

PENGHURAIAN KERJA PERKHIDMATAN PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN

1. SKIM PERKHIDMATAN

Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N19, N22, N26, N28.

2. PERINGKAT ORGANISASI

Pelbagai Jabatan/ Agensi Kerajaan.

3. RINGKASAN TUGAS

Bertanggungjawab melaksanakan tugas-tugas berkaitan khidmat telefon, khidmat penerangan dan khidmat perhubungan pelanggan di peringkat agensi berkaitan seperti mengendalikan panggilan telefon (peringkat dalaman dan luaran), melayani dan membantu pelanggan yang berurusan dengan agensi dan memberi penerangan mengenai perkhidmatan yang disediakan oleh agensi.

4. SKOP FUNGSI DAN BIDANG TUGAS

4.1 Khidmat telefon (luaran dan dalaman), Khidmat perhubungan pelanggan

- a. Bertanggungjawab untuk mengendalikan dengan cekap dan berkualiti semua panggilan telefon daripada luar dan dalaman yang berurusan dengan jabatan.
- b. Bertanggungjawab untuk melayani pelanggan/ tetamu yang berurusan dengan jabatan dari segi pertanyaan pelanggan, penerangan, merekod dan memantau aduan perkhidmatan pelanggan.
- c. Bertanggungjawab mengumpul, menyenggara dan menggunakan maklumat pelanggan/ tetamu untuk mencadangkan penambahbaikan ke atas penyampaian perkhidmatan.

5. HUBUNGAN KERJA

Dalaman

- a. Pegawai dalam jabatan.

Luaran

- b. Jabatan/ Agensi Kerajaan/ individu.

6. PERSEKITARAN KERJA

- a. Dalam pejabat dan pengendalian komputer, telefon dan seumpamanya.

7. KOMPETENSI YANG DIPERLUKAN

Kompetensi Jawatan

7.1 Kemahiran berkomunikasi:

- a. Mempunyai pengetahuan asas mengenai jentera pentadbiran kerajaan amnya dan skop fungsi, bidang tugas serta kepegawaian organisasi khususnya.
- b. Bersedia untuk mendengar dan memahami keperluan pelanggan/ tetamu.
- c. Boleh berdikari untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang berbangkit dengan berkesan dan memuaskan hati pelanggan/ tetamu.
- d. Berkeyakinan dan berpengetahuan dalam penyaluran maklumat dan memberi penerangan/ penjelasan.
- e. Melayani pelanggan/ tetamu dengan hormat, tertib dan mesra.
- f. Boleh bekerjasama dengan pegawai-pegawai dalam organisasi untuk membantu menyelesaikan aduan pelanggan/ tetamu.
- g. Menguasai Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris dengan baik.
- h. Berkebolehan untuk mengendalikan komputer, peralatan telefon dan seumpamanya.

Kompetensi Diri

7.2 Ciri-ciri diri yang bersesuaian dengan jawatan:

- a. Perwatakan peramah, ceria serta sikap menghormati pelanggan/ tetamu.
- b. Sikap prihatin serta sensitif terhadap keperluan pelanggan/ tetamu.

- c. Kebolehan untuk berhubung, memujuk, mengambil hati pelanggan/ tetamu yang tidak puas hati.
- d. Merasa bertanggungjawab untuk membantu pelanggan/ tetamu.
- e. Kesabaran untuk mendengar, memahami keperluan dan kerenah pelanggan/ tetamu.
- f. Berkeupayaan untuk bertindak dengan tenang dan cekap dalam situasi tertekan.

8. LATIHAN YANG DIPERLUKAN

Latihan yang diperlukan adalah berorientasi kecemerlangan diri dan organisasi, kemahiran berkomunikasi dan pengurusan emosi, pengurusan pelanggan dan teknologi pejabat, pengurusan jentera pentadbiran kerajaan amnya dan pengurusan skop fungsi dan bidang tugas organisasi terbabit khususnya, motivasi dan keseronokan bekerja serta lain-lain yang seumpamanya yang dikenal pasti dari semasa ke semasa ke arah pembangunan diri dan kekompetenan pegawai. Antara kursus-kursus yang dikenal pasti adalah:

- a. Kursus induksi umum dan kursus induksi khusus.
- b. Kursus keterampilan diri.
- c. Kursus kecemerlangan dalam perkhidmatan kaunter dan telefon.
- d. Kursus kecemerlangan dalam khidmat pelanggan.
- e. Kursus pengurusan sistem telefon dan komunikasi berkesan.
- f. Kursus kecemerlangan dalam motivasi dan keseronokan bekerja.

9. KEMAJUAN KERJAYA

Pegawai yang memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan dalam skim perkhidmatan berpeluang meningkat ke gred-gred atau perkhidmatan yang lebih tinggi seperti berikut:

- a. Kenaikan pangkat ke gred Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N22, N26; atau
- b. Kenaikan pangkat secara lantikan ke perkhidmatan Penolong Pegawai Tadbir Gred N29.

Sumber : Lampiran D Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 7 Tahun 2005.