

## Mohd Amirul Kasyful Nur bin Zulkifli

---

**From:** Institut Pengurusan Kualiti  
**Sent:** 22 Disember 2015 14:23  
**To:** UUM - All Staff  
**Cc:** Prof. Madya Dr. Haim Hilman bin Abdullah; Dr. Noor Hasmini Binti Abd Ghani  
**Subject:** SERVIS KUALITI MENINGKATKAN PRESTASI PERKHIDMATAN



**Institut Pengurusan Kualiti**  
INSTITUTE OF QUALITY MANAGEMENT  
**Universiti Utara Malaysia**

22 DISEMBER 2015/ 10 RABIULAWAL 1437H

=====

"UUM : UNIVERSITI PENGURUSAN TERKEMUKA"  
(THE EMINENT MANAGEMENT UNIVERSITY)

## SERVIS KUALITI MENINGKATKAN PRESTASI PERKHIDMATAN



**IPQ ONLINE:** IPQ telah berjaya menganjurkan Bengkel Servis Kualiti di Hotel EDC-UUM ber 2015. Seramai 25 orang dari pelbagai Pusat Tanggungjawab UUM dan agensi luar telah turut serta. Tujuan utama bengkel ini diadakan adalah untuk memberi pendedahan kepada para peserta tentang servis.

Dr Noor Hasmini Hj Abd Ghani, Timbalan Pengarah Bahagian Sistem Kecemerlangan Kualiti, telah memberi ucapan selamat datang kepada semua peserta. Menurutnya lagi, penambahbaikan kualiti dalam aspek penyediaan servis akan ditingkatkan dari masa ke masa bagi peningkatan prestasi PTJ yang lebih baik.

Fasilitator bengkel, Dr. Noorhisham Bin Mohd. Alwi juga banyak berkongsi maklumat tentang bagaimana berurusan dengan pelanggan secara professional. Peserta juga diberikan tugas dalam aktiviti berkumpulan berkaitan dengan komunikasi dengan pelanggan, etika dalam perhubungan pelanggan, mengenal kerana itu penting. Beliau juga memperkenalkan matrik prestasi perkhidmatan pelanggan dan kaedah pembetulan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan.

Akhir sekali, IPQ berharap agar semua peserta bengkel dapat mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari kembali ke PTJ masing-masing.

Habis



=====

INSTITUT PENGURUSAN KUALITI  
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA  
06010 UUM SINTOK  
KEDAH DARUL AMAN  
TEL.: 04 - 928 4670/4679  
FAKS :04 - 928 4660  
E-MEL: [ipq@uum.edu.my](mailto:ipq@uum.edu.my)