Pertemuan ke 5 s.d 6
Menerima dan Melayani Tamu
Serta Bertamu

Menerima dan Melayani Tamu
Serta Bertamu

- Syarat Penting Penerima Tamu :

1. Sopan dan ramah
2. Berkepribadian menarik
3. Bijaksana dan cerdas
4. Mempunyai pengetahuan tentang struktur organisasi yang berangkutan serta hal-hal pokok tentang kantor dimana bekerja.

Sikap Sekretaris Dalam Melayani Tamu

- **Aturan-aturan dalam melayani tamu**

1. Berpenampilan rapih, bersih dan segar
2. Berperilaku sopan dan ramah
3. Ekspresi wajah yang hangat, namun meyakinkan
4. Menghafal nama tamu
5. Senang bergaul dan luwes
6. Menjadi pendengar yang baik
7. Menjaga sikap tubuh agar tidak melakukan kebiasan-kebiasaan jelek seperti : menggigit kuku, memegang dagu
8. Berlaku sopan dan hormat kepada tamu
9. Penuh semangat kerja

10. Pakailah nada suara yang enak dan jelas
11. Senantiasa bersikap tenang
13. Menangani tamu yang *complain* secara profesional
14. Duduk pada posisi yang memungkinkan dapat melihat orang yang masuk ruangan
15. Jangan menginterupsi pembicaraan tamu
16. Tulus dalam melayani tamu
17. Apabila sekretaris tidak dapat segera melayani tamu, beritahukan kepada tamu bahwa ia akan dilayani sesaat lagi

Hal-hal yang harus dihindari sekretaris

1. Mengobrol terus menerus
2. Berbicara dan tertawa terlalu keras
3. Duduk di atas meja
4. Melepas sepatu
5. Memotong kuku
6. Mengorek hidung, gigi dan telinga
7. Menambah lipstik, bedak dan menyisir rambut
8. Menelpon berlama-lama
9. Mengintip atau mencuri dengar
10. Mengadakan transaksi jual beli barang pribadi

Catatan Identitas Tamu

- Catatan mengenai identitas dan kepribadian tamu, penting untuk diketahui, tujuannya untuk menghindari kemungkinkanan adanya keinginan terselubung dari seorang tamu.
- Buat Kartu Tamu dan Lihat Contoh.

Menyapa Tamu (*Greetings*)

atau Pelayana Terhadap Tamu

- Memberikan pelayanan terhadap tamu, merupakan hal yang harus dilakukan sekretaris.
- Menyapa **(*Greetings)*** yang harus dilakukan sekretaris saat bertatap muka dengan tamu adalah

1. Sopan dan ramah
2. Tersenyum
3. Menyapa selamat pagi/siang/sore/malam disesuaikan dengan waktu :

- Pagi : 08.00 s.d 11.00 WIB
- Siang : 11.00 s.d 15.00 WIB
- Sore : 15.00 s.d 18.00 WIB
- Malam : 18.00 s.d 24.00 WIB

Jenis-jenis Tamu ;

Tamu yang berkunjung kepada pimpinan dapat dibedakan menjadi ;

1. Tamu dengan perjanjian sebelumnya, artinya tamu tersebut adalah tamu yang diharapkan

   Beberapa hal yang terkait dengan tindakan sekretaris pada waktu menerima tamu :

- Bila sekretaris berhadapan dengan dua tamu sekligus yang sedang menunggu, tidak perlu saling diperkenalkan
- Sekretaris perlu berhati-hati dalam percakapan dengan tamunya (jangan membicarakan masalah politik, agama, dan uang) baik dalam kantor maupun dalam masyarakat.

4. Menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu/Tuan/Nyonya, jangan memakai sebutan Tante/Om/Mba/Teteh/AA
5. Bila tamu tersebut sudah dikenal harus disebutkan namanya
6. Dalam pembicaraan dengan tamu, dapat menjaga diri dan mengerti tentang apa yang boleh dan tidak boleh dibicarakan
7. Mengarahkan para tamu, memberi informasi yang dibutuhkannya dan membantu pimpinan dalam membuat perjanjian dengan tamu
8. Apabila pimpinan tidak dapat menerima tamu, berikan penjelasan dengan baik dan jangan menyinggung perasaan tamu
9. Usahakan agar tamu merasa senang (comportable) apabila tamu terpaksa harus menunggu, dan sediakan bahan bacaan (koran, majalah dll) di ruang tamu.
10. Kemudian tanyakan keperluan tamu dan mempersilahkan mengisi buku tamu atau kartu tamu

- Buku tamu dan Kartu tamu seperti contoh.

- Apabila pimpinan memperkenalkan sekretaris kepada tamunya, maka sekretaris cukup mengatakan " Apa kabarb Bapak X ?". Sekretaris tidak perlu berdiri sewaktu diperkenalkan
- Apabila sekretaris perlu membantu pimpinan untuk mengakhiri suatu pertemuan maka dapat dipilih salah satu misalnya ;
- Berikan kartu nama atau nama tamu ditik dikertas dan beri keterangan bahwa tamu selanjutnya sudah tiba (sekretaris tidak mengatakan apa-apa)
- Masuk dan temui pimpinan dengan mengatakan "Maaf Pak, tamu dengan perjanjian pada jam ….. Telah tiba. Berapa lama lagi Bapak dapat menerimanya ?".
- Menelpon pimpinan, apabila pimpinan tidak ingin menemui tamunya.

2. Tamu tanpa perjanjian

ada beberapa kemungkinan tamu yang datang, tanpa perjanjian yaitu :

- Ia adalah teman atau keluarga pimpinan (sampaikan kepada pimpinan dan bila pimpinan bersedia dan siap menemuinya antarkan atau persilahkan tamu menemui pimpinan)
- Ia adalah salesman yang ingin menawarkan produk (dalam hal ini sekretaris harus memutuskan tamu tersebut untuk dislurkan atau ditangani)
- Ia adalah tamu yang bermaksud untuk meminta sumbangan (sebaiknya tamu disuruh mengisi formulir yang memuat : nama, alamat, instansi, maksud sumbangan, disalurkan kepada siapa).

- Apabila perusahaan Anda memiliki petugas yang menangani sumbangan, maka hubungi bagian yang terkait. Sedangkan bila tidak ada petugas khusus maka sekretaris yang harus menghadapinya.
- Bila perusahaan Anda sudah tidak memiliki dana/anggaran untuk sumbangan maka katakan dengan terus terang dan sopan bahwa saat ini tidak memungkinkan untuk menyumbang
- Ada kemungkinan ia berlaku tidak sopan dan marah, tetapi sekretaris harus menghadapinya dengan tenang, jangan terpancing.
- Sebaiknya setiap perusahaan memuliki dana/anggran untuk sumbangan sebagai bentuk kepedulian sosial.
- Ia adalah relasi atau tamu rutin.

  tamu jenis ini biasanya setiap saat dapat diterima pimpinan, kecuali bila sedang ada tamu yang lain.

- Hal yang harus dipahami sekretaris karena pimpinan tidak mungkin setiap saat dan terus menerus menerima tamu maka ;

1. Tamu tertentu dapat disalurkan ke pejabat lain
2. Tamu yang tidak dapat diterima oleh pimpinan harus diberi penjelasan secara baik dan enak oleh sekretaris agar tidak marah dan tersinggung
3. Tamu yang dapat menemui pimpinan pada waktu lain maka sekretaris segera membuatkan perjanjian tamunya.

Melayani Tamu Asing

- Beberapa hal yang dapat digunakan untuk melayani tamu asing yang baru dikenal ;

1. Lebih baik berlaku formal daripada terlalu akrab
2. Berbicara secara jelas dan perlahan
3. Konfirmasikan lagi urusan hotel, transportasi dan rapat-rapat yang akan diadakan
4. Tulislah alamat dan nomor telepon yang dapat dihubungi oleh tamu bila ia menemui hambatan atau kesulitan
5. Bila perlu sertakan petunjuk jalan atau penerjemah

Pemberian Bingkisan Untuk Tamu Bisnis Asing

Pemberian bingkisan untuk tamu asing harus dilakukan dengan hati-hati dan disampaikan pada saat yang tepat.

Hal yang perlu dipertimbangkan bingkisan untuk tamu asing

a) Bingkisan untuk tamu Eropa

- Bila pertemuan diadakan di rumah pribadi seseorang, maka dapat diberikan bingkisan berupa barang kerajinan perak
- Minuman beralkohol (liquors) dan coklat sangat disukai
- Bingkisan di kemas secara ssederhan (sertakan kartu ucapan)
- Jangan memeberikan parfum untuk istri si tamu, kecuali atas permintaan khusus si tamu
- Hati-hati dengan pemberian bingkisan bunga karena mengandung berbagai makna, seperti bunga mawar bagi orang Jerman adalah untuk kekasih.

b) Bingkisan untuk tamu Arab

- pemberian bingkisan jangan dilakukan di awal pertemuan, berikan saat tepat, yaitu pada saat ada beberapa tamu lain yang juga hadir, sehingga menghindarkan kesan bahwa dengan memberi bingkisan adalah menyuap
- B8ingkisan dapat berupa barang untuk anak-anak, jangan berikan bingkisan untuk istrinya
- Orang Arab sangat menyukai produk Amerika dan German
- Buku-buku yang dapat dimanfaatkan di kantor sangat cocok diberikan
- Hati-hati bila memberikan bingkisan berupa/bergambar binatang, karena ada yang haram dan ada yang bermakan kurang baik
- Jangan memeberikan bingkisan minuman beralkohol

c) **Bingkisan untuk tamu Chinese** (Singapure,Hongkong, Taiwan, China daratan secara umum memiliki kesamaan budaya)

hal yang perlu diperhatikan dalam pemeberian bingkisan yaitu :

- Bingkisan dapat disampaikan pada saat akhir pembicaraan (saat jamuan makan malam)
- Jangan berikan bingkisan berupa uang
- Jangan berikan barang yang anaeh-aneh
- Barang-barang yang dicetak dengan nama perusahaan sangat cocok untuk dijadikan bingkisan

d) Bingkisan Untuk Tamu dari Amerika Serikat

dunia usaha Amerika tunduk dan taat pada aturan yang mengikat. Ada perusahaan yang secara jelas mengatakan tidak memperkenankan penerimaan hadiah/bingkisan dalam bentuk apapun (hadiah sering dianggap usaha menyuap)

- Bingkisan yang mungkin dapat diberikan adalah barang-barang promosi dari perusahaan (seperti : agenda, kalender, balpoint)
- Jangan berikan hadiah uang
- Untuk hadiah natal dapat diberikan *wine* atau minuman beralkohol, buah-buahan atau kue-kue natal

e) Bingkisan untuk tamu Amerika Latin

- Diberikan setelah selesai pembicaraan bisnis
- Barang-barang untuk keperluan kerja (seperti : kalkulator sangat cocok untuk dihadiahkan)
- Mainan untuk anak-anak juga baik untuk diberikan
- Hindarkan pemberian barang-barang yang dapat bermakna baik (seperti : pisau, sapu tangan). Hindari warna ungu dan hitam melambangkan suka cita.
- Kesimpulan :

  maksud pemberian bingkisan adalah baik untuk mempererat tali persahabatan, namun pemberianya harus dilakukan secara hati-hati dan cermat, karena adanya pengaruh budaya, hukum dan kebiasaan yang berbeda dengan keadaan di Indonesia.