

Tatacara Menyambut Panggilan Telefon

- (a) Menjawab panggilan dengan segera iaitu sebelum dering kedua atau selewat-lewatnya semasa dering ketiga.
- (b) Pegang gagang telefon kira-kira 11/2 inci daripada mulut bila menjawab panggilan supaya suara dapat didengar dengan jelas oleh pemanggil.
- (c) Jawab tiap-tiap panggilan dengan ucapan selamat diikuti oleh nama organisasi, nama pejabat atau nama sendiri dengan nada suara yang ramah sebaik sahaja anda mengangkat gagang telefon.

Contoh :

Pegawai JPKN/Operator: Hello, selamat pagi. Jabatan
Perkhidmatan Komputer Negeri,
saya Ahmad disini, ada apa yang
boleh saya bantu?

Layanan Melalui Telefon

- (a) memastikan panggilan telefon dijawab dalam tempoh tidak melebihi 10 saat.
- (b) memastikan kakitangan barisan hadapan yang bertugas sentiasa mesra, sopan dan berbudi bahasa semasa melayani panggilan
- (c) membekalkan maklumat yang tepat, lengkap dan terkini mengenai jabatan kepada kakitangan barisan hadapan yang bertugas bagi membolehkan mereka melaksanakan tugas dengan cekap dan berkesan
- (d) memastikan panggilan pelanggan disambungkan kepada pegawai/kakitangan yang betul sesuai dengan perkhidmatan yang dipohon
- (e) memaklumkan kepada pelanggan terlebih dahulu maklumat seperti nama pegawai/kakitangan, bahagian, nombor sambungan dan lain – lain maklumat yang berkaitan sebelum sesuatu panggilan disambungkan
- (f) memastikan panggilan yang tidak disambungkan kepada talian yang dikehendaki tetapi tidak berjawab, dikembalikan semula kepada petugas barisan hadapan
- (g) membenarkan pelanggan meninggalkan pesanan apabila pegawai/kakitangan yang ingin dihubungi tidak berasa dipejabat supaya tindakan dapat diambil untuk menghubungi kembali pelanggan.