Pengangkutan Jalan, Jabatan Pendaftaran Negara, Lembaga Hasil Dalam Negeri dan Kumpulan Wang Simpanan Pekerja.

RASIONAL AMALAN MEMBERI SENYUMAN DALAM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN SEKTOR AWAM

6. Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan menggariskan tiga aspek perkhidmatan mesra pelanggan secara holistik iaitu **aspek penyampaian, fizikal dan emosi. Aspek emosi amat berkait rapat dengan perkhidmatan yang mesra pelanggan di mana perkhidmatan yang disampaikan dengan penuh kemesraan serta diiringi dengan senyuman akan melahirkan sentuhan insaniah dan perasaan yang mendalam kepada pelanggan.**

7. Walaupun terdapat pelbagai usaha yang telah dilaksanakan oleh Kerajaan untuk membudayakan amalan senyum dalam kalangan masyarakat Malaysia seperti Kempen Budi Bahasa dan Nilai-nilai Murni yang dilancarkan Kerajaan pada 11 Januari 2005, **namun impak kepada usaha-usaha tersebut perlu dipertingkatkan.** Langkah-langkah berterusan masih perlu dilaksanakan untuk **memantapkan penghayatan dan pengamalan nilai-nilai murni termasuk memberi senyuman supaya ia diperkukuhkan sebagai satu budaya dan jati diri.**

8. Pengamalan budaya mesra pelanggan melalui amalan senyum dalam penyampaian Perkhidmatan Awam adalah bertujuan untuk:

Jan 27 2011 4:22PM HP LASERJET FAX p.8