

SERVIS KUALITI : PENDEKATAN BERKESAN BINA JENAMA KOMPETITIF

17 Ogos 2016, TH Hotel & Convention Centre, Alor Setar, Kedah

PENGENALAN

Persekitaran yang kompetitif iaitu kesan dari globalisasi dan perkembangan teknologi maklumat yang canggih memerlukan organisasi hari ini lebih peka dalam pembentukan strategi pembezaan demi membangunkan jenama yang kompetitif. Penekanan strategi Servis Kualiti (SQ) merupakan strategi dominan di dalam memastikan penilaian positif pengguna terhadap jenama yang dibawa oleh sesebuah organisasi. Bengkel ini akan membincangkan secara terperinci tentang kepentingan SQ dan bagaimana untuk mengaplikasi dan mempraktikkannya bagi membentuk jenama yang kompetitif .



Dr. Noor Hasmini Binti Abd Ghani merupakan Pensyarah Kanan Pemasaran dari Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan, Universiti Utara Malaysia (UUM). Beliau mempunyai kelayakan Doktor Falsafah (Ph.D) dari Universiti Sains Malaysia (USM). Bidang kepakaran beliau adalah Penjenamaan, Perhubungan Pemasaran, Orientasi Pasaran, Pemasaran Servis dan Segmentasi Pasaran. Beliau juga merupakan perunding profesional Iantikan Malaysian Institute of Management (MIM) . Kini, beliau bertugas sebagai Timbalan Pengarah, Bahagian Sistem Kecemerlangan Kualiti di Institut Pengurusan Kualiti (IPQ) UUM. Secara khususnya, beliau bertanggungjawab memacu agenda strategik berkaitan Kualiti UUM seperti ISO 9001: 2008, ISO 14001, ISO 26000, 5S, KIK dan *Best Management Practices*.

OBJEKTIF

1. Memahami kepentingan SQ untuk sesebuah organisasi.
2. Mengenalpasti pengaruh SQ terhadap pembentukan jenama kompetitif sesebuah organisasi.
3. Memahami model SERVQUAL dan kepentingan perlaksanaannya kepada sesebuah organisasi.
4. Membangun dan mengekalkan penawaran perkhidmatan berkualiti kepada pelanggan oleh sesebuah organisasi.
5. Membentuk strategi pembezaan bagi penghasilan prestasi cemerlang dan berdaya saing dalam sesebuah organisasi.
6. Membantu meningkatkan keyakinan dalam penganalisan, komunikasi dan pembuatan keputusan yang berkesan dalam sesebuah organisasi.

KANDUNGAN PROGRAM

1. Pengenalan kepada SQ

- Definisi SQ
- Dimensi SQ
- SQ dan *Service Encounters*

2. Kesan SQ kepada Jenama Organisasi

- Pengaruh SQ terhadap Ekuiti Jenama
- Definisi Jenama dan Ekuiti Jenama
- Kepentingan Dimensi Ekuiti Jenama kepada Organisasi

3. Mencungkil Masalah SQ: Pendekatan Model SERVQUAL

- Mengenalpasti Jurang Pengguna
- Mengenalpasti Jurang Mendengar
- Mengenalpasti Jurang Rekabentuk Servis dan Piawaian
- Mengenalpasti Jurang Prestasi Servis
- Mengenalpasti Jurang Komunikasi



4. Mekanisma Penganalisan Masalah SQ

- Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM)
- *Blueprint*
- ISO 9001

5. Strategi Pembentukan SQ

- Pengurusan Perhubungan Pelanggan (CRM)
- Penyelidikan Pemasaran
- Pengurusan *Lean*

METODOLOGI: Secara keseluruhannya, kursus ini melibatkan penerangan, perbincangan dan latihan kepada para peserta bagi peningkatan kefahaman yang lebih baik dan pengetahuan yang lebih mendalam berkenaan servis kualiti.

SIAPA PATUT HADIR: Eksekutif, pegawai, semua kakitangan yang bertanggungjawab dalam bidang Servis Kualiti di sesebuah organisasi.

PENDAFTARAN & BAYARAN

TAWARAN ISTIMEWA UNTUK KAKITANGAN UUM SAHAJA

RM200.00 SEORANG



NAMA : **1**

JAWATAN :

TEL NO :

E-MAIL :

NAMA : **2**

JAWATAN :

TEL NO :

E-MAIL :

NAMA : **3**

JAWATAN :

TEL NO :

E-MAIL :

NAMA : **4**

JAWATAN :

TEL NO :

E-MAIL :

CARA PEMBAYARAN (Tandakan (/) pada yang berkenaan):

☐

Tunai

☐

Cek

☐

Potongan Vot

- Akaun Bank Islam No. 02093010000010.
- Bayaran menggunakan cek hendaklah ditulis atas nama 'Bendahari Universiti Utara Malaysia'.
- Sila nyatakan "Servis Kualiti : Pendekatan Berkesan Untuk Jenama Kompetitif".
- Sila emel bukti bayaran selepas membuat pembayaran.

Syarat-syarat dan terma :

- Yuran adalah termasuk bahan seminar dan sijil.
- Penginapan tidak disediakan.
- Pembatalan penyertaan hendaklah dibuat sebelum 8 hari dari tarikh program.

Pihak saya bersetuju seperti syarat dan terma diatas

Tandatangan : _____

Nama : _____

Tarikh : _____

Cop Syarikat/Jabatan



Institut Pengurusan Kualiti
INSTITUTE OF QUALITY MANAGEMENT
Universiti Utara Malaysia

FOCUSED, ACCURATE, SHARP, TIMELY
IPQ DRIVES UUM'S ENDLESS POTENTIALS

INSTITUT PENGURUSAN KUALITI
Universiti Utara Malaysia (UUM)
06010 Sintok
Kedah Darul Aman, MALAYSIA
Tel : 04-9284653 / 04-9284656 / 04-9284658
Fax: 04-9284660