

**UCAPAN OLEH TUN DR MAHATHIR BIN MOHAMAD DI 14TH  
MALAYSIAN CRM & CONTACT CENTRE INDUSTRY AWARDS PADA 12  
OKTOBER 2013 DI SUNWAY HOTEL RESORT & SPA**

-----

1. Terima kasih kepada pihak CCAM kerana telah menjemput saya untuk bersama-sama berkongsi kegembiraan tuan-tuan dan puan-puan pada malam ini.
2. Saya telah dimaklumkan bahawa malam ini akan menyaksikan penganugerahan yang akan diberikan kepada individu serta organisasi terlibat dalam industri ini yang terdiri daripada pelbagai latar belakang operasi seperti telekomunikasi, utiliti, kewangan dan lain-lain.
3. Sebagai seorang individu atau organisasi yang menyediakan perkhidmatan pelanggan kepada pengguna, adalah penting untuk menitikberatkan kualiti serta mutu perkhidmatan yang diberikan sentiasa berada di tahap yang terbaik. Bagi mencapai tahap tersebut, ianya bukan sahaja memerlukan penggunaan teknologi canggih serta proses yang komprehensif tetapi juga kebolehan seseorang individu itu dalam menangani pertanyaan atau isu yang dihadapi oleh pengguna dengan cara yang efisien, penuh etika dan kesabaran serta berdedikasi.
4. Saya rasa semua maklum bahawa industri ini semakin berkembang dan telah menjadi satu keperluan yang penting bagi organisasi-organisasi di Negara ini dalam mencapai KPI masing-masing. Masyarakat masa kini juga sudah semakin bijak dan sensitif dalam menilai perkhidmatan yang diberikan oleh sesebuah organisasi itu.
5. Organisasi, negara dan perniagaan sedang berkembang dan bertambah maju. Cabaran utama yang dihadapi oleh '*contact centres*' pada masa ini adalah memberi maklumbalas yang cepat, cekap dan berkesan (*responding effectively*). Ini bermakna, respon yang efektif adalah penting dan jawapan seperti 'akan dikaji', 'kami masih menunggu keputusan' dan sebagainya tidak lagi boleh diterima. Ini kerana, pengguna pada hari ini sudah bijak untuk mencari penyelesaian peringkat awal terhadap permasalahan yang mereka hadapi, dan hanya akan menghubungi pusat perkhidmatan pelanggan (*contact centre*) sekiranya masalah tersebut tidak dapat diatasi sendiri. Justeru itu, apabila mereka menghubungi pusat perkhidmatan pelanggan, sudah tentu mereka mahukan penyelesaian dengan kadar segera.
6. Dengan kemajuan teknologi yang ada pada masa ini, dan adanya laman media sosial seperti *Facebook*, *Twitter*, dan sebagainya yang sudah menjadi antara elemen utama dalam pengendalian pusat perhubungan pada masa ini pengguna kini lebih gemar menggunakan laman media sosial sebagai tempat untuk mereka mendapatkan informasi yang diperlukan.

7. Namun, dengan kemajuan teknologi yang kian meningkat, kita seharusnya tidak boleh mengabaikan prinsip asas perkhidmatan pelanggan seperti pengetahuan produk (*product knowledge*), ketepatan maklumat (*accuracy of information*), serta kebolehpercayaan (*reliability*) pengguna terhadap sesebuah produk atau organisasi kerana ini merupakan kunci kepada sebuah perkhidmatan pelanggan yang cemerlang.

8. Di negara kita pada masa ini, terdapat lebih kurang 40,000 orang kakitangan profesional yang berkhidmat di dalam industri perkhidmatan pelanggan. Manakala masih terdapat lebih 40,000 peluang pekerjaan ditawarkan bagi industri ini. Gaji bulanan sebanyak RM 1,800.00 ditawarkan mengikut statistik yang diperolehi oleh Kelly Services.

9. Ini merupakan peluang keemasan bagi golongan muda atau belia. Golongan kurang upaya juga digalakan untuk menceburi industri ini.

10. Pihak swasta serta Kerajaan perlu mempertingkatkan lagi jumlah institusi pembelajaran yang memberi fokus kepada kemahiran yang berkaitan dengan industri ini. Ini bagi melahirkan lebih ramai tenaga kerja profesional di dalam bidang ini yang memberi jaminan pekerjaan serta peluang kenaikan pangkat yang cerah.

11. Saya percaya CCAM setelah wujud selama 14 tahun di Negara ini mempunyai kredibiliti serta kepakaran bagi membantu semua pihak dalam memastikan tahap perkhidmatan adalah yang terbaik.

12. Semua pihak termasuk pihak Kerajaan terutamanya perlu melihat Industri ini sebagai sebuah industri yang amat penting kerana ianya mencerminkan identiti sebenar Negara kita.

13. Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan tahniah serta syabas kepada CCAM serta ahli-ahli CCAM yang telah berjaya menganjurkan Majlis ini dibawah kepimpinan saudara Irwan Rizal.

14. Kepada mereka yang bakal diberi penghormatan anugerah pada malam ini, saya ucapkan tahniah.

15. Tahniah kepada CCAM sekali lagi di atas kejayaan menganjurkan *14<sup>th</sup> Malaysia CRM & Contact Centre Industry Awards 2013* dan tahniah kepada para pemenang pada malam ini.