

BENGKEL INTERPERSONAL DAN PERKHIDMATAN KAUNTER PERPUSTAKAAN

**17 & 18 September 2014
(RABU & KHAMIS)**



BILIK KENANGA, PJ COMMUNITY LIBRARY
389, JALAN SELANGOR, SEKSYEN 3,
PETALING JAYA

9:00 Pagi – 4:30 Petang

Anjuran:

Persatuan Pustakawan Malaysia, (PPM)

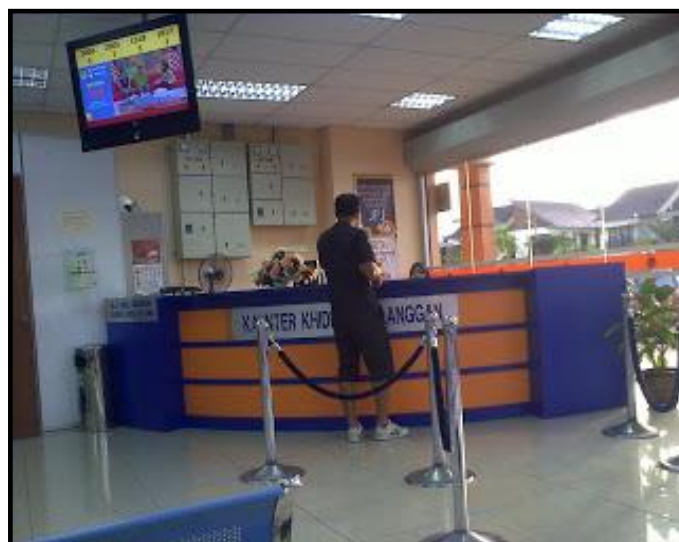


Persatuan Pustakawan Malaysia

Yuran	
Kategori	Bayaran
Ahli PPM	RM400.00
Bukan Ahli PPM	RM450.00

Untuk mendapatkan maklumat
lanjut/mendaftar/pertanyaan sila hubungi:

Sekretariat
Wan Ahmad Hanis b. Wan Yahya
Persatuan Pustakawan Malaysia (PPM)
Peti Surat 12545
50782 Kuala Lumpur
Tel/Faks: 03-2694 7390/ 012-5445459
Email: pustakawan55@gmail.com
<http://ppm55.org>



BORANG PENDAFTARAN

BENGKEL INTERPERSONAL DAN PERKHIDMATAN KAUNTER PERPUSTAKAAN

Nama Peserta:

Institusi:

Alamat Emel: _____

No. Telefon: _____

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 INTERPERSONAL DAN PERKHIDMATAN KAUNTER

PERPUSTAKAAN

OBJEKTIF:

- ❖ Perkongsian maklumat berkenaan Interpersonal dan pengurusan maklumat Pengurusan kaunter perpustakaan Kaedah mengendalikan panggilan telefon dan aduan pelanggan
- ❖ 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.

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, permainan dan juga perbincangan berkumpulan.

TARIKH TUTUP PENYERTAAN:
15 September 2014 (ISNIN)

PROGRAM

17 September 2014 (Rabu)

- 8.30 pagi: Kehadiran peserta /pendaftaran
Minum pagi
- 9.30 pagi: Modul 1: Konsep Interpersonal Dalam Pengurusan Maklumat
Permainan 1 - Sesawang labah-labah
- 11.30 pagi : Modul 2: Sistem persekitaran perkhidmatan kaunter
Permainan 2 – Jalan Kuasa
- 12.30 t/hari : Makan Tengahari/ Solat
- 2.15 ptg : Modul 3 : Melayan pelanggan secara bersemuka
Permainan 3 – Pasir Berdengung
- 4.15 ptg : Bersurai

18 September 2014 (Khamis)

- 9.00 pagi : Minum pagi
- 9.30 pagi : Modul 4 : Teknik Penggunaan Telefon
Permainan 4 – Tolong! Dengar sini.
- 12.30 t/hari : Makan Tengahari/ Solat
- 2.15 ptg : - Modul 5: Mengendali Aduan Pelanggan
Permainan 5 – Dengarlah cakap saya
- 4.15 ptg : Penutup dan penyampaian sijil

LOKASI BENGKEL:

Bilik Kenanga, PJ Community Library
389, Jalan Selangor, Seksyen 3, PETALING JAYA

FASILITATOR:

- ❖ Puan Khasiah Zakaria
Timbalan Pustakawan Kanan Perpustakaan Tun Abdul Razak, UiTM

PENGINAPAN BERDEKATAN:

1. Hilton Petaling Jaya Hotel
No. 2 Jalan Barat
46200 Petaling Jaya
Tel.: 603 79559122
<http://www3.hilton.com>
2. Hotel Armada Petaling Jaya
Lot 6, Lorong Utara C, Section 52
46200 Petaling Jaya
Tel.: 603 7954 6888
www.armada.com.my
3. PJ De Inn
4 & 6 Jalan 8/1E
46050 Petaling Jaya
Tel.: 603 7955 3535
info@deinnhotel.com
www.pjdeinn.com
4. Shah's Village Hotel
No. 3 & 5, Lorong Sultan
46200 Petaling Jaya
Tel.: 603 7956 9322
village@shahresorts.com