



GUIDELINE
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

CONTENTS

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT.....	3
GUIDELINE SAMBUT TETAMU.....	4
GUIDELINE CALL.....	9
GUIDELINE CALL PROGRAM.....	10
i) Program Huffazcamp Offline.....	10
GUIDELINE MEDIA SOSIAL.....	12

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

VISI

Menjadi rujukan utama system pengurusan khidmat pelanggan dalam kalangan pusat dakwah dan pengajian di Malaysia menjelang 2030.

MISI

- 1) Menjadi pusat latihan khidmat pelanggan kepada pusat-pusat dakwah yang lain.
- 2) Mewujudkan sistem khidmat pelanggan yang efisien dan memberi manfaat kepada badan dakwah.
- 3) Menjadi bahagian yang berintegriti dan berinformasi bagi meningkatkan kualiti penyampaian khidmat pelanggan kepada organisasi.

OBJEKTIF

Menyediakan perkhidmatan yang efisien dan mesra.

 MURTADHA DAKWAH CENTRE

 MURTADHA DAKWAH CENTRE

 MADADCENTRE.COM

 014-601 9090 / 014-601 9494



CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

MURTADHA DAKWAH CENTRE

[MADAD]



APA ITU CRM ?

CRM (*Customer Relationship Management*) adalah hasil gabungan proses dan strategi yang diterapkan sesuatu syarikat. Fungsi utama CRM adalah untuk melakukan interaksi dengan pihak luar dan juga untuk menelusuri informasi mereka.

APA KEPENTINGAN CRM ?

- 1) Menjaga hubungan baik antara orang luar dan sebuah syarikat melalui media social dan *walk-in*.
- 2) Menjadi tempat rujukan untuk sebarang persoalan tentang syarikat.
- 3) Memaklumkan perkembangan terkini kepada orang luar.
- 4) Membuat jemputan program

ETIKA CRM (PANGGILAN MASUK)

- Sentiasa bersedia menerima panggilan masuk
- Senyum semasa mengangkat telefon
- Bercakap dengan serta merta
- Menjawab setiap panggilan dengan ucapan hormat
- Memberi perhatian sepenuhnya kepada pemanggil dan mengenal pasti keperluan mereka

ETIKA CRM BERHADAPAN (WALK-IN)

- Kekalkan *eye-contact*.
- Pendengar aktif.
- Sentiasa positif.
- Elakkan menuduh.
- Penerangan yang jelas.

4 STRATEGI TINGKATKAN KUALITI CRM

1 Dapatkan maklum balas pelanggan

2 Kuatkan pasukan khidmat pelanggan

3 Gunakan *platform CRM*

4 Manfaatkan servis pelbagai saluran

GUIDELINE SAMBUT TETAMU

1

**MULAKAN
DENGAN
SENYUMAN**



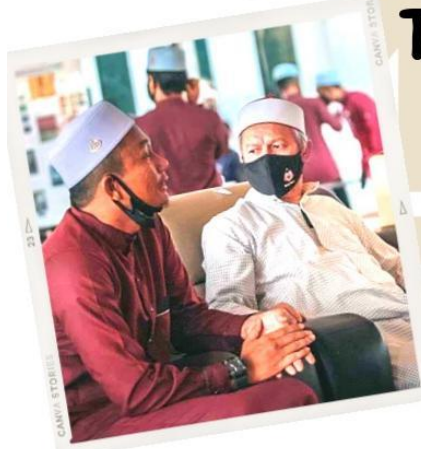
2

**MEMBERI
SALAM KEPADA
TETAMU**



3

KENAL PASTI TUJUAN TETAMU DATANG



DAD
DAKWAH CENT

4

PASTIKAN TETAMU MENGISI MAKLUMAT DAN CEK SUHU



DAD
DAKWAH CENT

5

JEMPUT TETAMU DUDUK



6

SEMBANG DAN JAWAB PERSOALAN DENGAN PENUH SOPAN DAN BERADAB



HUBUNGKAN TETAMU DENGAN KEHENDAK YANG BETUL CONTOH :

7

a) Tetamu hendak memberi sumbangan, fidyah, wakaf dan zakat perlu diberi penerangan yang betul.



MADAD
ADHA DAKWAH CENT

PENTING ! SEBELUM, SEMASA & SELEPAS

8

- 1) Memberi penerangan yang jelas.
- 2) Pastikan resit dibuka.
- 3) Dapatkan maklumat tetamu samada hendak membuat sumbangan, fidyah atau zakat.
- 4) Pastikan maklumat dalam resit diisi dengan betul dengan tulisan yang boleh difahami serta dapatkan tandatangan tetamu.
- 5) Pastikan ada akad yang jelas diiringi dengan doa kebaikan untuk tetamu.
- 6) Meminta izin untuk mengira duit.



MADAD
ADHA DAKWAH CENT

9

HUBUNGAN TETAMU DENGAN KEHENDAK YANG BETUL CONTOH :

b) Tetamu hendak mentahnik anak, perlu berhubung dengan ustaz yang boleh mentahnik serta sediakan barang yang diperlukan.



10

HUBUNGAN TETAMU DENGAN KEHENDAK YANG BETUL CONTOH :

b) Jika tetamu yang datang untuk memohon kerja di MADAD atau berminat untuk menghantar anak belajar di MIM (Maahad Integrasi MADAD), sila berikan link yang disediakan oleh pihak HR dan Database.



11

BAWA TETAMU MELAWAT SEKITAR MADAD



MUR



12

SEDIAKAN PAYUNG UNTUK TETAMU YANG INGIN MELAWAT KAWASAN LUAR



M

H CENT



MEMBERI CENDERAHATI KEPADA TETAMU



GUIDELINE CALL

GUIDELINE TELEFON PENYUMBANG GELOMBANG 10

(Minta alamat yang tak lengkap Pusat Komuniti Islam)

NO.	PERKARA	HURAIAN
1	INTRO	<ul style="list-style-type: none">● Perkenalkan nama dan dari MADAD.● Ustaz Yaakub sampaikan salam.● Tanya khabar.
2	FACT FINDING	<ul style="list-style-type: none">● Tanya benda dalam borang maklumat penyumbang.● <i>Contoh: Bilangan anak.</i>
3	BINA INTEREST	<ul style="list-style-type: none">● Cerita perkembangan MADAD hasil sumbangan penyumbang.● <i>Contoh: 1) Progress tanah masjid. 2) Tahfiz MIM.</i>
4	SOALAN KILLER	<ul style="list-style-type: none">● Dah dapat atau belum e-Book istimewa dan teknik hafalan dari MADAD?
5	USP	<ul style="list-style-type: none">● E-Book Zikir dan Tips Keluarga Menahan Ancaman Wabak.● Teknik hafalan kaedah Karantina Tahfiz, Indonesia.● <i>(Akan hantar dekat whatsapp).</i>
6	PENUTUP & DOA	<ul style="list-style-type: none">● Doakan kesihatan keluarga dan penyumbang.● Jemputan ke MADAD.● Terima kasih luangkan masa.

GUIDELINE CALL PROGRAM

i) Program Huffazcamp Offline

Muqaddimah	Assalamualaikum. Maaf ya mengganggu tuan/puan _____.
Perkenalkan diri	Saya _____ dari Murtadha Dakwah Centre.
Tanya khabar	Apa khabar tuan/puan _____, sihat ka ?
Tujuan hubungi	Alhamdulillah, untuk program HUFFAZCAMP online baru-baru ini, adik___ adalah salah seorang peserta yang terbaik sepanjang program. Adik ___ sangat baik dari segi bacaan al-Quran, sebutan huruf, makhraj huruf, komitmen dengan kelas dan disiplin sepanjang program. Jadi dalam hampir seribu peserta, adik___ ni, terpilih untuk kami nak tawarkan program HUFFAZCAMP secara offline, iaitu bertempat di Yan, Kedah pada 25-29 Disember 2020 selama 5 hari iaitu bermula Jumaat ini. Berdasarkan prestasi, komitmen, potensi dan minat yang ditunjukkan InsyaAllah kami yakin jika adik___ diberi peluang mengikuti HUFFAZCAMP offline pula, potensi untuk dia berjaya menghafal al-Quran akan lebih baik. Dan untuk makluman, tempat adalah sangat terhad.
Maklumat program	- Program tersebut akan dijalankan di Yan, Kedah pada 25-29 Disember 2020 iaitu bermula hari jumaat ini. (Tentatif).
	- Seorang muhaffiz 5 orang peserta.
	- Hafalan, skill yakin diri untuk bercakap di hadapan umum, sukan

<p>Minta respon</p>	<p>Untuk makluman, pengarah program telah reserve tempat khas atau <i>hot seat</i> untuk adik____. Dan tempat adik____ adalah tempat rebutan peserta yang lain. Dan semalam muhaffiz dah tanya sendiri kepada dia.. Jadi, sekarang ni saya nak minta persetujuan daripada tuan/puan, setuju tak kalau kita masukkan nama adik_____ sebagai peserta HUFFAZCAMP offline. (Jawapan sekarang/sebelum pukul 5 petang).</p>
<p>Jawapan</p>	<p>Ya : Alhamdulillah. InshaAllah pihak kami akan keluarkan surat tawaran kepada tuan/puan dalam masa terdekat ya. Cuma ada beberapa maklumat yang diperlukan untuk menjaga keselamatan bersama, yang pertama adakah anak tuan/puan berada dalam red zone Covid-19 ?</p> <p>Covid-19 (Ya) : Kalau macam tu, kita akan tunggu sehingga covid selesai. Dan kita akan ada sesi khas untuk anak tuan/puan nanti. Apa-apa pun tunggu makluman daripada pihak kami untuk lebih lanjut.</p> <p>Covid-19 (Tidak) : Alhamdulillah. Jadi, tuan/puan hanya perlu untuk tunggu surat tawaran daripada MADAD. Boleh mula buat persiapan yaa.</p> <p>Tidak : Terima kasih atas komitmen anak tuan/puan sepanjang program berlangsung selama 5 hari ni ya.</p>
<p>Penutup</p>	<p>Semoga anak tuan/puan terus mengekalkan komitmen dan disiplin dengan al-Quran dan menjadi anak yang soleh untuk tuan/puan sekeluarga. Jumpa pada hari jumaat ni yaa.</p>

GUIDELINE MEDIA SOSIAL

GUIDELINE KOMEN PAGE :

A) Soalan hukum hakam

Jawapan : rujuk Muhafiz (group whatsapp soal jawab hukum)

B) Soalan saham

Jawapan : Hantar link AAA

C) Minta tips/pandangan/pendapat/nasihat (nak didik anak, nak dapat ketenangan, nak istiqomah, dan lain-lain.

Jawapan : Idea sendiri, buat research atau rujuk kawan-kawan

GUIDELINE CONTOH SOALAN :

A) Tips nak didik anak

Bacakan Surah Taha ayat 1-5, ajarkan anak untuk cinta Nabi Muhammad, ahli bait Nabi, dan cintakan Al-Quran.

B) Tips untuk dapatkan ketenangan

Mencari ketenangan dengan berwuduk dan solat sunat 2 rakaat, kemudian kosongkan hati dan fikiran daripada memikrkan hal keduniaan.

C) Tips nak istiqomah

Jujur dalam beribadah, niat hanya untuk mendapat redha Allah dan berdoa semoga di beri taufiq dan hidayah untuk melakukan amal ibadat.

D) Berkaitan Perkahwinan

- i) Amalkan do'a bertemu pasangan yang soleh/solehah
- ii) Amalan dimurahkan rezeki di dalam rumah tangga.

E) Berkaitan Perkahwinan

- i) Amalkan do'a bertemu pasangan yang soleh/solehah
- ii) Amalan dimurahkan rezeki di dalam rumah tangga
- iii) Tips Bahagia (Qana'ah)

F) Berkaitan kematian

- i) Mengaaminkan 'Alfaatihah', thumma Aamiin Bijaahi sayyidina Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam
- ii) Do'akan semoga diberikan husnul khatimah .
- iii) Do'akan semoga do'a yang baik berbalik buat diri sendiri
- iv) Doa dalam Bahasa arab beserta terjemahan

H) Content harian (Gunakan ayat yang berbeza beza)

- i) Thumma Aamin, semoga bermanfaat
- ii) Syukur Alhamdulillah, semoga diberi kefahaman ilmu dan sama sama beramal.
- iii) Silakan kongsi, semoga tersebar lagi manfaat buat orang lain.

I) Forum/Ceramah Online

- i) Puan boleh ikuti kami dipage Rasmi Mohammad Yaakub Yusra/Murtadha Dakwah Centre.
- ii) InsyaAllah, jumpa sama sama malam ni dlam page ya
- iii) Copy link dan balas komen dengan ayat yang berbeza beza dan ada emoji.

GUIDELINE CHAT MASSENGER :

1) Follower page : Boleh saya dapatkan number akaun ?

Team CRM : Send gambar number akaun dan minta maklumat lengkap. Contohnya :

- Nama :

- Alamat Lengkap :
- Email :
- Number telefon :

2) Follower page : Boleh berikan saya lokasi Madad di mana?

Team CRM : Bagi link lokasi Madad yang betul.

3) Follower page : Boleh saya dapatkan number telefon personal Ustaz Yaakub?

Team CRM : Boleh saya tahu tujuan Tuan/Puan atas urusan apa ya? Ataupun rujuk HOD (Ammar Shahru).

4) Follower page : Boleh saya dapatkan sumbangan dari pihak Madad?

Team CRM : Tuan boleh tekan link madadcare dan number madadcare yang saya berikan ini ya.

5) Follower page : Boleh pihak kami nak menjemput Ustaz YYY Jemputan kuliah Online/Offline ?

Team CRM : Tuan/Puan boleh isi maklumat pada link yang saya bagi ni ya.

6) Follower page : Boleh ke saya nak buat tahlil untuk arwah ahli keluarga saya?

Team CRM : boleh, inshaAllah. boleh kami dapatkan nama arwah ?

7) Follower page : Boleh ka saya nak buat sumbangan makanan untuk pelajar tahfiz?

Team CRM : InsyaAllah boleh , Tuan/Puan nak beri dalam bentuk wang ringgit atau makanan?

8) Follower page : Wang ringgit.

Team CRM : Baik, saya terima maklum, boleh saya dapatkan

makluman

Nama :

Email :

No Tel :

Alamat :

Untuk makluman Tuan/Puan, pelajar tahfiz di madad sebanyak 36 pelajar .

9) Follower page : Saya nak bagi Makanan.

Team CRM : Baik, saya akan rujuk pihak penyediaan makanan dahulu ya.

10) Follower page : Boleh saya tahu, dengan siapa yang boleh saya hubungi untuk perubatan?

Team CRM : Tuan boleh berhubung dengan Ustaz Luqman (0135221517) , atau Ustaz Nuruddin (0176291368)

11) Follower page : Boleh saya tahu bagaimana progress madad?

Team CRM : Alhamdulillah, buat masa sekarang kita dah selesai untuk tambun tanah hampir 8K lori.

12) Follower page : Boleh saya tahu, di madad ada sediakan kelas mengaji tak untuk kanak kanak atau dewasa?

Team CRM : InshaAllah ada, di sini kami anjurkan klinik alfatihah setiap jumaat dan kelas fardhu ain untuk kanak kanak dan orang dewasa (Boleh rujuk jadual kelas fardhu ‘ain di papan info CRM)

13) Follower page : Assalamualaikum... nak tanya dekat MADAD ada jawatan kosong tak ?

Team CRM : Waalaikumussalam wbt... buat masa sekarang belum ada lagi, tapi tuan/puan boleh hantar resume dekat alamat email HR ya.

14) Follower page/Penyumbang : Saya nak tanya Tahfiz intan dengan MADAD sekali ka ?

Team CRM : Tak, asing-asing. Pengurusan pun asing-asing.

16) Follower page/Penyumbang : Maaf saya nak tanya, macam mana MADAD bayar gaji pekerja/staf ya ?

- Dengan event dan kelas yang dianjurkan oleh MADAD (seperti 4am club, dll).

- Kelas live trade saham.

17) Follower page : Assalamualaikum Ustaz, apa perbezaan antara sedekah, zakat, wakaf dan fidyah ?

Team CRM : Wa'alaikumussalam,

a) **SEDEKAH:** Sedekah ini terbahagi kepada dua, sedekah sunat dan sedekah jariah. Sedekah sunat itu di beri Ketika mana ada lebih harta bagi orang yang memerlukan, contohnya fakir miskin, , mana kala sedekah jariah pula merupakan sedekah yang berkekalan. Justeru itu, sedekah dan infaq itu lebih sinonim.

b) **ZAKAT :** Zakat merupakan ibadah yang wajib bagi umat islam yang telah memenuhi syarat syarat seperti cukup haul nisab .

HAUL NISAB : 20,000.

c) **WAKAF :** Wakaf ini bersifat kekal, yakni pahala yang berwakaf ini akan berkekalan selagi mana harta wakaf itu masih wujud walaupun selepas kematian pewakaf.

d) **FIDYAH :** Denda di sebabkan kita tinggal puasa, dan ada kaedah kiraanya pulak ,

1 hari bersamaan 1.80 sen