ATUCARA
KURSUS PENGENDALIAN TELEFON YANG EFEKTIF
PADA : 25 APRIL 2012 (RABU)
BERTEMPAT : EDC – UUM

08.00 pg – 08.15 pg	Pendaftaran Peserta
08.15 pg – 08.30 pg	Taklimat Kursus
08.30 pg – 10.00 pg	**Sesi 1 : Asas Pengendalian Telefon Berkualiti**
10.00 pg – 10.30 pg	Minum Pagi
10.30 pg – 12.30 tgh	**Sesi 2 : Teknik dan Etika Pengerusan Telefon di Jabatan**
12.30 tgh – 02.15 ptg	Makan Tengahari/Rehat/Solat
02.15 ptg – 03.30 ptg	**Sesi 3 : Menangani Pelanggan Bermasalah**
03.30 ptg – 04.30 ptg	**Sesi 4 : Kawalan Emosi dan Tekanan**
04.30 ptg – 05 .00 ptg	Rumusan/Penuntup dan Bersurai