ETIKA BERTELEPON BISNIS

- Hati hati saat menjawab telepon yang berhubungan langsung dengan rekan bisnis atau pekerjaan , karena jika anda tidak tepat memberi respon bisa jadi hubungan anda dengan rekan bisnis akan hancur . Maka harus dilakukan hal seperti berikut :

  1.Hindari kata hallo

  2.Jangan memberikan penelpon menunggu

  3.Bijak menghadapi penelpon yang ngotot

  4.Meninggalkan pesan pada voice mail

ETIKA DIKANTOR

Hal – hal yang harus dihindari :

- Membentuk klik (kumpulan , golongan)
- Tidak masuk kantor dengan alasan yang yang tidak benar .
- Bergegas pulang , tetapi datang terlambat Sering memakai telepon kantor untuk urusan pribadi
- Pulang sebelum waktunya
- Boros memakai alat – alat kantor
- Bersikap acuh tak acuh terhadap publik
- Selalu menunda – nunda pekerjaan

ETIKA MENGUNDURKAN DIRI DALAM BEKERJA

- Hal – hal yang harus diperhatikan :
  - Alasan yang jelas
  - Bersikap dewasa
  - Tentukan jarak
  - Tinggalkan dengan kesan yang baik
  - Berpamitan
  - Tutup mulut

ETIKA PUBLISITAS SEBAGAI TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN

- Publisitas dapat berdaya pengukuhan citra perusahaan .
- Prinsip umum dari publisitas :

  - *Sensasional* (menarik indrawi)
  - *Novelty* (baru)
  - Dan *Proximity* (kedekatan fisik maupun emosional)

  Publisitas sebagai salah satu strategi bisnis

  Publisitas memiliki aturan seiring dengan aturan penyaran dan informasi publik .

ETIKA MAHASISWA

- Tujuan : Untuk menciptakan perilaku seorang mahasiswa di dalam kehidupan baik di lingkungan kampus maupun di lingkungan luar kampus .

Di dalam lingkungan kampus :

* Berpakaian rapi dan sopan
* Melakukan peraturan yang berlaku
* Memberi contoh yang baik dalam berperilaku
* Saling menghormati
* Berperilaku dan bertutur kata yang sopan

Di luar lingkungan kampus :

* Menjadi contoh yang baik di lingkungan mahasiswa tersebut berada
* Berperilaku dan bertutur kata yang baik
* Berupaya mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah di pelajari

ETIKA MENJENGUK ORANG SAKIT

- Setiap individu atau manusia tentu tidak akan selalu sehat . Suatu saat manusia tentu akan mengalami sakit , baik itu penyakit yang ringan maupun sakit parah . Hal ini bisa menimpa siapa saja , melainkan bisa menimpa diri kita sendiri .
- Etika Yang Harus Dilakukan Saat Menjenguk Orang Sakit :

  1. Datang dengan baik dan sopan
  2. Menanyakan kabar
  3. Memberikan dukungan moral
  4. Sebelum pulang pamit dan berikan doa

TATA TERTIB WAKTU MAKAN

* Cara duduk

  Pada saat duduk geserlah kursi perlahan lahan sambil memperhatikan supaya jarak tidak terlalu jauh/terlalu dekat pada meja .

* Keadaan serbet

  Serbet dibuka lipatannya dan letakkan di atas pangkuan (jangan sekali kali serbet makan pada tali pinggang , jangan sampai terjadi mencari serbet sesudah selesai makan . Apabila telah selesai makan maka ambil kembali serbet makan tadi dan letakkan di sebelah piring kosong yang terdapat di kiri anda .

CARA DUDUK DALAM SUATU PERTEMUAN

- Dari cara seseorang duduk di suatu pertemuan kita segera dapat menilai apakah ia gugup , angkuh , atau santai . Yang dimaksud disini adalah cara duduk di kursi/bangku dalam suatu pertemuan,baik itu duduk bersama kawan , diantara para pejabat dimana yang hadir juga pimpinan atau diantara keluarga dimana orang yang elbih lanjut usianya .
- Sikap yang umum atau wajar ialah anda meletakkan kedua kaki di atas lantai(tidak tergantung) kedua kaki sedikit terbuka (kecuali bagi wanita merapat serong kanan atau serong kiri) , kedua tangan diletakkan diatas kedua paha , kedua belah mata kadang menatap / memperhatikan orang yang sedang berbicara .
- Sekali kali nada dapat duduk bertumpangan kaki apabila yang dihadapi jelas kawan kawan yang akrab/pegawai yang lebih rendah pangkatnya daripada anda atau lebih muda usianya .
- Bagi wanita dan ibu ibu hendaknya dihindari duduk sambil bertumpang kaki (terlebih-lebih sedang berkain kebaya ,apalagi sambil merokok) .

PEMBERIAN HADIAH / SOUVENIR /TIP

- Pemberian tip ini terjadi di semua kegiatan antara tamu dengan pelayan , yang terjadi di kapal laut , kereta api , hotel /restoran , taksi , di salon salon kecantikan , dan lain sebagainya walaupun jumlahnya tidak besar .
- Di indonesia pemberian tip semacam ini kurang populer , tapi dunia perdagangan / pariwisata dalam hal ini sudah mulai ikut – ikutan .
- Ada bermacam macam souvenir/hadiah yang dapat diberikan kepada seorang , umpamanya :

  * Apabila seorang kenalan/famili mendapat anggota keluarga baru .
  * Pada waktu seorang mendapatkan *graduatie/* peningkatan .
  * Pemberian hadiah untuk orang sakit .
  * Pemberian hadiah pada waktu perkawinan .
  * Pemberian hadiah pada waktu natal/tahun baru/hari raya/hari ulang tahun.

CARA BICARA DENGAN COSTUMER YANG MARAH DITELEPON

- Dengarkan dan dengarkan , biarkan costumer yang marah membicarakan masalahnya dan biarkan menumpahkan semua masalahnya .
- Biarkan klien anda mengungkapkan opininya , anda jangan teriak atau membentak atau ketus kepada costumer .
- Tunjukkan rasa simpatik kepada costumer .
- Tawarkan cara untuk menyelesaikan masalah .
- Tanyakan apa yang di inginkan costumer .
- Jangan lupa mengucapkan terima kasih kepada costumer , karena sudah meluangkan waktu untuk complain .

ETIKET JAMUAN MAKAN INTERNASIONAL

- Apapun profesi anda , suatu saat anda pasti harus menghadiri jamuan makan , baik yang diadakan di rumah , restaurant , cafe , maupun hotel berbintang .
- Undangan jamuan makan biasanya datang seminggu sebelum hari H , pada kiri bawah undangan sering tertulis RSVP(Respondez s'il vouz plait) , maksudnya anda diminta memberi jawaban atau kepastian kedatangan . Konvirmasi kedatangan via telepon atau datang langsung .

PRE DINER

- Ketika hari acara tiba , datang usahakan lebih awal . Datanglah 10-15 menit sebelum acara perjamuan dimulai .
- Seringkali dalam undangan juga disebutkan pakaian yang harus dikenakan sesuai tema acara . Pakailah busana sesuai ketentuan , jangan sampai anda sampai menjadi salah satu orang yang berbusana kebaya tradisional sementara tamu – tamu yang lain berpakaian casual .
- Pada pesta – pesta gala dinner , sebelum acara makan dilakukan biasanya diselenggarakan pre-dinner . Sambil menunggu VIP guest , tamu – tamu berdiri sambil menikmati snack dan minuman ringan . Ambillah minuman dan kue yang anda suka secukupnya lalu makan sambil berdiri dan bercakap cakap .

SAAT JAMUAN MAKAN

- Jamuan makan dihotel atau restaurant dengan sejumlah tamu yang banyak , seringkali menggunakan *buffet service* (prasmanan). Aturan mainnya , tamu melakukan *self service*. Mulai dari hidangan pembuka (*appetizer*) hingga penutup (*dessert*) .
- Dalam jamuan makan internasional , piranti makan sudah di set up di meja sesuai dengan menu yang akan disajikan . Tatanan standar : di depan anda diletakkan show plate , sebuah piring besar yang fungsinya bukan untuk makan melainkan hanya sebagai pemanis meja makan , menempatkan napkin sebagai alas piring saji .
- Tahap pertama , setelah anda duduk , buka napkin dan letakkan di pangkuan . Jika ukuran napikin terlalu lebar , bukalah separuh saja . Gunakan alat makan,garpu,pisau,dan sendok mulai dari ujung/paling luar atau paling jauh dari piring . Ambillah berpasangan kiri dan kanan kecuali pisau , garpu , atau sendok dessert yang biasanya diletakkan sebagai pendampingf menu utama.
- Cara memakannya bisa dilakukan dengan dua cara . Pertama ala amerika , makanan di potong potong (garpu ditangan kiri dan pisau ditangan kanan) , setelah itu letakkan pisau di sisi kanan piring . Garpu pindah ke tangan kanan untuk menyuap makanan .

DESSERT , HIDANGAN MANIS DAN PENUTUP

- Hidangan penutup banyak sekali ragamnya , ada kalanya di sajikan aneka cake , ice cream , pudding , potongan buah – buahan , shorbet , atau punch , alat makan yang digunakan pada bagian atas piring main course. Jika dessert berupa minuman disajikan dengan gelas berhias buah diatasnya , santap atau sisihkan lebuh dulu hiasan agar memudahkan anda menikmati minuman .

DIGESTIVE DRINK

- Sering juga disebut dengan after dinner drink , berupa aneka minuman yang mengandung alkohol seperti , cognac , brandy , calvados , atau whiskey . Untuk para wanita umumnya lebih menyukai aprikot brandy , orange liquer , atau benedictine . Minuman ini dinikmati setelah acara jamuan makan selesai dan berfungsi membantu mencerna makanan .
- Jika anda bukan penikmat wine , mintalah pada pelayan minuman lain seperti juice , soft drink , kopi , atau teh .
- Ada kalanya *waiter/s* menawarkan tambahan minuman , bila anda tak memerlukan tambahan minuman , tolak dengan cara menyentuh bibir gelas dengan jari telunjuk dan katakan terima kasih . Jaga jangan sampai ada noda lipstik di bibir atau ujung sedotan .

ETIKA BEKERJA DIRUANG KECIL

- Bekerja diruang kecil mempunyai beberapa masalah . Secara psikis , anda akan merasa tertekan , terkungkung , dan sebagainya .
- Disisi lain , segi posotifnya anda lebih mersa terjaga . Berikut ini ada sejumlah tips tentang bagaimana cara mengatur penghuni ruangan untuk bersikap saling menghormati dan produktif dalam bekerja .

A. Kebebasan – privasi

* jangan pernah memperbolehkan orang lain masuk , selain penghuni ruangan , tanpa izin .
  tulis ketuk pintu terlebih dahulu jika ingin masuk ruangan .
* jangan sekalipun memasukkan orang lain ke ruangan dengan diam – diam .
* hindari tatap mata dengan teman sekerja jika tidak mau diganggu .

- Bicara
  * Biasakan menggunakan suara dengan volume perlahan .
  * Jangan mengajak tamu untuk rapat diruang kerja , langsung ajak ke ruang rapat .
  * Jangan berbicara melalui tembok pembatas ruangan sambil berteriak teriak . Untuk rapat atau pertemuan mendadak , sebaiknya pergi ke ruang istirahat atau ruang rapat .
  * Jangan memanggil manggil atau memberikan tanda – tanda (seperti siulan , suitan , tepuk tangan) di ruangan . sebaiknya berdiri dan pergi ke tempat orang yang dituju .

- Suara
  * Sebaiknya gunakan e-mail atau pesan tertulis untuk dapat berkomunikasi dengan tenang dengan teman sekerja .
  * Jika anda mendengarkan radio , pasang dengan volume suara rendah atau gunakan headset .
  * Atur suara komputer sekecil mungkin dan matikan bunyi serta efek efek suara dari komputer .
  * Jangan hidupkan bunyi dering telepon genggam , cukup gunakan getaran .

- Bebauan
  * jangan pernah makan makanan yang panas di meja kerja . Bau makanan ini dapat mengganggu tetangga .
  * Sediakan selalu semprotkan penyegar di dalam ruangan .
  * Selalu pakai sepatu dan jangan pernah dilepas diruangan . Terlebih jika sepatu anda berbau tidak sedap .

ETIKA BERINTERNET

- A) jangan gunakan huruf kapital
  karena penggunaan karakter huruf bisa
  dianalogikan dengan suasana hati si penulis.
  huruf kapital mencerminkan penulis yang
  sedang emosi,marah, atau berteriak .

  B) Kutip seperlunya
  Ketika anda ingin memberi tanggapan
  terhadap postingan seseorang dalam satu
  forum,maka sebaiknya kutiplah bagian
  terpentingnya saja yang merupakan inti dari hal yang
  ingin anda tanggapi dan buang bagian yang tidak perlu .

  C) Perlakuan terhadap pesan pribadi
  Jika seorang mengirim informasi atau gagasan kepada anda secara
  pribadi (private message) , anda tidak sepatutnya mengirim atau
  menjawabnya kembali kedalam forum umum , kelompok , grup , atau milis .

- D) Hati hati dalam mem-forward
  Tidak semua berita di internet itu benar adanya. Seperti halnya *spam*,*hoax,* juga musuh besar bagi kebanyakan *netter* .
  maka, sebelum anda mem-forward pastikan lah terlebih dahulu bahwa informasi yang anda kirim itu benar adanya. Jika tidak , maka anda dapat dianggap sebagai penyebar kebohongan yang akhirnya kepercayaan orang orang di sekitar andapun hilang .

- E) Ketika mengirim e-mail ke sejumlah orang jangan cantumkan nama nama pada kolom "CC". Jika anda melakukan itu biasa disebut *cross posting*,semua orang yang menerima email anda,akan bisa melihat alamat alamat email orang lain. Gunakanlah "BCC",dengan cara ini setiap orang bisa melihat alamat emailnya sendiri .

F) Jangan sembarangan menggunakan format *HTML*

Jika anda mengirim sebuah pesan posting ke rekan anda, jangan gunakan format HTML tanpa anda yakin bahwa program email rekan anda bisa membaca kode HTML. Jika tidak , pesan anda sama sekali tidak terbaca atau kosong. Sebaliknya , gunakanlah format *plain text .*

- G) Jangan kirim file berukuran besar melalui *Attachment* .
  Peraturan email secara internasional melarang transfer file melalui email , apalagi di dalam milis . Jangan pernah membayangkan,rekan anda atau anggota milis yang lain memiliki *mailbox/harddisk* yang cukup seperti anda .
- H) Ketika harus menyimpang dari topik
  Tiap milis/forum memiliki aturan khusus mengenai objek bahasan yang diperkenankan . Sehingga tatkala anda ingin menyampaikan/meminta sebuah informasi di luar yang telah ditentukan , sepatutnya sertakan pula tanda khusus pada kolom subyek email agar anggota milis yang lain tidak terkecoh dengan isi email anda .

- Hindari *personal attack*

  ketika anda tengah dalam situasi debat yang sengit , jangan sekali kali anda menjadikan kelemahan pribadi lawan sebagai senjata untuk melawan argumentasinya . sebab , ini hanya akan menunjukkan seberapa dangkal pengetahuan anda. Lawan argumentasi hanya dengan data/fakta saja , sedikit langkah diplomasi mungkin bisa membantu .

- J) Kritik dan saran yang bersifat pribadi harus lewat PM (*personal message*)
  jangan mengkritik seseorang di depan forum
  ini hanya akan membuatnya rendah diri .
  Kritik dan saran yang diberikan itu ditujukan
  harus bersifat konstruktif .

K) Jujur dalam mencantumkan sumber (penulis)
Jangan sekali kali mengakui tulisan orang lain sebagai hasil karya pribadi anda . Walaupun tulisan itu telah anda revisi sedemikian rupa, namun mau tidak mau anda telah mengadaptasi dari milik orang lain .

- I) Bijaklah ketika hendak mengcopy sebuah situs .

  Walaupun sangat mudah untuk mengintip *source code* sebuah situs, tapi secara etika setidaknya anda berkomunikasi terlebih dahulu dengan web master yang ber – sangkutan. Malah , hal ini justru bisa mem berikan keuntungan lebih .

ETIKA DALAM BEREMAIL

- A) Email bukan ratu satunya cara
  berkomunikasi .
  Email merupakan cara berkomunikasi yang
  cepat , mudah serta dapat disimpan .
  email sanggup mengirim pesan keseluruh
  dunia hanya dengan mengklik mouse .
  B) Tuliskan email secara pendek dengan kata
  kata yang baik
  hindari menulis email yang sangat panjang
  melihat email yang panjang biasanya membuat
  orang malas membacanya , sehingga bisa jadi baru di
  baca pada sore atau bahkan keesokan harinya .

- C) Tulis email dengan jelas
  Ungkapkan maksud anda dengan jelas .
  perjelas mengenai hal untuk diprioritaskan
  dan hal yang harus dikerjakan . Sertakan
  tombol jawaban anda agar anda tahu
  bahwa email anda sudah dibaca dan di
  mengerti oleh orang yang dituju .
  D) Terbuka terhadap pertanyaan
  Dukung pegawai untuk mengajukan
  pertanyaan pertanyaan . Dengan demikian mem
  perlihatkan bahwa anda selalu terbuka bagi mereka .

- E) Batasi email humor
  Muka yang tersenyum memperlihatkan bahwa anda sedang membaca sesuatu yang lucu . Tetapi terlalu banyak tersenyum akan mengganggu pada waktu anda harus menulis email yang serius , beberapa perusahaan melarang mengirimkan email yang berisi lelucon karena mengganggu waktu bekerja anda .

F) Ungkapkan kemarahan lewat tatap muka langsung
isi email yang penuh amarah atau yang berisi kritikan dapat merupakan awal dari keributan . Persingkat email anda agar tidak salah interprestasi pada yang menerimanya .

- G) Lima menit antara waktu menerima dan membalas email .
  waktu lima menit merupakan waktu yang wajar dalam menjawab email . Bila pada saat akan menulis email anda sedang marah . Sebaliknya tunda dulu .

H) Setiap hari tentukan waktu untuk mem balas email .
Bila anda sibuk , delegasikan kepada seseorang untuk menjawabnya (sekretaris atau bawahan anda yang lain)

I) Belajar menulis email yang banyak
menulis email yang baik membutuhkan latihan.Emai harus memiliki beberapa peran dalam komunikasi anda.anda harus menyadari , tidak semua orang ataupun pegawai bisa bertemu muka dengan anda secara teratur sehingga tidak dapat disalahkan .