

PROSES KERJA

BIDANG: PENTADBIRAN AM PEJABAT	KOD: TN 4.3		
AKTIVITI: Perhubungan	SUB-AKTIVITI: Mengurus Panggilan Telefon Dari Luar		
PROSES KERJA	BORANG	UNDANG-UNDANG	JAWATAN
<p><u>PERKARA-PERKARA PENTING</u></p> <p>Seseorang pegawai/kakitangan yang bertugas menjawab panggilan telefon perlulah mengikut peraturan berikut:-</p> <p>Sabar- berupaya menahan perasaan marah dan bersikap sabar walaupun pemanggil bercakap kasar atau lambat dalam menerangkan sesuatu maksud.</p> <p>Bersopan- mereka perlu bersikap bersopan santun tetapi janganlah terlalu bersikap mesra.</p> <p>Tepat- mereka perlu menjaga percakapan agar jelas dan tepat.</p> <hr/> <p>1. Angkat telefon dengan serta-merta apabila menerima panggilan dari luar.</p> <p>a) berikan nama organisasi anda.</p> <p>b) bercakap dengan jelas dan bersopan.</p> <p>c) jika kita terpotong/terputus talian, telefon mereka semula.</p> <p>d) sediakan 'message pad' untuk memudahkan mencatat pesanan.</p> <p>2. Tanya pemanggil hendak bercakap dengan siap.</p> <p>2.1 Jika pemanggil tidak tahu hendak bercakap dengan siapa:-</p> <p>2.1.1 Tanya pemanggil hendak bercakap/bertanya mengenai perkara apa.</p> <p>2.1.2 Maklumkan kepada pegawai/bahagian yang bertanggungjawab mengenai pertanyaan pemanggil dan sambungkan.</p> <p>2.2 Jika pemanggil tahu hendak bercakap dengan siapa, lihat para. 3.</p> <p>3. Pastikan pegawai yang berkenaan ada atau tidak/sibuk.</p> <p>3.1 Jika pegawai tidak ada di pejabat atau sibuk:</p>			

PROSES KERJA	BORANG	UNDANG-UNDANG	JAWATAN
<p>3.1.1 Minta nama, nombor telefon, alamat pemanggil dan pesanan untuk diberitahu kepada pegawai berkenaan jika panggilan adalah segera/sangat penting. Cuba hubungi pegawai berkenaan (jika boleh) dan beritahu pesanan penting/segera).</p> <p>3.1.2 Jika pegawai ada, sambungkan panggilan kepada pegawai berkenaan.</p> <p>4. Tamat.</p>			

TN 4.3 MENGURUS PANGGILAN DARI LUAR

