3544

ISI KANDUNGAN

6 OBJEKTIF

9 LATAR BELAKANG PENGURUSAN PELANGGAN SEKTOR AWAM

- 10 Prinsip Dan Fokus Utama Pengurusan Pelanggan
- 11 Pendekatan 3 Serampang
- 12 Rangka Kerja
- 13 Skop Pelaksanaan
- 14 Ke Arah Pembudayaan Pengurusan Pelanggan
- 15 8 Ciri-ciri Kecemerlangan Petugas Barisan Hadapan
- 16 Senyum
- 17 Mendengar
- 18 Menunjuk Empati
- 19 Psikologi Berbalik
- 20 Memahami Pelanggan Kita
- 21 Kepantasan Dan Kecekapan
- 22 Penyelesaian Masalah
- 23 Kesungguhan Dan Pengetahuan Melahirkan Juara Bertindak

24 LANGKAH-LANGKAH MELAYAN PELANGGAN DI KAUNTER

- 26 Menerima Pelanggan - Pembuka Salam
- 27 Memberi Perkhidmatan - Situasi Biasa/ Situasi Perlu Dirujuk Kepada Penyelia
- 28 Memberi Perkhidmatan-Situasi Pelanggan Marah

- 29 Memberi Perkhidmatan - Situasi Pelanggan Mengemukakan Permintaan Yang Mengelirukan

- 30 Memberi Perkhidmatan - Situasi Kekangan Bahasa

- 31 Memberi Perkhidmatan - Situasi Khas (Oku, Ibu Mengandung, Bersama Anak Kecil, Warga Emas)

- 32 Memberi Perkhidmatan - Situasi Kecemasan

- 33 Mengakhiri Urusan - Penutup Salam

- 34 Perkara Yang Perlu Dielakkan Semasa Melayan Pelanggan Di Kaunter

36 CIRI-CIRI KUALITI PERKHIDMATAN PELANGGAN

39 AMALAN TERBAIK PELANGGAN (CUSTOMER JOURNEY MAP)

- 40 Peta Pengalaman Pelanggan (Customer Journey Map)

42 TERAS PANDUAN LAYANAN PERKHIDMATAN PELANGGAN

- 43 1. Asas Kesopanan

- 53 2. Amalan Perkhidmatan Mesra

58 KATEGORI PANDUAN

- 59 1. Layanan Perkhidmatan Umum

- 71 2. Layanan Perkhidmatan Di Kaunter

97 ETIKA BERPAKAIAN PELANGGAN

99 PENUTUP

OBJEKTIF





01

Merupakan panduan kepada semua Pegawai dan Kakitangan MBPJ terutamanya yang berkhidmat sebagai petugas barisan hadapan dan kaunter agar lebih **bersifat mesra pelanggan** dalam menyediakan perkhidmatan yang **lebih unggul dan berintegriti**.

02

Rujukan utama bagi memperkasakan modal insan perkhidmatan Majlis agar **lebih peka** dalam memberikan **perkhidmatan berpaksikan rakyat**.

03

Menambah baik pengurusan dan layanan kaunter perkhidmatan Majlis selaras dengan hasrat Kerajaan mencapai Wawasan Kemakmuran Bersama 2030.

04

Menambah baik program berkaitan etika dan nilai serta memupuk amalan nilai murni secara berterusan berdasarkan prinsip Rukun Negara.

LATAR BELAKANG

PENGURUSAN PELANGGAN SEKTOR AWAM



PRINSIP DAN FOKUS UTAMA PENGURUSAN PELANGGAN

PRINSIP UTAMA

- Mempelajari amalan-amalan terbaik pengurusan pelanggan menerusi kolaboratif strategik dengan agensi dan industri yang mempunyai sistem pengurusan pelanggan yang cemerlang;
- Memaksimumkan inisiatif sedia ada seperti *e-rating* dan *mystery shopping*; dan
- Membangunkan dasar atau garis panduan bagi memastikan pengalaman pelanggan adalah standard di seluruh perkhidmatan awam.

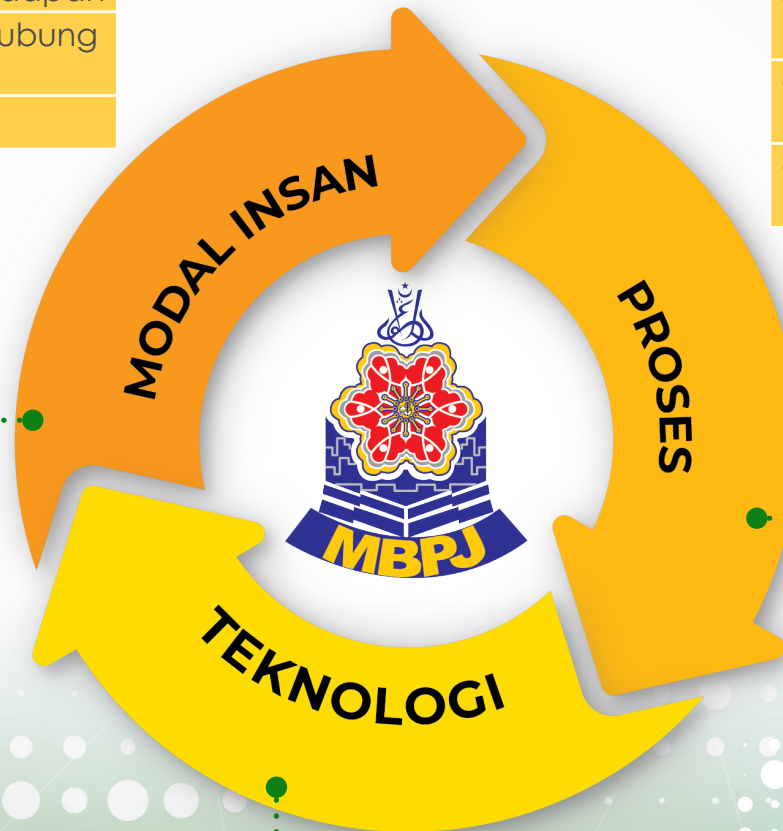
FOKUS UTAMA

- Penyediaan rangka kerja (framework) yang standard di seluruh Jabatan/ Agensi Kerajaan;
- Latihan kepada tenaga pengajar dengan kolaboratif agensi; dan
- Perkongsian amalan-amalan terbaik (*best practices*) melalui proses sangkutan (*attachment*).

PENDEKATAN 3 SERAMPANG

1	MODAL INSAN
●	Penjenamaan
●	8 Ciri-ciri Kecemerlangan Petugas Barisan Hadapan
●	Pengetahuan berhubung Perkhidmatan
●	Imej

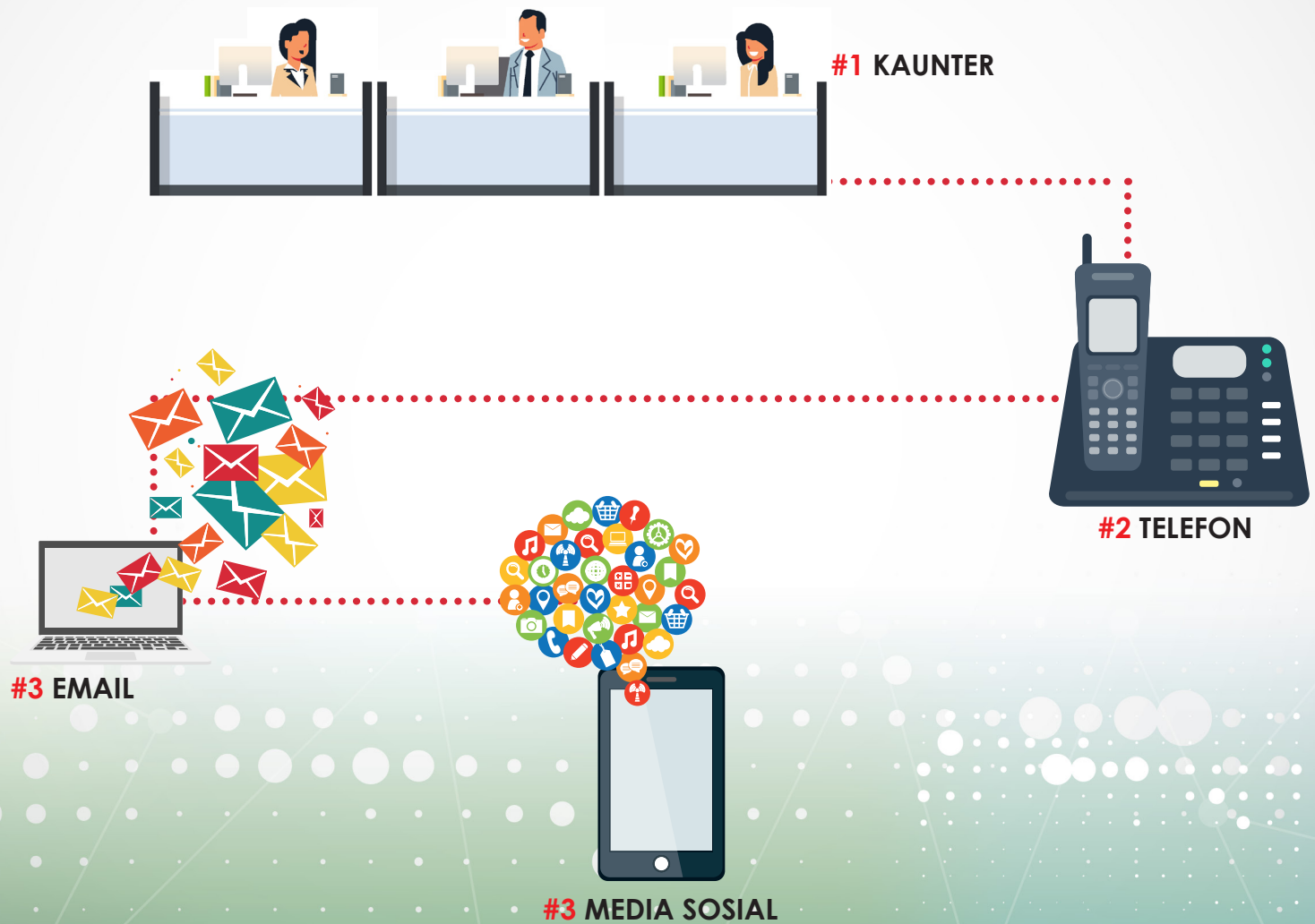
2	PROSES
●	Pengurusan Pengalaman Pelanggan
●	Dasar dan Prosedur Operasi Standard
●	Penyelesaian Masalah
●	Petunjuk Prestasi Utama



3	TEKNOLOGI
●	Repositori Perkhidmatan
●	Integrasi Perkhidmatan
●	Infrastruktur Teknologi Maklumat Komunikasi

MELAKUKAN LONJAKAN MEGA DAN BERGANDA TERHADAP SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN PETUGAS BARISAN HADAPAN SEKTOR AWAM MENERUSI PEMBUDAYAAN		
STRATEGI		
Pemeriksaan Kemahiran Modal Insan	Perekayasaan Konsolidasi Proses	Penguatan Integrasi Teknologi
PEMBOLEH DAYA		
Kepimpinan dan Budaya	Pengurusan Pengalaman Pelanggan	Infrastruktur Teknologi Maklumat Komunikasi (TMK) yang Responsif
Kecemerlangan Operasi		Pengukuran Analitik
ASAS		
MODAL INSAN	PROSES	TEKNOLOGI

SKOP PELAKSANAAN



KEARAH PEMBUDAYAAN PENGURUSAN PELANGGAN



1 KEPIMPINAN
DAN BUDAYA
ORGANISASI



2 PEMERKASAAN
KEMAHIRAN
MODAL INSAN



5 PENGUKURAN
ANALITIK



4 PENGUKUHAN
INTEGRASI
TEKNOLOGI



3 PEREKAYASAAN
DAN KONSOLIDASI
PROSES

8 CIRI-CIRI KECEMERLANGAN PETUGAS BARISAN HADAPAN



Senyum (Smile) Memberikan senyuman kepada pelanggan yang hadir dengan mengamalkan senyuman jenis tiga (senyuman yang terhasil apabila individu menyebut perkataan 'tiga').



Mendengar (Listen) Mengamalkan sikap mendengar dan memberikan ruang kepada pelanggan untuk bertanya soalan dan sebagainya.



Menunjukkan Empati (Showing Empathy) Menyampaikan perkhidmatan dengan menunjukkan empati dengan bersedia membantu pelanggan terhadap sesuatu perkara.



Psikologi Berbalik (Reverse Psychology) Sikap psikologi berbalik diperlukan agar Reverse Psychology setiap kakitangan/pegawai peka terhadap sesuatu situasi yang berlaku semasa sesi di kaunter dan sebagainya.



Memahami Pelanggan Kita (Understand Our Customer) Mengamalkan konsep memahami setiap pelanggan yang hadir untuk urusan tertentu.



Kepantasan dan Kecekapan Perkhidmatan (Speed And Efficiency of Service) Setiap pegawai/kakitangan perlukan mengamalkan tindakan yang pantas dan cekap agar setiap agensi kelihatan teratur.



Penyelesaian Masalah (Problem Solving) Setiap agensi perlulah mempunyai penyelesaian masalah yang tangkas dalam sesuatu perkara agar pengurusan pelanggan dapat berjalan dengan lancar.



Kesungguhan dan Pengetahuan Melahirkan Juara Bertindak (Earnestness and Knowledge Reveal the Champion Action) Menyediakan fizikal, mental dan emosi terhadap sesuatu tindakan agar dapat melahirkan pengetahuan yang berpotensi dalam mengendalikan sesuatu tugas.

8 CIRI-CIRI KECEMERLANGAN PETUGAS BARISAN HADAPAN

SENYUM



MENIMBULKAN TANGGAPAN PERTAMA YANG POSITIF

- Mulakan interaksi pertama dengan betul
- Mulakan langkah pertama untuk berhubung dengan pelanggan
- Bermula dengan baik dan berakhir dengan baik

SAMBUTAN MESRA

- Senyum dan alu-alukan pelanggan
- Senyum pada masa yang sesuai
- Memandang ke arah mata pelanggan

8 CIRI-CIRI KECEMERLANGAN PETUGAS BARISAN HADAPAN

MENDENGAR

SENTIASA PEKA

- Beri tumpuan penuh kepada pelanggan ●
- Beri perhatian dan tumpuan apabila pelanggan bercakap ●
- Perhatikan isyarat lisan dan bukan lisan ●

JANGAN ADILI PELANGGAN

- Fahami situasi pelanggan ●
- Benarkan pelanggan bercakap ●
- Sentiasa peka dengan tutur kata sendiri ●



MENUNJUK EMPATI



SENTIASA BERBUDI-BAHASA

- Amalkan sopan-santun
- Pamerkan keprihatinan dan fahami pelanggan
- Bersikap profesional

HORMATI PELANGGAN

- Layan pelanggan sebagai individu, bukan masalah
- Jangan menjatuhkan air muka pelanggan
- Jangan luahkan kekecewaan anda terhadap pelanggan

8 CIRI-CIRI KECEMERLANGAN PETUGAS BARISAN HADAPAN

PSIKOLOGI BERBALIK

GUNA BAHASA PERKHIDMATAN

- Guna perkataan dan frasa yang sesuai ●
- Elakkan perkataan teknikal atau 'jargon' (tersirat) ●
- Beri keyakinan pada pelanggan ●

PAMERKAN BAHASA TUBUH YANG POSITIF

- Sentiasa peka dengan bahasa tubuh ●
- Perlu tahu bagaimana menunjukkan bahasa tubuh yang sesuai ●
- Bertutur dengan nada suara yang sesuai ●



MEMAHAMI PELANGGAN KITA

MEMERHATIKAN PELANGGAN

- Kenali pelanggan
- Perhatikan bahasa tubuh pelanggan
- Beri tumpuan kepada tindak balas pelanggan

FAHAMI EKSPEKTASI PELANGGAN

- Ketahui apa yang pelanggan mahukan dari kita
- Letakkan diri dalam situasi pelanggan
- Perlu tahu ekspektasi pelanggan



8 CIRI-CIRI KECEMERLANGAN PETUGAS BARISAN HADAPAN

KEPANTASAN DAN KECEKAPAN

LAYAN PELANGGAN DENGAN SEGERA

- Tunjukkan sikap tidak berlengah ●
- Tindak balas yang tepat pada masanya ●
- Jangan bertangguh tanpa alasan munasabah ●

LAKUKAN DENGAN BETUL, TEPAT DAN SETIAP MASA

- Kekalkan kerja berkualiti tinggi ●
- Menjadi seorang yang berpengetahuan tentang proses dan perkhidmatan ●
- Semak kerja bagi memastikan ia tepat ●



PENYELESAIAN MASALAH



JANGAN TERUS BERKATA “TIDAK” KEPADA PELANGGAN

- Ingatkan diri agar tidak terus berkata “Tidak”
- Fikir sebelum memberi maklum balas
- Fikirkan jawapan “Ya” dan kurangkan jawapan “Tidak”

TAWARKAN PENYELESAIAN ALTERNATIF

- Sentiasa fikirkan penyelesaian atau alternatif lain
- Imbangi antara prosedur dan penyelesaian

KESUNGGUHAN DAN PENGETAHUAN MELAHIRKAN JUARA BERTINDAK

BERFIKIR “BOLEH MELAKUKAN”

- Bersedia menghadapi cabaran ●
- Bersedia belajar dari kejayaan dan kesilapan ●
- Cari peluang melakukan penambahbaikan ●

JADILAH MODEL PERANAN

- Jadilah contoh yang baik kepada orang lain ●
- Bersedia membantu dan menyokong orang lain ●
- Konsisten dalam tindakan ●



**LANGKAH-LANGKAH
MELAYAN PELANGGAN
DI KAUNTER**





PEMBUKA SALAM

1

Ucap selamat dengan lembut dan mesra sebagai mengalu-alukan pelanggan sambil senyum ikhlas serta terdapat pertembungan mata apabila berkomunikasi.

Contoh ucapan:
Assalamualaikum/selamat pagi Encik/
Cik/Tuan/Puan

2

Dapatkan nama pelanggan.

Berinteraksi dengan pelanggan (menggunakan nama yang diberi) untuk mengetahui tujuan urusan.

Contoh ucapan:
Boleh saya tahu nama Encik/Cik/
Tuan/Puan?

MEMBERI PERKHIDMATAN



SITUASI BIASA

SITUASI PERLU DIRUJUK KEPADA PENYELIA

1

Dengar dan beri perhatian kepada perkara yang ingin disampaikan oleh pelanggan dan tunjukkan empati terhadap masalah pelanggan.

2

Cuba selesaikan masalah pelanggan (jika mampu).

3

Tunjukkan komitmen untuk menyelesaikan masalah dengan sabar.

1

Hubungi Penyelia Kaunter sekiranya masalah tidak dapat diselesaikan.

2

Jelaskan masalah kepada penyelia sebelum pelanggan dibawa berjumpa penyelia.

MEMBERI PERKHIDMATAN



SITUASI PELANGGAN MARAH

- 1 Elakkan perbalahan peribadi, perdebatan dan sebagainya. Bertindak mengikut bidang kuasa yang dibenarkan.
- 2 Rujuk kepada Pegawai atasan jika perlu.
- 3 Elakkan bersikap kepura-puraan atau berbohong.
- 4 Dengar apa yang ingin disampaikan oleh pelanggan.
- 5 Tunjukkan empati dan pemahaman terhadap masalah pelanggan (pandangan mata, ekspresi muka dan angguk tanda faham).
- 6 Minta maaf dan tenangkan pelanggan dan kawal situasi.
- 7 Tunjukkan komitmen untuk menyelesaikan masalah dengan sabar.
- 8 Sentiasa kawal emosi, gerak-geri dan perkataan anda.
- 9 Beri penjelasan situasi sebenar (ucapan perlu bersesuaian dengan situasi pelanggan).
- 10 Akhiri perbualan dan mohon maaf atas kesulitan.
- 11 Jika kemarahan telah reda, terus memberi layanan seperti situasi biasa ATAU jika pelanggan masih marah, ambil tindakan seperti berikut:

Hubungi penyelia atau iringi pelanggan berjumpa penyelia.

Jika perlu, dapatkan bantuan Pengawal Keselamatan.

MEMBERI PERKHIDMATAN



SITUASI PELANGGAN MENGEMUKAKAN PERMINTAAN YANG MENGELIRUKAN

1

Layan pelanggan dengan ekspresi muka dan kata-kata yang menenangkan. Tunjukkan empati dan cuba fahami permintaan yang dikemukakan.

2

Jika kekeliruan telah selesai, terus memberi layanan seperti situasi biasa ATAU

3

Jika masih keliru, minta penjelasan lanjut. Sekiranya masih keliru, ambil tindakan seperti Situasi Perlu Dirujuk Kepada Penyelia.



SITUASI KEKANGAN BAHASA

1

Memaklumkan pelanggan melalui ekspresi muka dan tunjukkan isyarat anda tidak memahami bahasa yang digunakan pelanggan.

2

Mohon maaf kepada pelanggan dan maklumkan anda tidak boleh berbahasa Mandarin / Tamil / bahasa asing.

3

Dapatkan bantuan daripada rakan sekerja/penyelia untuk berkomunikasi dengan pelanggan.

MEMBERI PERKHIDMATAN



SITUASI KHAS (OKU, IBU MENGANDUNG, BERSAMA ANAK KECIL, WARGA EMAS)

1

Layan pelanggan dengan ekspresi muka dan kata-kata yang menenangkan. Tunjukkan empati dan hulurkan bantuan mengikut kesesuaian (Misalnya, kerusi roda untuk orang yang tidak mampu berjalan, pen dan kertas untuk orang bisu)

2

Minta bantuan daripada pembantu/ pelayan pejabat di kaunter untuk: Dapatkan nombor giliran / borang dan keperluan lain jika perlu. Iringi pelanggan dengan kerusi roda ke Kaunter Khas.



SITUASI KECEMASAN

1

Tenangkan pelanggan dan maklumkan kepada mereka masalah yang berlaku serta memohon maaf atas kesulitan.

Contoh: Minta perhatian! Harap bertenang kerana berlaku (misalnya, kebakaran / putus bekalan elektrik / sistem tergendala).

Contoh: Mohon kerjasama Tuan / Puan / Cik untuk mematuhi Arahan Keselamatan (sekiranya berlaku kebakaran).

Pihak kami sedang berusaha mengatasi gangguan ini. Terima kasih atas kerjasama Tuan / Puan / Cik.



PENUTUP SALAM

1

Ucapan terima kasih.

3

Berikan kata-kata semangat jika perlu.

2

Tawarkan bantuan tambahan.

4

Ucapan Penutup

PERKARA YANG PERLU DIELAKKAN SEMASA MELAYAN PELANGGAN DI KAUNTER

ELAKKAN

- Mencilah ketika pelanggan bercakap
- Berbincang berkenaan polisi jabatan
- Perbualan yang sia-sia.
- Bertengkar atau menunjukkan kebosanan anda terhadap pelanggan yang tidak berpuas hati.
- Melempar atau membaling sesuatu dokumen kepada pelanggan.
- Berbincang soal politik, agama, peribadi dan perkauman dengan pelanggan.

PERKARA YANG PERLU DIELAKKAN SEMASA MELAYAN PELANGGAN DI KAUNTER

EELAKKAN

- Berdiri sambil memasukkan tangan ke dalam poket semasa berurusan dengan pelanggan.
- Menongkat dagu dan bersikap kurang mesra semasa melayan pelanggan.
- Menyumpah, mengutuk, sendawa ataupun menguap semasa melayan pelanggan.
- Membaca surat khabar atau majalah di kaunter atau semasa melayan pelanggan.
- Menggunakan tangan kiri untuk menyerahkan dokumen kepada pelanggan.
- Membuat /menerima panggilan telefon semasa melayan pelanggan/semasa duduk di kaunter.

CIRI- CIRI KUALITI PERKHIDMATAN PELANGGAN



Pengurusan Perhubungan Pelanggan yang cekap dan berkesan akan dapat memastikan penyampaian perkhidmatan yang responsif kepada kehendak dan keperluan pelanggan. Kualiti yang ditawarkan kepada pelanggan seboleh-bolehnya hendaklah tinggi nilainya sehingga melebihi jangkaan pelanggan sejajar dengan pendekatan memuaskan dan menggembirakan hati pelanggan. Perkhidmatan pelanggan yang menjadi asas utama kepada pendekatan tersebut memenuhi aspek berikut :

- 1. Persekitaran yang Kondusif:** Menyediakan tempat dan ruang untuk memberi keselesaan kepada pelanggan yang berurusan seperti ruang menunggu yang selesa, tempat duduk dan bilangan kaunter yang mencukupi serta tandas awam yang bersih.
- 2. Kemudahan Sokongan:** Menyediakan kemudahan sokongan untuk keperluan pelanggan seperti kantin, telefon awam, tempat riadah untuk kanak-kanak, Mesin Juruwang Automatik (Auto Teller Machine - ATM) dan sebagainya.
- 3. Kebolehpercayaan:** Menawarkan perkhidmatan yang konsisten kepada pelanggan daripada segi kualiti dan menepati piagam yang ditetapkan.
- 4. Responsif:** Menyampaikan perkhidmatan yang responsif yang memenuhi ciri-ciri seperti cepat memberi respons kepada semua urusan pelanggan dan memaklumkan perkembangan sehingga urusan selesai.
- 5. Menepati Masa:** Menyampaikan perkhidmatan yang menepati masa standard yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.
- 6. Ketepatan:** Menyampaikan perkhidmatan dan maklumat yang tepat dan betul untuk memudahkan urusan pelanggan.
- 7. Mudah Diperoleh:** Menyediakan perkhidmatan yang mudah diperoleh dan pelanggan tidak perlu menunggu lama atau bersusah payah ke lokasi yang jauh untuk mendapat perkhidmatan.
- 8. Mudah Difahami:** Menyediakan arahan, borang, panduan perkhidmatan dan maklumat-maklumat berkaitan yang mudah difahami serta tidak mengelirukan pelanggan.
- 9. Kompeten:** Pegawai/kakitangan yang kompeten dan berpengetahuan dalam menjalankan tanggungjawab masing-masing. Kredibiliti perkhidmatan hendaklah sentiasa dipelihara apabila melaksanakan tanggungjawab untuk menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan.

AMALAN TERBAIK **PELANGGAN**

(PETA PERJALANAN PELANGGAN)



PETA PENGALAMAN PELANGGAN (PETA PERJALANAN PELANGGAN)

Pengurusan Perkhidmatan Pelanggan MBPJ mengambil kira peta pengalaman pelanggan yang menyeluruh merangkumi:

1

SEBELUM
PERKHIDMATAN

2

SEMASA
PERKHIDMATAN

3

SELEPAS
PERKHIDMATAN

1

SEBELUM
PERKHIDMATAN



**Senario Permohonan
Lesen Perniagaan
Penjaja**

Bagaimana?

Bagaimana hendak memohon
Lesen Perniagaan Penjaja?

Apa?

Apakah dokumen/borang
yang perlu disediakan?

Di Mana?

Apakah dokumen/borang
yang perlu disediakan?

Bila?

Apakah dokumen/borang
yang perlu disediakan?

Siapa?

Apakah dokumen/borang
yang perlu disediakan?

2

SEMASA PERKHIDMATAN



Senario Permohonan Lesen Perniagaan Penjaja

Terima Lesen Perniagaan Penjaja

Bagaimana hendak memohon Lesen Perniagaan Penjaja?

Layanan Mesra

Apakah dokumen/borang yang perlu disediakan?

Servis Pantas

Apakah dokumen/borang yang perlu disediakan?

Lokasi Strategik

Apakah dokumen/borang yang perlu disediakan?

- Sistem Nombor Giliran (Queue Management System - QMS)
- Bantuan Teknologi Maklumat dan Komunikasi
- 8 Ciri-ciri Kecemerlangan Petugas Barisan Hadapan
- Persekitaran Kaunter yang Kondusif

3

SELEPAS PERKHIDMATAN



Senario Permohonan Lesen Perniagaan Penjaja

Berpuas Hati

Pelanggan berpuas hati dengan layanan dan servis yang diterima dan pulang dengan perasaan gembira

Menikmati Faedah & Keistimewaan

Memanfaatkan keistimewaan/kelayakan sebagai pemegang permit penjaja

Kongsi Pengalaman



- Emosi Pelanggan
- Keseluruhan Ekosistem Berkaitan
- Aktiviti di Titik Pertemuan

The diagram consists of three main parts on a green background. On the left, a horizontal bar with a 3D effect is divided into two segments: a light orange segment on the left and a darker orange segment on the right. To the right of this bar is a large, white, bold text block. Further to the right, another horizontal bar with a 3D effect is shown, also divided into light orange and darker orange segments. From the right side of this second bar, two large orange arrows point to the right. The top arrow is a darker shade of orange and contains the text '1. ASAS KESOPANAN'. The bottom arrow is a lighter shade of orange and contains the text '2. AMALAN PERKHIDMATAN MESRA'.

**TERAS
PANDUAN
LAYANAN
PERKHIDMATAN
PELANGGAN**

1. ASAS KESOPANAN

**2. AMALAN
PERKHIDMATAN
MESRA**

1. ASAS KESOPANAN



Pengenalan

Asas Kesopanan dalam Penyampaian Perkhidmatan MBPJ

Asas kesopanan ialah satu kaedah yang digunakan untuk mempamerkan amalan budi pekerti daripada seseorang insan kepada insan yang lain. Ia merupakan satu keperluan asas bagi semua manusia walaupun berbeza sosiobudaya.

Warganegara Malaysia termasuk Pegawai MBPJ perlu mengamalkan prinsip Rukun Negara dan Kesopanan dan Kesusilaan merupakan prinsip Rukun Negara yang kelima. Pegawai MBPJ terutamanya petugas barisan hadapan perlu mengamalkan asas-asas kesopanan dalam perkhidmatan awam. Ia merupakan aspek penting bagi meningkatkan imej perkhidmatan awam yang berkualiti kepada rakyat.

Keberhasilan

1. Hubungan saling menghormati antara Pegawai/Kakitangan MBPJ dan pelanggan
2. Pegawai/Kakitangan MBPJ yang profesional melalui kualiti kerja yang seimbang antara prosedur kerja yang perlu dipatuhi dengan hubungan baik dengan pelanggan
3. Pegawai/Kakitangan yang mengamalkan nilai dan etika serta mempunyai empati terhadap pelanggan
4. Imej perkhidmatan awam yang berkualiti serta mesra pelanggan

ASAS KESOPANAN

Pegawai MBPJ terutamanya petugas barisan hadapan perlu mempunyai satu rujukan seragam yang saling lengkap melengkapi bagi menyempurnakan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan kepada pelanggan.

Berikut adalah senarai asas kesopanan yang boleh dizahirkan oleh Pegawai MBPJ semasa berinteraksi dengan para pelanggan dan tetamu. Ia boleh dikategorikan kepada tiga aspek iaitu :

1. Riak Muka

2. Tutur Kata (Budi Bahasa)

3. Bahasa atau Gerak Badan



ASAS KESOPANAN

Pegawai MBPJ terutamanya petugas barisan hadapan telah mengamalkan perkhidmatan yang baik melalui panduan sedia ada serta penyeliaan pegawai atasan. Namun, ia tidak seragam antara satu jabatan dengan jabatan yang lain dalam sektor awam. Oleh itu, Panduan Pengurusan Pelanggan (PPP) mengesyorkan supaya konsep tuan rumah (kaunter MBPJ) dan pelanggan perlu diamalkan dan ia akan memberikan impak yang jelas ke atas kualiti penyampaian perkhidmatan yang disampaikan. PPP juga mengesyorkan senarai amalan yang seragam seperti berikut:



Pandang Muka

Ketika para pelanggan melangkah menuju ke kaunter anda, tunjukkan kesopanan anda dengan memandang muka mereka.

1

Angguk

Berikan anggukkan kecil kepada para pelanggan bagi menunjukkan anda bersedia untuk melayani mereka.

2

Senyum

Berikan senyuman yang terbaik anda kepada para pelanggan. Senyuman anda perlulah dilihat ikhlas dan ceria. Senyuman boleh menyebabkan suasana yang positif dan selesa.

3

ASAS KESOPANAN



Sapa

Sebagai seorang tuan rumah, sapa pelanggan yang datang ke kaunter/ pejabat anda. Berilah ucapan yang bersesuaian.

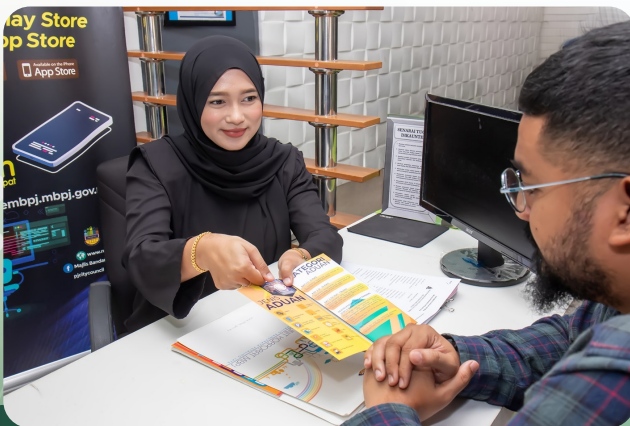
4



Kenalkan Diri Anda

Agar suasana awal perkhidmatan dimulakan dengan penuh kemesraan, perkenalkan diri anda kepada para pelanggan.

5



Tawar Bantuan

Nyatakan kesediaan anda untuk memberi perkhidmatan dan bantuan kepada para pelanggan.

6

ASAS KESOPANAN



Terima dan Beri Dokumen

Sewaktu menerima dan memberi dokumen borang permohonan daripada kepada pelanggan, maka terima/beri dengan kedua belah tangan anda sambil mengucapkan terima kasih. Muka dokumen tersebut hendaklah menghadap pelanggan agar senang dibaca oleh mereka.

7



Baca/ Sebut Nama Penuh

Apabila menerima dokumen (borang permohonan/MyKad/dokumen lain) buat kali pertama daripada pelanggan, sahkan pemilikan dokumen tersebut dengan membaca nama penuh mereka. Pandang muka, senyum dan angguk apabila membaca nama mereka.

8



Guna Panggilan Hormat

"Panggilan hormat" adalah merujuk kepada sebutan sebelum namanya yang digunakan bagi menghormati individu tertentu berdasarkan kedudukan mengikut keturunan, jawatan, Anugerah Darjah Kebesaran yang diterima dan keagamaan.

9

ASAS KESOPANAN



Kerap Sebut Nama Pelanggan

Sebutlah nama pelanggan sekurang-kurangnya tiga kali (atau lebih) sewaktu berurusan dengan mereka.

10



Tunjuk Arah

Menunjuk arah menggunakan tapak tangan searas dada. Posisi tapak tangan lebih kurang 90 darjah.

11

ASAS KESOPANAN



Ucapan Terima Kasih

Biasakan diri anda mengucapkan “**terima kasih**” kepada pelanggan terutama apabila menerima sebarang dokumen. Ucapkan “**terima kasih**” juga bila anda menghulurkan sebarang dokumen kepada mereka.

12



Ucapan Penutup

Selepas mengucapkan “**terima kasih**”, maklumkan kepada pelanggan penghargaan anda apabila mereka mengunjungi jabatan anda.

13



Ucapan Hospitaliti (Layanan Mesra)

Bagi menyudahkan urusan perkhidmatan dengan layanan yang mesra, ucapkan perkataan perkataan hospitaliti kepada para pelanggan yang hadir.

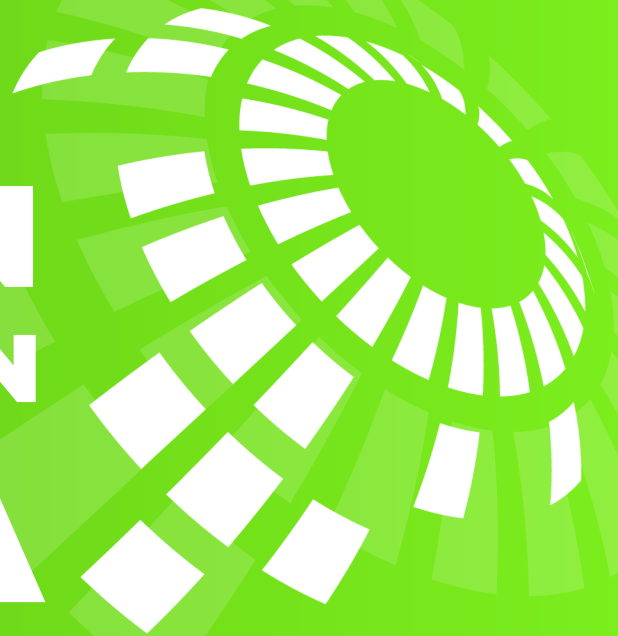
14

**TERAS
PANDUAN
LAYANAN
PERKHIDMATAN
PELANGGAN**

1. ASAS KESOPANAN

**2. AMALAN
PERKHIDMATAN
MESRA**

2. AMALAN PERKHIDMATAN MESRA



AMALAN PERKHIDMATAN MESRA

Amalan Perkhidmatan Mesra

Perkhidmatan kaunter yang mesra merupakan salah satu sisi perkhidmatan Majlis yang sering menjadi perhatian umum. Ia merupakan perkara pertama yang akan dilihat oleh pelanggan. Kerajaan telah mengeluarkan pelbagai panduan dan pekeliling sebagai rujukan dalam menambah baik penyampaian perkhidmatan Majlis sedia ada.

Keberhasilan

1. Meningkatkan tahap kepuasan pelanggan melalui layanan yang istimewa.
2. Mewujudkan amalan mesra antara tuan rumah dan pelanggan supaya perkhidmatan yang diberikan memuaskan hati dan meninggalkan impak yang baik.
3. Memberi persepsi yang positif terhadap kualiti layanan perkhidmatan awam di Malaysia sekali gus meningkatkan kepuasan pelanggan.

MENGADAKAN PERBUALAN KECIL ATAU INTERAKSI SOSIAL

1. Sewaktu menjalankan urusan rasmi dengan para pelanggan, para petugas boleh mempamerkan amalan mesra sama ada memulakan “perbualan kecil” atau “berinteraksi sosial”. Amalan ini dipanggil amalan hospitaliti. Namun ia perlu dilakukan dengan cukup cermat agar tidak mengganggu tugas atau memanjangkan tempoh masa urusan. Perhatikan gerak balas para pelanggan untuk mengetahui tahap penerimaan mereka terhadap amalan ini. Tinggalkan amalan ini jika pelanggan tidak memberi reaksi positif.
2. Berikut merupakan empat (4) skop yang boleh diambilkira dalam memulakan “perbualan kecil” atau “perbualan hospitaliti”.



A stylized illustration of a person with short brown hair, wearing a blue shirt and a red tie, sitting at a desk. They are looking at a laptop screen. To the left of the person is a large analog clock showing approximately 1:50. To the right is a calendar icon with a red checkmark. The desk is represented by a thick red horizontal bar at the bottom.

Ia melibatkan hal-hal umum yang berkaitan dengan urusan yang dipohonkan.



Hal berkaitan peribadi umum ialah sesuatu perkara yang MUDAH dan SENANG dijawab oleh para pelanggan/ tetamu tanpa menyentuh hal-hal peribadi yang sulit.

MENGADAKAN PERBUALAN KECIL ATAU INTERAKSI SOSIAL



3. Hal Berkaitan Persekitaran

Di antara perkara-perkara yang boleh disentuh ialah berkaitan dengan keadaan persekitaran semasa.



4. Hal Berkaitan Pengiring

Sebagai seorang petugas yang mempunyai budi pekerti, anda perlu juga bertegur sapa dengan rakan pengiring pelanggan.

**KATEGORI
PANDUAN**

**1. LAYANAN
PERKHIDMATAN
UMUM**

**2. LAYANAN
PERKHIDMATAN
DI KAUNTER**

1. LAYANAN PERKHIDMATAN UMUM



LAYANAN PERKHIDMATAN UMUM

Pada situasi tertentu, para Pegawai dan kakitangan juga berinteraksi dengan para pelanggan di luar tempat bertugas. Mereka mungkin berjumpa dengan pelanggan dalam pelbagai situasi seperti berikut:



Bersua/ Bersemuka/
Bertembung dengan
pelanggan

1

Bertembung
dengan
pelanggan di
pintu



2



Bertembung
dengan
pelanggan di
tangga Pejabat

3

Menunggu Lif



4



Berada di dalam Lif

5

Menunjuk Arah
kepada
Pelanggan



6



Mengiringi
pelanggan

7

Menawarkan
Bantuan –
pelanggan OKU
(Orang Kurang
Upaya)



8

MENYAPA PELANGGAN

Setiap jabatan mempunyai lobi utama iaitu laluan keluar masuk Pegawai atau pelanggan. Terdapat beberapa situasi pertemuan antara Pegawai dan pelanggan sama ada secara bersemuka, bertembung dan berselisih dengan pelanggan di ruang yang sama. Oleh itu, kaedah menyapa pelanggan boleh diamalkan dengan cara berikut:



PANDANG MUKA

- Memandang muka/mata pelanggan

ANGGUK

- Membuat anggukkan kecil tanda hormat

SENYUM

- Memberi senyuman yang sepadan dengan ekspresi muka pelanggan

SAPA

- Mengucap selamat kepada pelanggan mengikut situasi yang sesuai



BERTEMBUNG DENGAN PELANGGAN DI PINTU PEJABAT

Amalan menyapa pelanggan ketika bertembung di pintu pejabat.



1 Buka dan tahan pintu untuk pelanggan.

2 Pandang muka pelanggan Angguk dan Senyum

3 Sapa pelanggan (jika sesuai)

4 **Beri keutamaan** kepada pelanggan untuk melepasi pintu dengan menunjukkan tapak tangan tanda mempersilakan mereka masuk/keluar



BERTEMBUNG DENGAN PELANGGAN DI TANGGA PEJABAT

Amalan menyapa pelanggan ketika bertembung tangga pejabat.

1

Pandang muka pelanggan

Angguk dan Senyum, Sapa pelanggan (jika sesuai)

2

Berhenti melangkah

(Sama ada melangkah naik atau turun)

3

Beri keutamaan kepada pelanggan untuk melepasi tangga

4

Persila pelanggan melangkah naik turun dengan menunjukkan tapak tangan anda



KEUTAMAAN MEMASUKI LIF

Amalan menyapa pelanggan yang sedang menunggu lif. Keutamaan perlu diberikan kepada pelanggan untuk memasuki lif terlebih dahulu.



1 Pandang muka pelanggan Angguk dan Senyum

2 Sapa pelanggan jika keadaan yang sesuai dan mengizinkan

3 Beri sedikit ruang kepada pelanggan untuk menunggu lif bergerak sedikit

4 Berbual dengan pelanggan semasa menunggu lif tiba

5 Apabila pintu lif terbuka, tahan pintu lif dan beri keutamaan kepada pelanggan untuk memasuki lif dahulu

BERADA DI DALAM LIF

Amalan menyapa pelanggan ketika berada di dalam lif.

1

Tahan pintu lif dengan tangan atau tekan butang

2

Jika pelanggan ingin memasuki ke dalam lif, beri ruang kepada pelanggan untuk masuk dengan selesa. Pandang muka pelanggan angguk dan senyum

3

Jika pelanggan ingin keluar bergerak untuk memberi ruang kepada pelanggan untuk keluar dengan mudah



MENUNJUK ARAH KEPADA PELANGGAN

Amalan ketika memberikan bantuan kepada pelanggan yang ingin mengetahui arah sebenar lokasi yang dituju.



1

Pandang muka pelanggan Angguk dan Senyum. Sapa pelanggan jika keadaan mengizinkan

2

Ulang balik apa yang disebut untuk mengesahkan apa yang diucapkan oleh pelanggan

3

Maklum kepada pelanggan di mana lokasi sebenar

4

Tunjuk arah menggunakan tapak tangan searas dada Posisi tapak tangan lebih kurang 90 darjah

MENGIRING PELANGGAN

Amalan ketika memberikan bantuan tunjuk arah kepada pelanggan dan seterusnya mengiringi pelanggan ke lokasi yang dituju.

1 Tahan pintu lif dengan tangan atau tekan butang

2 Ulang balik apa yang disebut untuk mengesahkan apa yang diucapkan oleh pelanggan

3 Maklum bahawa anda boleh mengiringi pelanggan ke lokasi tersebut

4 Berjalan lebih kurang tiga langkah di hadapan pelanggan



MEMBANTU PELANGGAN DI LOBI PEJABAT

Amalan ketika memberikan bantuan kepada pelanggan di lobi pejabat. Pegawai awam perlu menunjukkan keprihatinan kepada pelanggan yang memerlukan perhatian yang lebih daripada pelanggan lain contohnya wanita mengandung, wanita bersama-sama anak/anak-anak kecil; pelanggan OKU dan orang tua.



1

Pandang muka pelanggan angguk dan senyum atau berikan kelebihan kepada pelanggan yang kurang upaya atau golongan tua untuk duduk sementara menunggu giliran

2

Ucapkan salam

3

Tawar bantuan anda

4

Maklum secara spesifik bantuan yang anda hendak tawarkan



**KATEGORI
PANDUAN**

**1. LAYANAN
PERKHIDMATAN
UMUM**

**2. LAYANAN
PERKHIDMATAN
DI KAUNTER**

2. LAYANAN PERKHIDMATAN DI KAUNTER



PERKHIDMATAN KAUNTER

URUSAN DI KAUNTER QUEUE MANAGEMENT SYSTEM (QMS)

Perkhidmatan kaunter merupakan salah satu kaedah yang berkesan dalam penyampaian perkhidmatan kerajaan kepada rakyat. Di antara tujuh situasi biasa yang berlaku di perkhidmatan kaunter yang melibatkan peranan kakitangan Majlis adalah seperti berikut:



PERKHIDMATAN KAUNTER

Situasi ketika anda bertugas sebagai tuan rumah di Kaunter QMS/Pertanyaan Tugas anda ialah melayani para pelanggan yang beratur untuk mendapatkan nombor giliran atau membuat pertanyaan.

1	Sapa pelanggan di Kaunter Queue Management System (QMS)/pertanyaan pandang mata, angguk, senyum dan sapa (PASS) .
2	Tawar bantuan kepada pelanggan dengan tangan kanan menghulur ke depan.
3	Ulang balik bantuan yang diperlukan.
4	Jika perlu menyemak, sila minta dokumen. Terangkan prosedur jika perlu.
5	Beri nombor giliran dengan dua belah tangan, memandang muka, angguk dan senyum. Dokumen perlu menghadap pelanggan.
6	Beri cadangan/ucapan hospitaliti (jika perlu).
7	Ucap terima kasih dan kata-kata hospitaliti.
8	Jemput pelanggan ke ruang menunggu dengan menghulur tangan ke arah ruang menunggu.



PERKHIDMATAN KAUNTER

URUSAN DI KAUNTER QMS



1

Sapa pelanggan di Kaunter QMS/ Pertanyaan **Pandang mata, Angguk, Senyum dan Sapa pelanggan (PASS)**.

2

Tawar bantuan kepada pelanggan dengan tangan kanan menghulur ke depan.

3

Ulang balik bantuan yang diperlukan.

4

Jika perlu menyemak, sila minta dokumen
* Terangkan prosedur - jika perlu



PERKHIDMATAN KAUNTER

Beri nombor giliran dengan dua belah tangan memandang muka, angguk dan senyum. Dokumen perlu menghadap pelanggan.

5

Beri cadangan ucapan hospitaliti (jika perlu).

6

Ucap terima kasih dan kata kata hospitaliti.

7

Jemput pelanggan ke ruang menunggu dengan menghulur tangan ke arah ruang menunggu.

8



PERKHIDMATAN KAUNTER

SITUASI MENERIMA DAN MENYEMAK BORANG PERMOHONAN

- 1** Sapa pelanggan **Pandang mata, Angguk, Senyum dan Sapa (PASS)**.
- 2** Jemput pelanggan duduk menghulurkan tangan kanan anda ke arah kerusi dan menyemak nombor giliran.
- 3** Perkenal diri anda kepada pelanggan dengan tapak tangan kanan diletak di dada anda.
- 4** Tawar bantuan kepada pelanggan dengan tangan keluar menghala ke depan.
- 5** Ulang balik bantuan yang diperlukan
- 6** Minta dokumen. Ambil dokumen dengan kedua belah tangan dan ucap terima kasih.
- 7** Baca/sebut nama penuh pelanggan.
- 8** Minta pelanggan menunggu sebentar
- 9** Amal interaksi mesra/interaksi sosial/interaksi hospitaliti

MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA
JABATAN PENILAIAN & PENGURUSAN HARTA
BORANG PERTUKARAN ALAMAT SURAT-MENYURAT

Maklumat Pemohon

1. No. Akaun/Rujukan : _____

2. Nama Pemilik : _____

3. No. Kad Pengenalan : _____

4. Alamat Harta : _____

5. Pindaan Maklumat :-
Pertukaran Alamat Surat-Menyurat (Sila Nyatakan Alamat Yang Terbaru/Terkini)

Tandatangan Pemilik : _____

Tandatangan Pegawai : _____

Tarikh : _____

PERHATIAN : Sila lampirkan salinan Resit Cukai Taksiran Yang Terkini

UNTUK SIMPANAN PEMILIK

JABATAN PENILAIAN & PENGURUSAN HARTA
MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA
TEL : 03-79545984/86/87 FAX : 03-79545985

Adalah diakui Borang Pertukaran Alamat Surat-Menyurat Tuan/Puan telah diterima.

No. Akaun/Rujukan : _____

Tandatangan Pegawai : _____

Nama Pegawai : _____

Tarikh : _____

PERKHIDMATAN KAUNTER

Situasi ketika anda bertugas sebagai tuan rumah dan sedang melayani pelanggan yang datang ke kaunter anda. Menerima dan Menyemak Borang Permohonan.

Sapa pelanggan **Pandang mata, angguk, senyum dan sapa (PASS).**

1

Jemput pelanggan duduk dan menghulurkan tangan kanan anda ke arah kerusi menyemak nombor giliran.

2

Perkenal diri anda kepada pelanggan dengan tapak tangan kanan diletak di dada anda.

3

Tawar bantuan kepada pelanggan dengan tangan keluar menghala ke depan.

4

Ulang balik bantuan yang diperlukan.

5



PERKHIDMATAN KAUNTER

Panduan Menerima dan Menyemak Borang Permohonan



6

Minta dokumen. Ambil dokumen dengan kedua belah tangan dan ucap terima kasih.

7

Baca/sebut nama penuh pelanggan.

8

Mohon pelanggan menunggu sebentar.

9

Amal interaksi mesra, interaksi sosial/interaksi hospitaliti.



PERKHIDMATAN KAUNTER

MEMPROSES PERMOHONAN

Etika ketika bertugas di kaunter permohonan dan perlu melayani pelanggan yang hadir ke kaunter.



1

Maklum bahawa proses permohonan telah disempurnakan **Pandang mata, Angguk, Senyum dan Sapa (PASS)**.

2

Maklum kepada pelanggan proses dan tindakan yang seterusnya.

3

Tunjuk arah kaunter pembayaran menggunakan tapak tangan anda menunjukkan arah.

4

Ucap kata-kata hospitaliti sebagai ucapan penutup anda.

5

Mohon pelanggan berikan penilaian perkhidmatan melalui peranti 'e-rating'.

6

Tanya pelanggan jika terdapat sebarang soalan lanjutan.

PERKHIDMATAN KAUNTER

MEMPROSES PERMOHONAN

Situasi ketika bertugas di kaunter permohonan dan perlu melayani pelanggan yang hadir ke kaunter.



1

Maklumkan bahawa proses permohonan telah disempurnakan **Pandang mata, Angguk, Senyum dan Sapa (PASS)**.

2

Maklumkan proses dan tindakan yang seterusnya.

3

Tunjukkan arah kaunter pembayaran menggunakan tapak tangan.



PERKHIDMATAN KAUNTER

Tanya pelanggan jika mempunyai soalan lanjutan.

4

Mohon pelanggan berikan penilaian perkhidmatan melalui peranti 'e-rating'.

5

Ucap kata-kata hospitaliti sebagai ucapan penutup anda.

6



PERKHIDMATAN KAUNTER

MENERIMA PEMBAYARAN DI KAUNTER PERMOHONAN

Etika semasa bertugas di kaunter pembayaran dan ingin melayani pelanggan yang datang bagi urusan berkaitan pembayaran.

1



Maklum kepada pelanggan tentang jumlah bayaran yang perlu dibuat.

2



Tanya pelanggan cara bayaran sama ada secara tunai, kad kredit atau lain-lain.

3



Terima wang tunai atau kad kredit daripada pelanggan dengan menghulurkan dua tangan dan ucapkan terima kasih.

4



Kira jumlah wang di hadapan pelanggan. Mulakan dengan kepingan wang yang besar dahulu.

5



Sahkan jumlah wang tunai yang diterima oleh anda. **Pandang, Angguk, Senyum dan Sapa (PASS).**

6



Kembalikan kad kredit atau baki wang tunai kepada pelanggan.

PERKHIDMATAN KAUNTER

Maklum kepada pelanggan tentang jumlah bayaran yang perlu dibuat.

1

Tanya pelanggan cara bayaran sama ada secara tunai, kad kredit atau lain-lain.

2

Terima wang tunai atau kad kredit daripada pelanggan dengan menghulurkan dua tangan dan ucapkan terima kasih.

3

Kira jumlah wang di hadapan pelanggan. Mulakan dengan wang besar terlebih dahulu.

4



PERKHIDMATAN KAUNTER



5

Sahkan jumlah wang tunai yang diterima oleh anda bayaran kaedah **Pandang mata, Angguk, Senyum dan Sapa (PASS)**.

Kembalikan baki wang tunai kepada pelanggan.

6

PERKHIDMATAN KAUNTER

PENYERAHAN DOKUMEN DI KAUNTER PERMOHONAN

Etika semasa petugas kaunter yang telah menyelesaikan proses permohonan dan ingin menyerahkan dokumen yang telah siap.

1



Mohon pelanggan untuk menunggu sebentar.

2



Petugas kaunter serah dokumen yang telah selesai diproses kepada pelanggan dengan kedua belah tangan dan dokumen tersebut menghadap pelanggan.

3



Mohon pelanggan untuk menyemak dokumen tersebut.

4



Tanya jika pelanggan ada soalan.

5



Ucap terima kasih.

6



Akhiri dengan ucapan hospitaliti (Layanan Mesra).

PERKHIDMATAN KAUNTER

PANDUAN PENYERAHAN DOKUMEN DI KAUNTER PERMOHONAN

Etika semasa petugas kaunter yang telah menyelesaikan proses permohonan dan ingin menyerahkan dokumen yang telah siap.



1

Mohon pelanggan untuk menunggu sebentar.

2

Petugas kaunter serah dokumen yang telah selesai diproses kepada pelanggan dengan kedua belah tangan dan dokumen tersebut menghadap pelanggan.

3

Mohon pelanggan untuk menyemak dokumen tersebut.

PERKHIDMATAN KAUNTER

Etika semasa petugas kaunter yang telah menyelesaikan proses permohonan dan ingin menyerahkan dokumen yang telah siap.

Tanya jika pelanggan ada soalan.

4

Ucap terima kasih.

5

Akhiri dengan ucapan hospitaliti (Layanan Mesra).

6



PERKHIDMATAN KAUNTER

PROSEDUR MENERIMA PEMBAYARAN DI KAUNTER PEMBAYARAN

Prosedur petugas kaunter yang telah menyelesaikan proses permohonan dan ingin menyerahkan dokumen yang telah siap.

- 1** Pelanggan datang ke Kaunter Pembayaran selepas nombor giliran dipanggil.
- 2** Minta dan semak nombor giliran daripada pelanggan dan ucapkan terima kasih.
- 3** Sahkan bahawa pembayaran yang dibuat adalah atas nama pemohon yang sebenar.
- 4** Terima bayaran RM 200 daripada pelanggan dan sebut kiraan contohnya RM50, RM50, RM20, RM20, RM20, RM20, RM10, RM5 dan RM5.
- 5** Sahkan jumlah wang tunai yang diterima.
- 6** Maklumkan jangkaan waktu dokumen yang telah siap boleh diambil dan dokumen iringan yang perlu dibawa (sekiranya ada).
- 7** Maklumkan jangkaan waktu yang lebih spesifik dan dokumen iringan yang diperlukan.
- 8** Tanya pelanggan jika terdapat sebarang soalan dan ucapkan terima kasih setelah selesai berurusan.
- 9** Ucap kata-kata hospitaliti sebagai ucapan penutup.



PERKHIDMATAN KAUNTER

PANDUAN MENERIMA PEMBAYARAN DI KAUNTER PEMBAYARAN

Situasi anda mengurus pembayaran untuk dokumen yang telah siap.

Pelanggan datang ke Kaunter Pembayaran selepas nombor giliran dipanggil.

1

Minta dan semak nombor giliran daripada pelanggan dan ucapkan terima kasih.

2

Sahkan bahawa pembayaran yang dibuat adalah atas nama pemohon yang sebenar.

3

Terima bayaran RM 200 daripada pelanggan dan sebut kiraan contohnya RM50, RM50, RM20, RM20, RM20, RM20, RM10, RM5 dan RM5.

4



PERKHIDMATAN KAUNTER

PANDUAN MENERIMA PEMBAYARAN DI KAUNTER PEMBAYARAN

Etika ketika anda mengurus pembayaran untuk dokumen yang telah siap.



5

Sahkan jumlah wang tunai yang diterima.

6

Maklumkan jangkaan waktu dokumen yang telah siap boleh diambil dan dokumen iringan yang perlu dibawa (sekiranya ada).

7

Maklumkan jangkaan waktu yang lebih spesifik dan dokumen iringan yang diperlukan.



PERKHIDMATAN KAUNTER

Etika ketika anda mengurus pembayaran untuk dokumen yang telah siap.

Tanya pelanggan jika terdapat sebarang soalan dan ucapkan terima kasih setelah selesai berurusan.

8

Ucap kata-kata hospitaliti sebagai ucapan penutup.

9



PERKHIDMATAN KAUNTER

PENYERAHAN DOKUMEN DI KAUNTER SERAHAN

Situasi semasa bertugas di Kaunter Serahan dokumen dan pelanggan datang untuk mengambil dokumen yang telah siap diproses.

1	Pelanggan datang ke Kaunter Serahan.
2	Pelanggan memaklumkan tujuan untuk mengambil dokumen.
3	Mohon pelanggan memberikan dokumen pengenalan.
4	Sahkan dokumen pelanggan
5	Mohon pelanggan menunggu sebentar.
6	Serah dokumen dan minta pelanggan untuk semak semua butiran.
7	Tanya jika pelanggan ada soalan lanjutan
8	Ucap terima kasih
9	Tutup urusan dengan ucapan hospitaliti



PERKHIDMATAN KAUNTER

PANDUAN PENYERAHAN DOKUMEN DI KAUNTER SERAHAN

Etika semasa bertugas di Kaunter Serahan dokumen dan pelanggan datang untuk mengambil dokumen yang telah siap diproses.

Pelanggan datang ke Kaunter Serahan.

1

Pelanggan memaklumkan tujuan untuk mengambil dokumen.

2

Mohon pelanggan memberikan dokumen pengenalan.

3

Sahkan dokumen pelanggan

4

Mohon pelanggan menunggu sebentar.

5



PERKHIDMATAN KAUNTER



6

Serah dokumen dan minta pelanggan untuk semak semua butiran.

7

Bertanya kepada pelanggan jika ada soalan lanjutan

8

Ucap terima kasih.

9

Tutup urusan dengan ucapan hospitaliti.



PERKHIDMATAN KAUNTER



ETIKA

BERPAKAIAN

PELANGGAN

ETIKA PAKAIAN PELAWAT

Pelawat hendaklah berpakaian kemas dan sopan. Pelawat **tidak dibenarkan** masuk ke pejabat sekiranya arahan ini tidak dipatuhi.



DIBENARKAN



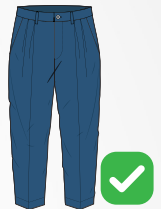
Baju Berlengan



Berkasut



Skirt Bawah Paras Lutut



Berseluar Panjang



DILARANG



Berseluar Pendek Atas Paras Lutut



Berskirt Pendek Atas Paras Lutut



Baju Tidak Berlengan



Berselipar



Seluar Jeans Koyak

Mesra, Cepat & Tepat - Kualiti Keutamaan Kami



PENUTUP

PENGHARGAAN

Seksyen Korporat dan Inovasi, Unit Komunikasi Korporat, Majlis Bandaraya Petaling Jaya, ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam menghasilkan Buku Panduan Layanan Perkhidmatan Pelanggan (PLPP).



MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA
Jalan Yong Shook Lin, 46675 Petaling Jaya, Selangor.