10. **Perkhidmatan yang disampaikan secara langsung oleh agensi Kerajaan kepada rakyat** seperti perkhidmatan kesihatan di hospital dan klinik serta pelbagai perkhidmatan lain termasuk yang dilaksanakan di kaunter-kaunter serta pintu masuk utama ke negara ini **adalah kritikal kerana ia akan membentuk persepsi pelanggan terhadap imej Perkhidmatan Awam dan negara secara keseluruhannya**. Justeru, semua Kementerian/Jabatan/Agensi hendaklah meningkatkan pelaksanaan usaha-usaha memantapkan budaya mesra pelanggan melalui amalan senyum semasa menyampaikan perkhidmatan.

11. Selain dari cadangan-cadangan pelaksanaan yang dinyatakan di para 9, Kementerian/Jabatan/Agensi boleh melaksanakan pendekatan-pendekatan kreatif yang lain dan lebih berkesan bagi tujuan ini. **Prinsip 'Perkhidmatan Melangkaui Ekspektasi Rakyat' atau *'Delighting the Customer'* boleh diladikan panduan dalam merencanakan inisiatif untuk memantapkan budaya mesra pelanggan melalui amalan senyum semasa menyampaikan perkhidmatan**.

PENUTUP

12. Penyampaian perkhidmatan yang diiringi dengan senyuman membawa kesan yang positif terhadap budaya mesra pelanggan. Senyuman yang merupakan antara nilai murni yang diterima oleh masyarakat amat berpengaruh dalam membentuk minda, jiwa dan persepsi pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang disampaikan. Usaha berterusan perlu dipertingkatkan untuk

Jan 27 2011 4:23PM HP LASERJET FAX p.11