

INFO SHARING SIRI 3/2010

**PENGURUSAN ADUAN BAGI  
PETUGAS BARISAN  
HADAPAN SEKTOR AWAM**

**Oleh Bahagian Perhubungan Korporat  
Jabatan Perkhidmatan Komputer Negeri**

# KANDUNGAN MODUL INFO SHARING SIRI 3/2010

Modul 1 : Apa itu ADUAN???

Modul 2 :Pengurusan Aduan, Kritikan dan  
Maklumbalas.

Modul 3: Komunikasi



# Modul 1: ADUAN

- Apa itu ADUAN?
- Kepentingan Aduan/Maklumbalas
- Kenapa Pelanggan Mengadu
- Harapan Pelanggan
- Konsep Menunaikan Janji
- Bill Gates method

# **Modul 2: Pengurusan Aduan**

- 4 Fasa Pengurusan Aduan.
- Metodologi Mengatasi Isu-Isu Emosi.
- Menghadapi Pelanggan Yang Rumit.

# **Modul 3 : Komunikasi Berkesan**

- **Tips Untuk Memperbaiki Komunikasi.**
- **Mengatasi Cabaran Komunikasi**

# Apa Itu Aduan?



- Kenyataan formal mengenai ketidakpuasan hati terhadap sesuatu perkara, orang ataupun organisasi.
- Boleh Positif @ Negatif.
- Aduan adalah baik dan produktif.
- Beri peluang memperbaiki diri / organisasi.

# Kebaikan Aduan



- Dedahkan sistem lemah utk dikemaskini @ ditingkatkan.
- Kenalpasti **PROSEDUR** yang lemah
- Kenalpasti **KAKITANGAN** yang perlu latihan @ penyeliaan kerap.
- Dapat memberi perkhidmatan sesuai dengan **CITARASA** pelanggan yang terkini.
- Hilangkan Sikap **SAMBIL LEWA** pekerja. Aduan buat kita sentiasa berjaga-jaga.
- Bantu pengurusan buat prioriti dan budget.
- Beri peluang memenangi hati pelanggan semula.



# Kenapa Pelanggan Mengadu?



- Pelanggan mengadu=taat setia
- Ambil berat pada organisasi dan perkhidmatan yang diterima.
- Ingin perkhidmatan lagi sekiranya aduan diselesaikan.
- Mengadu kerana:-
  - Marah/kecewa
  - Perlu orang mendengar
  - Perlu kemaafan
  - Perlu penjelasan/pembetulan
- Contoh:-lambat jwb telefon, tiada penjelasan yang lengkap, pekerja kaunter kurang ajar.





# Harapan Pelanggan?

- Kecekapan, ketangkasan, ketepatan dan penyelesaian masalah.
- Mereka hendak dipercayai.
- Mahu ganti rugi yang memuaskan hati.
- Jika tiada ganti rugi, perlukan penjelasan yang memuaskan hati.
- Mahu aduan diselesaikan segera.
- Mahu orang yang boleh selesaikan masalah, bukan dihantar pada yang tiada kaitan.
- Perlu simpati, bukan marah.



# Konsep Menunaikan Apa Yang Telah Dijanjikan



- Kesalahan utama adalah mungkir janji.
- Kotakan janji. Jangan kecewakan pelanggan.
- Tunaikan janji=kunci utama=bentuk kepercayaan dan pengalaman baik bersama pelanggan.
- Dapatkan kesetiaan pelanggan utk tempoh jangka panjang.
- Jika ter"mungkir janji":-
  - Minta maaf segera
  - Beritahu status penyelesaian masalah.
  - Beri pilihan lain utk bantu selesaikan masalah.



# Bill Gate Method

- Ucap TERIMA KASIH pada aduan yang diterima
- REKODkan maklumbalas tersebut.



# Modul 2: Pengurusan Aduan

- 4 Fasa Pengurusan Aduan
- Fasa 1: Pendaftaran Aduan
  - Penerimaan Aduan
  - Sediakan peti cadangan
  - Sediakan borang manual/online
  - Rekod aduan





## Fasa 2: Siasatan Aduan

- Terima aduan dengan minda terbuka
  - Wujud peluang baiki masalah/cegah dari berulang.
- Kenalpasti **DIMENSI NILAI** aduan tersebut
  - Positif
  - Bertentangan dgn aduan.
  - Cth, jika perkhidmatan lambat, dimensi nilai adalah pantas.
  - Biadap=Bersopan.
- Aduan = pelanggan tidak dapat dimensi nilai yang diingini.



## Fasa 3: Perubahan Organisasi

- Beri tumpuan pada organisasi.
- Kenalpasti kakitangan
  - Mampu buat perubahan nilai
  - Sebabkan aduan(bermasalah)
- Kaji aduan,kenalpasti perubahan,cegah dari berulang.
- Kenalpasti siapa yang boleh buat perubahan(pihak pengurusan) dan bila??.
- Sentiasa buat follow-up untuk penyelesaian aduan.



## Fasa 4: Maklumbalas Aduan

- Tumpuan kepada pelanggan.
- Nilai kesan/pengaruh aduan keatas pelanggan kita.
- Rancang tindakan utk betulkan keadaan.
- Hubungi pelanggan.
- Tunjuk **simpati dan minta maaf**.
- Beri penjelasan mengenai penyelesaian masalah secara spesifik dan positif.
- Beritahu komitmen organisasi utk memperbaiki kelemahan utk puaskan hati pelanggan.
- Tindakan susulan, hubungi pelanggan, pastikan puas hati.



# Metodologi Mengatasi Isu Emosi/Perasaan

- Pelanggan tidak puas hati=marah,bahasa kesat,menghina,buat tuduhan....
- Cara mengatasi:-
  - Jgn bertindak emosi-balas balik
  - Jgn sensitif,tapi sensitif mengenai aduan mereka.
  - Beri perhatian apa yang dikata, bukan bagaimana dikatakan.Fikir tentang penyelesaian masalah.
  - Fahami kita adalah punca reaksi tersebut.
  - Tenangkan pelanggan, cuba ketahui punca kemarahan.
  - Asingkan emosi dari fakta.





**Kepuasan Pelanggan**  
(Customer Satisfaction)

VS

**Kegembiraan Pelanggan**  
(Customer Delight)



## Kepuasan Pelanggan

- Faktor asas untuk memuaskan hati pelanggan.
- Contoh: janji beri pc dalam masa 7 hari dan menepati masa.

## Kegembiraan Pelanggan

- Bukan hanya puaskan, malah buat pelanggan gembira dengan perkhidmatan yang diberi
- Fokus beri lebih dari janji.
- Cth: janji beri pc dalam 7 hari tapi berikan dlm masa 3 hari + free aksesories.

# Menghadapi Pelanggan Yang Rumit

- Berdepan dengan orang(emosi), kemudian masalah.
- Amalkan kaedah mendengar simpati + sabar.
- Jgn banyak tanya soalan. Teknik bertanya mampu redakan emosi pengadu.
- Tunjukkan anda mampu bertindak segera.
- Minta maaf dan ketehui kehendak pelanggan.
- Tawarkan penyelesaian @tawar gantirugi.
- Berikan penjelasan berdasarkan fakta, bukan alasan.
- Jika perlu, rujuk pada penyelia.
- Ucap terima kasih kepada pengadu.

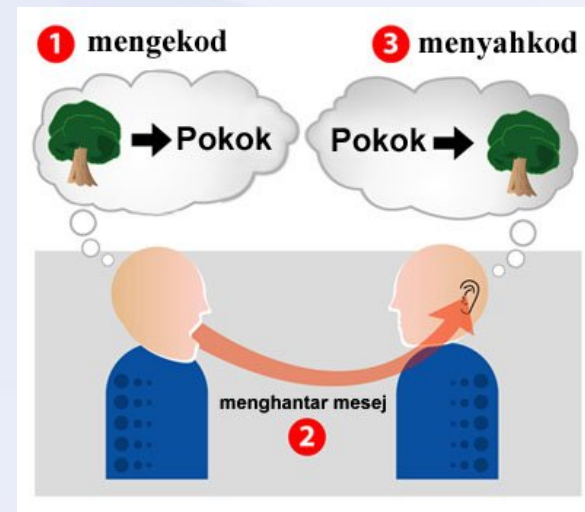
- Jangan jadi robot. Cth “saya akah hubungi tuan nanti...”
- Jgn amalkan sikap defensif(bela diri).
- Beri respon secara profesional.
- Berhenti beri komitmen palsu.
- Berhenti menyalahkan, menuduh @kurang ajar pada pelanggan.
- Kawal nada suara.
- Jangan abaikan pengguna.





# Modul 3: Komunikasi Berkesan

- Definisi
  - Proses pindah maklumat, perasaan, idea
  - Individu ke individu
  - Perbuatan menghantar maklumat.
  - Proses bertukar-tukar maksud.



# Tips Membaiki Komunikasi

- Hafal nama-nama orang(pelanggan).
- Pujian = kesan positif / Kutuk = Kesan negatif
- Beri penghargaan secara jujur, bukan bodek.
- Puji dahulu sebelum menegur.
- Beri kritikan dgn nada rendah,peramah dan jujur.
- Hormati pandangan orang lain.
- Sensitif perasaan orang lain. Manusia ada perasaan.
- Tunjuk penghargaan jika orang bekerja untuk anda.
- Latih diri utk membuat dan menerima gurauan.
- Guna isyarat efektif untuk sokong percakapan.





# Mengatasi Cabaran Komunikasi

- Buat persediaan mental sebelum bercakap.
- Mula dengan gambaran keseluruhan.
- Minda mudah keliru. Beri gambaran yang betul.
- Guna perkataan yang mudah. Elakkan “jargon”.
- Selalu periksa pemahaman.
- Banyak bersabar. Kemarahan adalah bentuk komunikasi yang paling buruk.





# KOMUNIKASI INTERPERSONAL



# KOMUNIKASI EFEKTIF

- Komunikasi yang efektif adalah apabila :
  - i. Mesej yang disampaikan difahami
  - ii. Mesej yang disampaikan diingati
  - iii. Respon yang diberikan tepat & betul
- Dengan komunikasi yang baik matlamat yang diingini akan dicapai.



# KEMAHIRAN MENDENGAR

- Kebolehan untuk mendengar sesuatu mesej dengan menggunakan mata dan telinga, disamping memberikan perhatian penuh.
- Komunikasi adalah proses dua hala.
- Sekiranya salah seorang tidak memahami apa yang disampaikan maka komunikasi tersebut telah gagal.



# MENDENGAR SECARA AKTIF

- Mendengar secara aktif adalah kemahiran yang membolehkan komunikasi berterusan.
- 2 komponen penting dalam kemahiran mendengar secara aktif:
  - i. Isyarat badan
  - ii. Bahasa lisan



# “PARAPHRASING”

- “Paraphrasing” atau parafrasa adalah ringkasan mengenai kandungan kenyataan atau soalan seseorang.
- Ia adalah soalan yang dibentuk untuk mendapatkan penjelasan tentang pemahaman pendengar.
- Ia penting untuk membantu:
  - i. Penerima mesej menjadi lebih jelas tentang maklumat yang diterima
  - ii. Pemberi mesej bukan sahaja jelas tentang maklumat yang diberi tapi juga tentang fikiran dan perasaannya.



# “PARAPHRASING”

- iii. Menyemak semula pemahaman anda tentang apa yang dinyatakan oleh seseorang.
- Prafrasa adalah penting untuk :
  - membina hubungan jangka panjang dengan pelanggan anda.
  - untuk membantu anda membezakan fakta daripada jangkaan
  - membolehkan anda tidak tertipu dengan maklumat kurang tepat atau kurang lengkap.
  - Untuk membantu anda memahami dan memberi repon yang sepatutnya dengan jelas tentang perkara yang diluahkan.



# PETUA MENJAWAB BANTAHAN DAN ADUAN (Konsep S.E.R.V.I.C.E)

- **S**orry – Meminta maaf dengan jujur agar orang lain memahami bahawa anda mengambil berat.
- **E**xpedite solution – Secepat ,ama amda dapat menyelesaikan aduan tersebut, lebih baik bagi anda dan organisasi anda.
- **R**espond – Cuba memahami perasaan pelanggan anda dan beri respon dengan segera.
- **V**ictory – Apabila anda berjaya menyelesaikan aduan tersebut, ini merupakan kejayaan bagi anda, pelanggan dan organisasi anda.
- **I**mplementation – Ubah dan laksanakan proses, sistem dan latihan untuk mencegah masalah ini daripada berlaku.
- **C**ommunicate – Pastikan anda menyebarkan tentang aduan tersebut serta cara – cara pengurusan aduan yang anda gunakan agar orang lain mengetahui bahawa anda serius dalam menyelesaikan aduan.
- **E**xtend – Jangan hentikan usaha anda selepas aduan diuruskan. Hubungi pelanggan tersebut untuk memastikan dia berpuas hati dan kekal setia kepada organisasi anda.



# ETIKET



# SAPAAN

- Sapaan dan ucapan selamat adalah sangat penting kerana perkembangan perbualan bergantung kepada sapaan pertama antara dua pihak.



# BAHASA BADAN

- Mesej yang dihantar melalui gaya badan (posture), gerak isyarat (gesture) dan air muka membentuk 55% daripada apa yang dianggap dan difahami oleh orang lain.
- Bahasa badan pada dasarnya merupakan cara utama untuk menyampaikan emosi kita.
- Air muka  
Penyampai emosi yang paling penting



# BAHASA BADAN

- Gerak badan & gerak isyarat
  - Gerak badan kita dapat menimbulkan keadaan yang mesra dan terbuka atau keadaan yang dingin.



# KEMAHIRAN KHIDMAT PELANGGAN



# MENDIDIK PELANGGAN

- Proses mendidik pelanggan berlaku apabila anda telah menerima aduan daripada pelanggan, mengetahui punca aduan tersebut dan seterusnya menerangkan kepada pelanggan mengenai keadaan dan perkara sebenar aduan tersebut.
- Bagi memudahkan pelanggan memahami prosedur perkhidmatan yang disediakan, sediakan risalah – risalah atau maklumat yang mengandungi arahan serta maklumat perkhidmatan yang disediakan.
- Laman web haruslah diselenggara dan dikemaskini dari masa ke semasa.



# KESIMPULAN



# MENGAPA MAKLUMBALAS PENTING?

- Membantu mencapai visi, misi & obejktif organisasi.
- Meningkatkan prestasi kerja.
- Mengetahui apa yang betul dan tepat.
- Mengetahui di mana kesalahan berlaku dan peluang untuk memperbaiki diri, jabatan dan organisasi.
- Membantu pengurusan prioriti dan bajet.
- Membolehkan kita memberikan perkhidmatan yang selaras dengan citarasa pelanggan yang terkini.