PENERAPAN ETIKET

A. ETIKET BERTELEPON

PERSIAPAN . . .

1. Tekan nomor telepon yang tepat
2. Waktu menghubungi yang tepat
3. Lama pembicaraan
4. Siapkan alat-alat pendukung
5. Kuasai masalah yang di bicarakan

PELAKSANAAN . . .

1. Salam diawal dan diakhir
2. Menyebutkan nama dengan terang
3. Merendahkan suara
4. Sopan santun
5. Tidak berbelit-belit
6. Gunakan bahasa yang dimengerti

PERHATIKAN . . .

1. Jangan merekam pembicaraan tanpa ijin
2. Jangan mencuri dengan telepon
3. Sampaikan dengan santun bila suara terdengar terputus-putus/tidak jelas
4. Tidak memotong percakapan

B. ETIKA MELAYANI TAMU KANTOR

A. ETIKA MELAYANI TAMU KANTOR

a. Siap

Selalu siap menerima tamu selama ia berada diruang kerjany. Bila sedang sibuk mengerjakan sesuatu, tundalah sebentar, sambutlah tamu, tanyakan maksudnya.

b. Ramah dan Sopan

Menunjukan sikap ramah yang wajar, senyum dan siap membantu akan memberikan kesan baik bagi sekretaris itu sendiri maupun citra perusahaan.

c. Bijaksana

Mampu bersikap bijaksana dalam melayani tamu, baikdalam memberikan informasi yang dibutuhkan tamu.

d. Taktis

Berfikir dan bersikap taktis dalam menghadapi tamu yang bermasalah atau mengajukan keluhan.

e. Komunikatif

ia harus dapat menyampaikan informasi secara jelas dan sistematis, dengan menggunakan bahasa yang tepat dan benar.

B. PERSIAPAN MENERIMA TAMU . . .

a. Ruangan

Upayakan ruangan kantor selalu dalam keadaan tenang, bersih, rapi. Suasana kantor yang demikian akan mempengaruhi tamu, sehingga ia akan merasa nyaman dan tenang.

b. Perlengkapan

Bila perlu sediakan buku tamu. Sediakan Koran, majalah yang dapat dibaca oleh tamu bila ia harus menunggu.

c. Sikap

Siapkan diri anda untuk dapat bersikap baik bila ada tamu yang datang, siap menerima, siap membantu, siap bersahabat.

C. JENIS TAMU KANTOR

Berikut adalah Pengelompokan jenis Tamu yang berkunjung ke Kantor

a. Tamu dengan Perjanjian
b. Tamu tak dikenal
c. Tamu yang menolak memberitahu keperluannya
d. Tamu yang anggota keluarga/tamu dekat atasan
e. atasan pimpinan
f. Tamu yang tak diinginkan
g. Tamu/Langganan tanpa perjanjian
h. Pramuniaga/salesman
i. Tamu lanjut usia
j. Tamu cacat fisik
k. Anggota keluarga/teman dekat anda
L. Tamu untuk membatalkan perjanjian

D. TATA CARA MENERIMA TAMU KANTOR

Perlihatkan wajah ceria dengan sikap bersahabat. Seorang sekretaris yang menerima tamu tidak perlu berdiri, kecuali menghadapi tamu yang sangat di hormati.

C. ETIKET DALAM PERKENALAN . . .

1. Ekspresi muka, pandangan mata, sikap kepala
2. Sikap
   - Simpatik
   - Hormat (jangan acuh tak acuh)
   - Bersahabat (jangan angkuh/meremehkan)
3. Cara bersalaman
   - Tegas (jangan lemas)
   - Hormat (jangan terlalu di buat-buat)
   - Netral
   - Bersahabat

D. BERJABAT TANGAN . . .

- Jika seorang pria berhadapan dengan wanita adalah sikap yang baik untuk menunggu apakah wanita mengulurkan tangannya untuk berjabat tangan atau tidak.
- Bila pria berhadapan dengan wanita, maka pria akan menunggu wanita mengulurka tangan untuk berjabatan.
- Bila anda berhadapan dengan orang yang ragu-ragu apakah ia akan berjabat tangan atau tidak, atau terlihat akan menjabat tangan anda, maka sikap yang sopan adalah menerima saja tangan yang telah diulurkan.
- Sebaliknya bila anda merasa ragu-ragu apakah akan menjabat tangan atau tidak, sebaiknya jangan mengulurkan tangan.
- Kalu wanita dengan wanita sikap orang yang muda sama dengan yang di atas.
- Apabila pria dan wanita berpakaian lengkap/rapi, maka wanita memberi salam tanpa mengeluarkan sarung tangan sedangkan bagi pria meupakan suatu kewajiban untuk menghormati wanita dengan mengekuarkan sarung tangannya, dan cukup hanya dengan “memperhatikan” serta mengatakan “maaf”.

HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN PADA SAAT BERJABAT TANGAN

- Remasan tangan tidak perlu terlalu kuat atau terlalu lemah
- Guncangan tidak terlalu keras
- Bila anda menggunakan sarung tangan yang keras atau pendak bukalah terlebih dahulu
- Bila anda menggunakan sarung tangan tipis atau panjang (sebagai accessories) tidak perlu dibuka.

E. MEMBERI SALAM . . .

UCAPAN SALAM

Beberapa Ucapan Yang Umum Diucapkan :

- Selamat pagi, Selamat siang, Selamat malam
- Good morning, good afternoon, good night
- Hallo
- How do you do
- How are you
- Apa kabar
- Nice to meet you, dan lain-lain

F. TATA URUTAN DALAM KENDARAAN . . .

a. Kapal Terbang

   Yang di anggap utama adalah mereka yang paling akhir menaikinpesawat terbang, sedangkan waktu turun mereka dijadikan urutan pertama.

b. Kapal Laut

   Dalam kapal laut yang paling terhormat adalah yang lebih dahulu naik,

c. Kendaraan Darat (Mobil, Kereta api)

   - Pada prinsipnya orang yang dinilai paling terhormat naik terlebih dahulu demokian pula ketiak turun

   - dalam hubungannya dengan letak kendaraan, pada waktu berangkat, kendaraan di hadapkan ke kiri.

   - Jika kursi belakang dalam mobil, kereta diduduki tiga orang, maka orang yang paling terhormat duduk paling kanan, sedangakan orang urutan ketiga duduk di tengah.

G. ETIKET PERGAULAN . . .

Tindak-tandak pergaulan . .

a. Diri pribadi

Kesan pertama seseorang sebagian besar dipengaruhi oleh cara pemeliharaan diri pribadi.

b. Cara duduk

Jika duduk di kursi menghadap orang lain, apalagi menghadapi orang tua atau atasan kita, maka jangan sekali-kali duduk dengan bersilang kaki, atau menyodorkan telapak kaki jauh ke depan.

c. Cara berjalan

Hendaknya berjalan dengan sikap badan lurus dan tegap, jangan membungkuk dan membanting-banting kaki.

d. Cara berdiri

Tegak dengan kepala tegak tanpa memberi kesan angkuh.

e. Pakaian

Pakaian merupakan salah satu hal yang menjadi perhatian orang lain. Potongan tubuh seseorang sangat berpengaruh terhadap model pakaian. Juga model pakaian ini dapat membantu menutupi kekurangan potongan tubuh seseorang.

f. Memperkenalkan diri

Memperkenalkan diri pada lawan bicara yang belum di kenal dengan cara menyebutkan nama dan tidak boleh menyebutkan gelar atau pangkat.

g. Berjabat tangan

- para pria berjabat satu sama lain, tetapi yang lebih muda menunggu yang lebih tua
- para wanita cukup dengan mengganggukan kepala.

h. Sopan santun terhadap wanita.

i. Sopan santun di kendaraan.

pria mendahului wanita pada saat keluar kendaraan, dan mengusahakan pintu tetap terbuka untuk menolong wanita keluar sesudah itu menutupnya.

j. Merokok

Saat bertamu, bila tidak tersedia asbak, berarti kita tidak di harapkan untuk merokok

k. Sopan santun menghadap orang yang lebih tua/atasan

Pada saat merencanakan menghadap, harus selalu diteliti maksud dan tujuan, hari, tanggal, dan jam perlu diminta persetujuan terlebih dahulu.

l. Sopan santun melakukan kunjungan rumah

Bila pada saat bertamu ternyata menyulitkan bagi tuan rumah, sebaiknya segera mengundurkan diri dan kunjungan berikutnya dilakukan dengan perjanjian.

m. Etiket bertelepon

Jangan biarkan telopon berdering lebih dari 5 kali. Jawab telepon tersebut dengan menyebutkan nama bagian dan nama Anda, sehingga penelepon mengetahui kepada siapa ia bicara.

n. Lain-lain

Waktu sangat penting dan berharga bagi setiap orang, usahakan untuk datang pada waktu yang telah dijanjikan/ditentukan dan mohon diri pula pada waktunya sebab tidak ada yang lebih menjemukan dari pada seorang tamu yang bertele-tele.

H. ETIKET JAMUAN MAKAN . . .

1. Usahakan datang tepat pada waktunya
2. Duduklah pada tempat yang telah di tentukan
3. Duduklah dari sebelah kiri kursi masing-masing
4. Bukalah serbet makan Anda dan letakkan di pangkuan anda

Serbet makan di gunakan hanya untuk melap bibir.

I. ETIKA BERBICARA . . .

- Hendaknya pembicaraan selalu di dalam kebaika
- Suara dapat di dengar
- Jangan membicarakan sesuatu yang tidak berguna
- Janganlah membicarakan semua yang di dengar
- Menghindari perdebatan dan saling membantah
- Tenang dalam berbicara, tidak tergesa-gesa.

J. ETIKA CHATING DIKANTOR . . .

- Sopan
- Jangan kebanyakan basa-basi
- Hormati jam sibuknya
- Jangan mengganggu
- Jangan berbohong
- Jangan memaksakan diri

K. ETIKA KERJA DITEMPAT BARU . . .

1. Hindari jadi “si menyebalkan”. Jangan terlalu OVER ACTING.
2. Cermati isu politik
3. Minggu-minggu penyesuian diri
4. Menjadi bagian dari tim
5. Kencan dengan rekan se kantor.