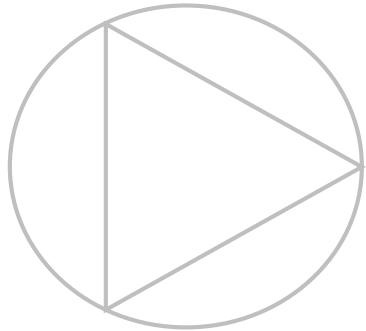


KONVENSYEN KESETIAUSAHAAN & PEMBANTU TADBIR (K2P2)



1. “ KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN ”
2. “ PENGGUNAAN TEKNOLOGI TERKINI DALAM KERJA SEHARIAN “

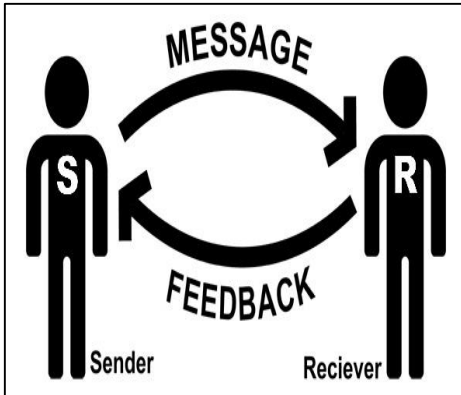
DIKENDALIKAN OLEH:
HJ AHMAD SHUKRI MUHAMMAD

DISEDIAKAN UNTUK:



INSTITUT PERKHIDMATAN AWAM, BRUNEI DARUSSALAM

OBJEKTIF



1. Merapatkan jurang kompetensi kesetiausahaan dan pentadbiran dalam era digital
2. Meningkatkan motivasi diri ke arah prestasi cemerlang
3. Meningkatkan keterampilan dan personaliti ke arah membina imej diri yang lebih profesional
4. Menerapkan keseimbangan di antara kapasiti profesional dengan aspek kerohanian
5. Mengaplikasikan amalan-amalan terbaik dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab seharian





KEMAHIRAN KOMUNIKASI BERKESAN

CABARAN SEORANG SETIAUSAHA & PEMBANTU TADBIR DALAM BERKOMUNIKASI DENGAN



Bos



Rakan
daripada
Jabatan lain



Diri\
Keluarga



Mengenai
Kerja



Rakan
sekerja

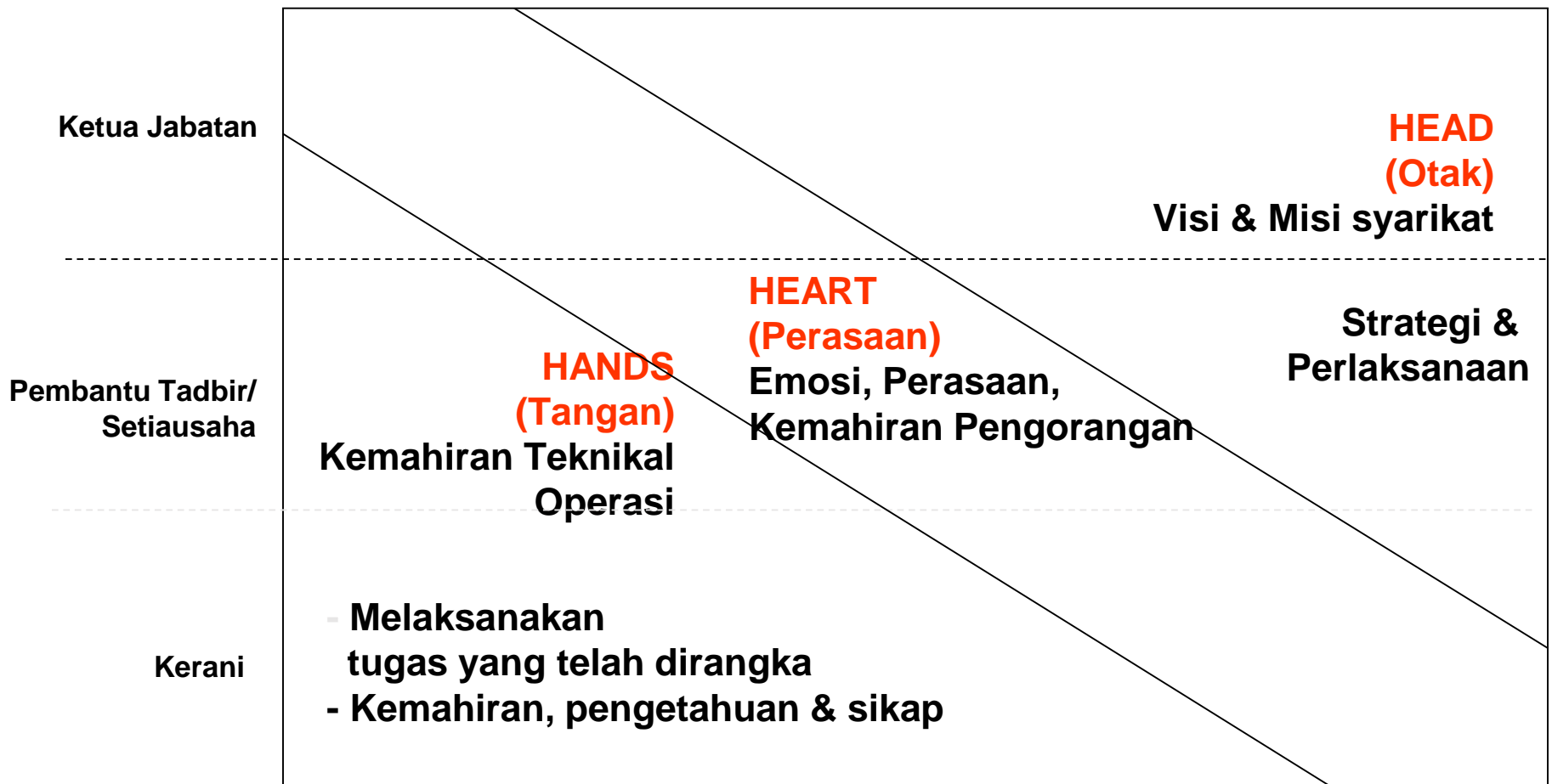


Pelanggan

KOMPETENSI SEORANG SETIAUSAHA & PEMBANTU TADBIR



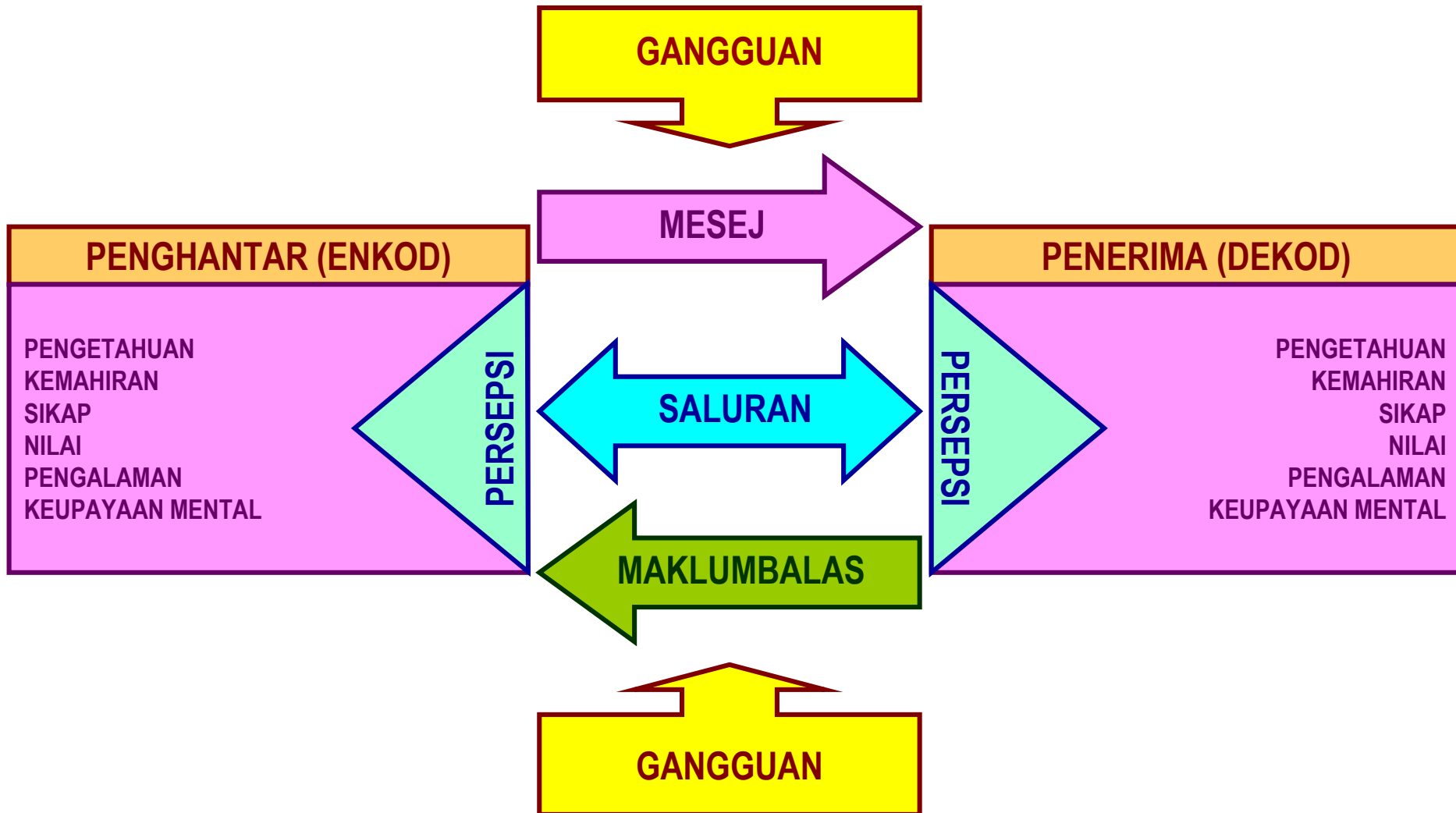
KEMAHIRAN YANG PERLU ADA BAGI SEORANG SETIAUSAHA & PEMBANTU TADBIR



DEFINISI KOMUNIKASI

Komunikasi adalah satu proses di mana seseorang _____ atau _____ mesej kepada pihak yang lain melalui simbol, percakapan atau tanpa percakapan menerusi saluran tertentu.

MEMAHAMI PROSES KOMUNIKASI



JENIS-JENIS KEMAHIRAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Terdapat 2 jenis Komunikasi Interpersonal :

1. **Lisan** : Bertulis atau secara percakapan
 - a.
 - b.
 - c.
 - d.
 - e.

2. **Bukan Lisan** : Komunikasi yang bukan berbentuk lisan
 - a.
 - b.
 - c.

KEPENTINGAN KEMAHIRAN KOMUNIKASI



TEKNIK KOMUNIKASI BUKAN LISAN



Sudut Badan

Kedudukan Badan

Air Muka Dan Mata

Nada Suara

Sentuhan

Pakaian

Persekitaran

TAHAP MENDENGAR

IGNORING

Mengabaikan

PRETEND LISTENING

Berpura-pura
Mendengar

SELECTIVE LISTENING

Mendengar
secara memilih

ATTENTIVE LISTENING

Mendengar dengan
penuh perhatian

EMPATHIC LISTENING

Mendengar dengan
empati

TEKNIK MENDENGAR DENGAN BERKESAN

- Berhenti dari bercakap
- Berikan keselesaan
- Tunjukkan minat
- Elakkan dari gangguan
- Bersikap empati
- Sabar
- Kawal perasaan
- Bersikap mudah terhadap perbalahan & kritik
- Tanya soalan

TIPS BERKOMUNIKASI DENGAN KETUA ANDA

1. DOMINANCE : (Menguasai)

Seorang yang aktif, ada gaya, tidak peramah.

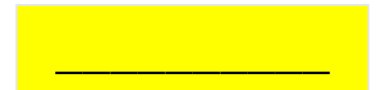
- * Competitive (suka bersaing, semangat bertanding)
- * Direct (Berterus terang)
- * Driving (Penggerak / suka mendesak)
- * Forceful (Tegas)
- * Self-starter (Memulakan)
- * Sarcasm (Sindiran yang tajam)



2. INFLUENCE : (Mempengaruhi)

Seorang yang aktif, bersikap positif di dalam keadaan yang menyenangkan.

- * Communicative (Peramah)
- * Friendly (Mesra)
- * Influential (Berpengaruh)
- * Persuasive (Dapat menyakinkan)
- * Positive (Bersifat membina)



TIPS BERKOMUNIKASI DENGAN KETUA ANDA

3. **STEADINESS** : (Teguh / mantap)

Tidak aktif / Tidak melawan

- * **Good listener** (Pendengar yang baik)
- * **Deliberate** (Perlahan)
- * **Kind** (Baik)
- * **Persistent** (Berterusan)
- * **Amiable** (Disenangi)

4. **COMPLIANCE** (Patuh / Menurut arahan)

Seorang yang berhati-hati, sukar untuk membuat keputusan apabila berlaku penentangan pendapat/idea.

- * **Accurate** (Tepat)
- * **Careful** (Berhati-hati)
- * **Compliant** (Ikut arahan)
- * **Logical** (Logik)
- * **Perfectionist** (Mementingkan kesempurnaan)
- * **Precise** (Jelas)
- * **Systematic** (Teratur)

KEMAHIRAN BERKOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN



P

P_____G

S

S_____M

S

S_____M



A

A_____KAN SOALAN

T

T_____RKAN BANTUAN

B

B_____U PELANGGAN



T

T_____A KASIH

MENANGGANI PELANGGAN YANG BERMASALAH

- **D**_____, dengar dan fahami apa yang diperkatakan
- **E**_____ kepada pelanggan
- **N**_____kan isu sebenar berbanding dengan emosi
- **G**_____kan apa yang anda akan lakukan dengan isu tersebut
- **A**_____kan isu kepada penyelesaian
- **R**_____ apa yang telah dipersetujui



02

**PENGGUNAAN TEKNOLOGI
TERKINI DALAM KERJA SEHARIAN**

MESSAGING

WhatsApp



Telegram

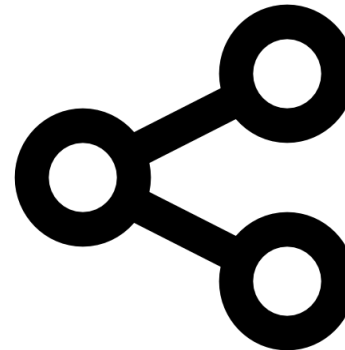


GOOGLE TOOLS

Android Device Manager



Share

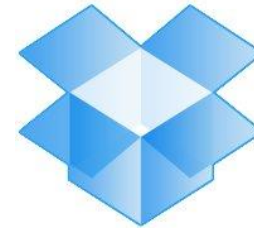


CLOUD STORAGE

Google Drive



Dropbox



CALCULATORS & CONVERTERS

MyScript Calculator



Unit Converter



GOOGLE TOOLS

Google Translate



Smart Voice Recorder



NAVIGATION AND MAPS

Waze



Google Maps



UTILITY & TOOLS

All in One Toolbox



Clean Master



DU Battery Saver / Power Doctor



Speedtest.net



UTILITY & TOOLS

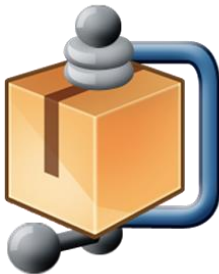
Super Backup and Restore



Total Commander



AndroZip



Shareit



NOTES & INFORMATION

Evernote



Skitch



Pocket



SimpleMind



DOCUMENTS & BUSINESS CARDS SCANNERS

CamScanner



CamCard



RECORDERS

Automatic Call Recorder



Smart Voice Recorder



MIRRORING

Mobizen



WiFi File Transfer



VIDEO AND PHOTO EDITING TOOLS

VideoShowPro



SnapSeed





Irshad HR Consulting Sdn. Bhd.
802 Blok B, Phileo Damansara II
Jalan 16/11, 46350 Petaling Jaya
Selangor Darul Ehsan

T +603-7956 0010
F +603-7954 9802
E ctd@irshad.com.my
W www.irshad.com.my



Irshad HR Consulting Sdn Bhd



irshadhrconsulting