(i) memastikan **pelanggan berpuas hati terhadap setiap perkhidmatan yang telah diberikan** oleh penjawat awam;

(ii) **menerapkan nilai-nilai murni dalam amalan harian penjawat awam;**

(iii) **meningkatkan imej Sektor Awam ke arah perkhidmatan bertaraf dunia**; dan

(iv) **meningkatkan persepsi positif rakyat dan pelanggan ke atas perkhidmatan yang disampaikan** oleh agensi Sektor Awam.

PELAKSANAAN

9. Pengamalan budaya mesra pelanggan melalui amalan senyum dalam penyampaian perkhidmatan Sektor Awam boleh dilaksanakan melalui beberapa pendekatan, antaranya:

(i) memberi kefahaman dan kesedaran tentang pentingnya **budaya mesra pelanggan dan amalan senyum di peringkat individu dan organisasi;**

(ii) meningkatkan pengetahuan dan kemahiran menerusi kursus dan ceramah berkaitan **pengurusan pelanggan dan perkhidmatan barisan hadapan** sama ada yang dikendalikan oleh Institut Tadbiran

Jan 27 2011 4:22PM HP LASERJET FAX p.9