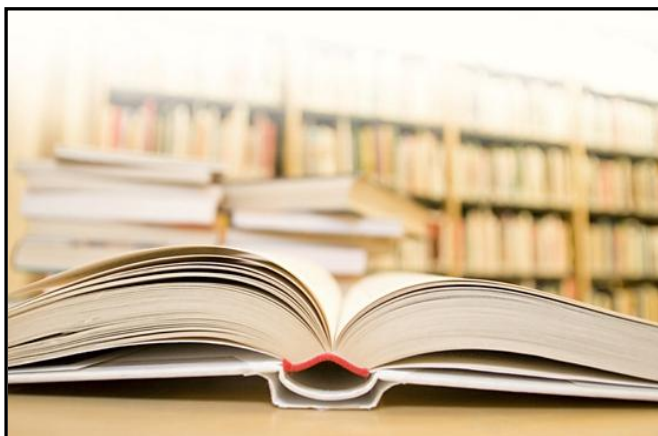


# BENGKEL PERKHIDMATAN KAUNTER PERPUSTAKAAN CEMERLANG 2014

**24 & 25 Jun 2014  
(SELASA & RABU)**



**AUDITORIUM KARYAWAN  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITI MALAYA**

9:00 Pagi – 4:30 Petang

### **Anjuran:**

Persatuan Pustakawan Malaysia, (PPM)  
&  
Perpustakaan Universiti Malaya



Persatuan Pustakawan Malaysia



Perpustakaan Universiti Malaya

## Yuran

Kategori	Bayaran
Ahli PPM	RM200.00
Bukan Ahli PPM	RM250.00

Untuk mendapatkan maklumat lanjut/mendaftar/pertanyaan sila hubungi:

Sekretariat  
Persatuan Pustakawan Malaysia (PPM)  
Peti Surat 12545  
50782 Kuala Lumpur  
Tel/Faks: 03-2694 7390  
Email: [pustakawan55@gmail.com](mailto:pustakawan55@gmail.com)  
<http://ppm55.org>



## BORANG PENDAFTARAN

**BENGKEL PERKHIDMATAN KAUNTER  
PERPUSTAKAAN CEMERLANG  
24 & 25 Jun 2014**

Nama Peserta:

\_\_\_\_\_

Institusi:

\_\_\_\_\_

Ahli PPM: Ya / tidak

Nombor keahlian: \_\_\_\_\_

Bayaran dalam bentuk tunai,/cek\*  
bernomor : \_\_\_\_\_ yang bernilai  
\_\_\_\_\_ di bayar atas nama  
PERSATUAN PUSTAKAWAN MALAYSIA

Maklumat akaun:

No Akaun. : 014299301082  
Bank Malayan Banking Berhad  
Cawangan Wisma Sime Darby

Alamat: Persatuan Pustakawan Malaysia,  
D/A Perpustakaan Negara Malaysia,  
232, Jalan Tun Razak,  
50572 Kuala Lumpur

## BENGKEL PERKHIDMATAN KAUNTER PERPUSTAKAAN CEMERLANG 2014

### OBJEKTIF:

- ❖ Mengenalpasti keperluan pelanggan, pengguna atau pengunjung ke perpustakaan atau pusat maklumat.
- ❖ Mempelajari sikap keperluan pelanggan, pengguna atau pengunjung terhadap persepsi mereka di perpustakaan dan pusat maklumat masing-masing.
- ❖ Melaksanakan tugas tenaga kerja dengan lebih positif dan efektif di perpustakaan dan pusat maklumat.
- ❖ Mengendalikan aduan yang diterima daripada keperluan pelanggan, pengguna atau pengunjung di perpustakaan atau pusat maklumat

### SASARAN:

- ❖ Tenaga kerja perpustakaan atau pusat maklumat yang terlibat dengan penambahbaikan perkhidmatan kaunter di perpustakaan dan pusat maklumat masing-masing.
- ❖ Kursus ini akan disampaikan melalui ceramah berinteraksi, latihan peranan, bengkel, tayangan video dan juga perbincangan berkumpulan.

**TARIKH TUTUP PENYERTAAN:**  
**23 Jun 2014 (ISNIN)**

### PROGRAM

**25 Jun 2014 (Selasa)**

- 8.30 pagi:** Kehadiran peserta /pendaftaran  
Minum pagi
- 9.30 pagi:** Modul 1: Konsep perkhidmatan kaunter
- 11.30 pagi :** Modul 2: Sistem persekitaran perkhidmatan kaunter
- 12.30 t/hari :** Makan Tengahari/ Solat
- 2.15 ptg :** Modul 3 : Melayan pelanggan secara bersemuka
- 4.15 ptg :** Bersurai

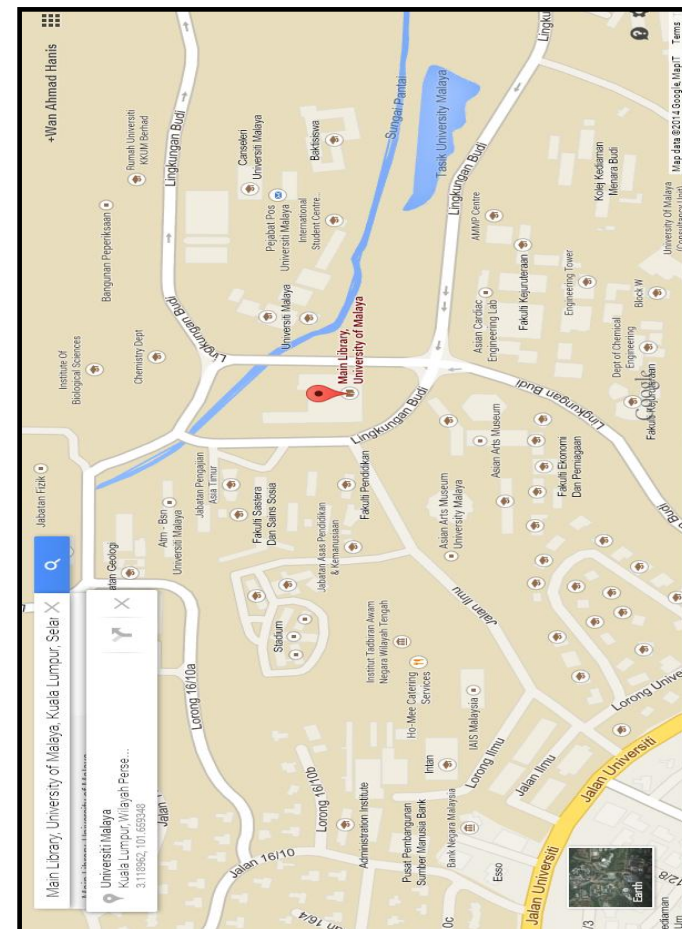
**26 Jun 2014 (Rabu)**

- 9.00 pagi :** Minum pagi
- 9.30 pagi :** Modul 4 : Teknik Menggunakan Telefon
- 12.30 t/hari :** Makan Tengahari/ Solat
- 2.15 ptg :** Modul 5: Mengendali Aduan Pelanggan
- 4.15 ptg :** Penutup dan penyampaian sijil

### LOKASI BENGKEL:

Auditorium Karyawan, Level 4,  
Perpustakaan (Utama) Universiti  
Malaya, Lembah Pantai 50603 Kuala Lumpur,

Koordinat GPS:  
3.118962 , 101.659348



### FASILITATOR:

- ❖ Khasiah Zakaria dan Faridah Talib  
(Perpustakaan Tun Abdul Razak, UiTM)