General

Seminar Pengurusan Perkhidmatan Pelanggan Secara Digital: Inspirasi untuk usahawan wanita Pahang

Tue, 06/17/2025 - 13:51

KUANTAN, 15 Jun 2025 – Membina usahawan wanita yang lebih berdaya saing dalam era digital menjadi fokus utama Seminar Pengurusan Pelanggan Digital: Bina Bisnes Menangi Hati yang berlangsung di Kuantan baru-baru ini.

Seminar itu adalah salah satu dari hasil geran komuniti UMPSA yang diketuai Pensyarah Fakulti Pengurusan Industri (FPI), Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah (UMPSA), Dr. Nur Sofia Nabila Alimin.

Seminar yang dirasmikan oleh Ahli Dewan Negara, Yang Berhormat Senator Puan Norhasmimi Abdul Ghani itu adalah anjuran bersama UMPSA dan National Council of Women's Organisations (NCWO) Pahang.

Ia berjaya menarik minat lebih 50 ahli usahawan wanita daripada NGO seluruh negeri untuk mempelajari teknik terkini dalam pengurusan organisasi.

Dekan FPI, Dr. Mohd Hanafiah Ahmad turut menekankan mengenai kepentingan transformasi digital dalam mempertahankan daya saing perniagaan tempatan.

"Dalam era interaksi digital yang menjadi norma baharu, pengurusan pelanggan yang efektif melalui platform digital bukan lagi pilihan, tetapi keperluan asas untuk daya tahan perniagaan," ujarnya.

Manakala menurut Dr. Nur Sofia Nabila, objektif seminar adalah untuk membekalkan kemahiran praktikal dalam mengurus hubungan pelanggan secara digital yang semakin kritikal dalam persekitaran perniagaan moden.

"Ia adalah untuk memberi pendedahan kepada etika dalam servis seperti kejujuran, profesionalisme, menghormati pelanggan tanpa diskriminasi, dan menjaga privasi maklumat pelanggan.

"Semua ini dilihat sebagai asas untuk membina hubungan jangka panjang dan reputasi perniagaan yang baik.

"Konsep personalisasi servis turut ditekankan dengan menyesuaikan layanan berdasarkan keperluan unik pelanggan termasuk menyebut nama pelanggan, mengenal pasti sejarah pembelian dan menawarkan produk yang serasi dengan pilihan lalu," katanya.

Jelas beliau lagi, teknik ini terbukti mampu meningkatkan keterikatan pelanggan terhadap jenama.

"Peserta juga dilatih untuk menjalankan penilaian dan penambahbaikan berterusan, seperti mengumpul maklum balas pelanggan, membuat analisis prestasi dan melibatkan staf dalam proses

pemantauan dan penambahbaikan servis.

“Seminar ini bukan sahaja memberi inspirasi, malah membekalkan kemahiran praktikal yang mampu diaplikasikan terus oleh usahawan wanita dalam mengurus pelanggan dengan lebih efektif di era digital.

“Diharapkan penganjuran seperti ini dapat diteruskan dan diperluaskan bagi menyokong pembangunan usahawan tempatan yang berdaya saing, inovatif, dan beretika,” katanya.

Ujarnya lagi, inisiatif seperti ini membuktikan bahawa kolaborasi antara institusi akademik dan pertubuhan masyarakat mampu memberi impak positif kepada pembangunan komuniti secara holistik,” ujarnya.

Seminar turut dibantu oleh beberapa orang pensyarah FPI iatu Dr. Rusnifaezah Musa, Profesor Dato’ Dr. Salina Daud, Ts. Dr. Norhana Mohd Aripin dan Dr. Suhaidah Hussain yang menyampaikan topik-topik utama dengan pendekatan mesra, praktikal dan bersifat aplikasi terus kepada perniagaan peserta.

Sesi pertama telah disampaikan oleh Dr, Rusnifaezah Musa yang bertajuk ‘Strategi Awal, Sentuhan Mesra: Kunci Tarikan Pelanggan’.

Dalam sesi yang berlangsung selama dua jam itu, para peserta diberi pencerahan untuk memahami psikologi pelanggan digital dan teknik membina hubungan jangka panjang.

Dr. Rusnifaezah turut menekankan bahawa kunci kejayaan dalam pengurusan pelanggan digital terletak pada kemampuan memahami keperluan unik setiap segmen pelanggan dan menyesuaikan pendekatan komunikasi secara bijak.

“Fokus utama turut diberikan kepada strategi membina kesetiaan pelanggan jangka panjang.

“Antara pendekatan yang dikongsikan adalah pengenalan kepada program kesetiaan, penghargaan peribadi seperti hadiah hari jadi, diskaun khas pelanggan tetap dan komunikasi susulan selepas jualan,” katanya.

Seminar diteruskan dengan sesi kedua yang lebih memfokuskan kepada alat digital praktikal yang dibentangkan oleh Dr. Nur Sofia Nabila dengan tajuk ‘Servis Berkualiti, Pelanggan Gembira: Rahsia Bisnes Maju’.



Beliau memulakan dengan pengenalan sistem Customer Relationship Management (CRM) yang sesuai untuk usahawan kecil.

Lebih menarik, peserta turut diajar untuk menggunakan aplikasi WhatsApp Business secara strategik termasuk membina profil bisnes profesional, menggunakan label pelanggan, mesej automatik, siaran promosi dan templat balasan pantas.

Langkah ini amat praktikal untuk peniaga kecil yang mengurus jualan melalui telefon.

Selain itu, aktiviti interaktif sepanjang seminar termasuklah sesi role-play yang intensif di mana peserta bergilir-gilir memainkan peranan sebagai pelanggan dan penyedia perkhidmatan.

Peraduan reka strategi pengurusan pelanggan turut mencetuskan kreativiti para peserta.



Disediakan Oleh: Dr. Nur Sofia Nabila Alimin, Fakulti Pengurusan Industri (FPI)

- 201 views

View PDF