Pertemuan ke 7 s.d 9

A. Pengertian

Menerima dan melayani telepon

- Berbicara dengan menggunakan pesawat telepon adalah sesuatu penyampaian atau penerimaan berita dari seseorang kepada orang lain yang saling tidak bertatap muka.
- Hal ini berarti bahwa komunikasi semata-mata malalui suara, sehingga untuk menjelaskan sesuatu tidak dapat dengan menggunakan mimic atau ekspresi. Oleh karena itu apabila berbicara dengan menggunakan telepon harus diperhatikan adalah :

1. Membiasakan diri tersenyum maktu menelepon, sebab meskipun orang tidak melihat, tetapi jalan pikirannya bisa dirasakan, dan ini membuat perbedaan yang sangat besar. Ini menjadi kedengaran lebih menyenangkan, ramah, bersahabat, memberikan kesan bahwa benar-benar ingin membantu.

1. Pada waktu berbicara hendaknya menggunakan kata-kata jelas, suara tidak terlalu tinggi melengking, juga tidak terlalu lemah sehingga sulit untuk didengarkan.
2. Berhati-hatilah agar data kesal jangan sampai kentara pada suara kita. Kita boleh tidak senang, boleh tergesa-gesa tetapi janganlah hal itu sampai kentara.
3. Suara sekretaris mewakili suara pimpinan, begitu juga sikapnya mencerminkan sikap pimpinan dan perusahaan.

B.PERATURAN SEDERHANA DALAM MENELEPON

1. Berbicara dengan kecepatan normal.
2. Berbicara dengan nada seperti kalau berbicara berhadapan.
3. Berbicara langsung di depan transmiter.
4. Berusaha bersikap bersahabat, sopan, ramah, dan penuh perhatian.
5. Menggunakan bahasa yang baik.

Cara menerima telepon yang sangat efektif yaitu :

1. Segera mengangkat terlambat mengangkat dan membiarkan telepon berdering, itu akan mengganggu ketenangan pimpinan dan akan menimbulkan pertanyaan apakah sekretaris tidak ada di tempat. Walaupun sekretaris dalam keadaan sibuk, telepon yang masuk harus dilayani sebaik mungkin.
2. Segera siap untuk mencatat segala sesuatu yang penting dalam pembicaraan.

3. Berusaha mendapatkan keterangan selengkapnya dan penelepon hendaknya diingat, apabila seseorang nampak segan untuk membeitahukan nama dan maksud menelepon, janganlah menanyakannya terus-menerus, sebab dengan mendesak demkian si penelepon semakin tidak bersedia emberikan keterangan. Mungkin sekretaris dapat memancing dengan mengatakan:

   “apakkah saya dapat menyampaikan pesan khusus bapak kepada Bapak pimpinan?”
   “apakah saya dapat mengatakan kepada Bapak pimpinan bahwa Bapak meneleon?”
   “apakah saya dapat membantu Bapak ? Saya sekretaris Bapa pipinan”

4. Mencatat pesan dari penelepon seorang sekretarisya yang efektif tidak boleh lupa mencatat pesan yang diberikan oleh tamu maupun penelepon apabila pimpinan sedang tidak ada si tempat. Jangan sampai sekretaris memberikan keterangan yang hanya setengah dimengerti tentang suatu pesan, sehingga apabila pimpinan menanyakan hal itu sekretaris mengatakan :

   “maaf, Pak, saya kurang jelas dalam hai ini”

CARA MENCATAT PESAN

1. Harus selalu siap dengan buku catatan pesan dan pensil, untuk mencatatnya.
2. Kalau pimpinan tidak dapat menerima telepon, catatlah nama penelepon, nama perusahaan serta nomor telepon ditambah dengan keterangan penting.
3. Usahakan menulis dengan teliti dalam buku catatan, kalau beritanya penjang catatlah dengan menggunakan steno dan kemudian diketik.
4. Ulangi nama yang tidak dikenal kepada pembicara dengan mengeja huruf satu per satu.

Identifikasi Diri

- perkataan pertama kali yang dapat diucapkan oleh sekretaris apabila ia mengangkat telepon adalah menyebutkan nama instansinya, nomor pesawatnya, atau nama dirinya. Kemudian sekretaris harus memberikan salam. Tidak boleh sekretaris hanya menjawab telepon dengan “hallo” atau “ya”, perkataan tersebut tidak menunjukan identitas.

Memilih telepon yang datang

Apabila sekretaris menganggap bahwa telepon seseorang tidak dapat diterima oleh pimpinan, maka sekretaris harus dapat memberikan alasan yang sopan, dan tepat, serta memberikan saran kepada siapa penelepon dapat berbicara.

Misalnya :

“Pak Bambang, Pak Harto sedang menemui tamu, apakah masalah ini dapat dibicarakan dengan wakilnya yaitu Ibu Evita?”

Apabila pimpinan tidak ada di tempat

Apabila pimpinan tidak sedang di tempat, sehingga ia tidak dapat menerima telepon maka ada tiga hal yang harus dilakukan oleh sekretaris:

1. Memberikan keterangan kepada penelepon tentang ketidakhadiran pimpinan tetapi tidak secara terperinci mengenai waktu dan kegiatan sebenarnya, kecuali apabila keadaan mengharuskan untuk memberikan keterangan yang sebenarnya. Dalam hal ini sekretaris harus bertindak hatii-hati, taktis dan bijaksana, sehingga tidak menyinggung perasaan penelepon.

2. Mencatat identitas tamu secara lengkap serta mencatat keperluuannya.
3. Membuat laporan yang rapi, jelas, jika perlu diketik, sehingga pimpinan dapat dapat membacanya meskipun sekretaris tidak ada.

PERSIAPAN

Sebelum memulai memutar nomor telepon atau sebelum menerima telepon hendaknya dilakukakan hal-hal sebagai berikut :

1. Dalam hal menelepon

- Pahamilah lebih dahulu masalah apa yang akan dikatakan dalam telepon
- Hapalkan nomor yang dimaksud. Bila perlu catatlah di secarik kertas
- Rencanakan lebih dahulu apa yang akan menjadi pokok persoalan. Kalimat mana yang diucapkan lebih dahulu dan apa saja yang harus disampaikan

2. Dalam hal menerima telepon

- Begitu telepon berdering segera angkatlah telepon dengan tangan kiri dan tangan kanan meraih pensil dan formulir penerimaan telepon untuk bersiap sedia apabila ada pesan yang harus ditulis.
- Apabila ada sesuatu keperluan sehingga sekretaris harus meninggalkan tempat duduknya, mintallah kepada seorang rekan untuk menerima telepon bila sewaktu-waktu ada orang yang menelepon.
- Siapkan formulir penerimaan telepon.

Menerima telepon

1. Berilah identitas, artinya katakan dimana telepon diterima.
2. Tanyakan siapa nama yang menelepon, apabila si penelepon tidak mengatakan namanya.
3. Jawablah dengan baik apabila penelepon ingin bicara dengan sekretaris.
4. Berilah penjelasan dengan jelas dan sopan apabila:

- Penelepon salah sambung
- Penelepon minta bicara dengan orang yang tidak ada di tempat.
- Penelepon perlu menelepon nomor lain atau orang lain.

5. Segera hubungkan dengan orang yang dikehendaki penelepon.
6. Apabila perlu silahkan penelepon bicara dengan orang lain.

7. kalau untuk pimpinan maka sekretaris harus tahu masalahnya. Tahu apayang akan dikemukakan. Sekretaris harus tahu siapa yang harus menunggu di pesawat telepon karena ada juga pimpinan yang merasa tersinggung, jika harus menunggu telepon dari seseorang yang jabatannya lebih rendah darinya, harus diyakinkan bahwa orang yang bersangkutan sudah ada dipesawat telepon.
8. Jangan mengawali pembicaraan dengan menggunakan kata "*HALLO*".
9. Kalau harus menunggu sebaiknya kita katakan dahulu, kalau kita harus mencari sesuatu yang agak lama, misalnya mencari informasi.
10. Jangan membiarkan telepon berdering terlalu lama. Oleh karena itu kalau harus meninggalkan ruangan cukup lama, maka harus mencari pengganti. Setidak-tidaknya harus dapat mencatat dan siapa yang menelepon.

Menelepon

1. Setelah telepon diterima oleh pihak penerima, pastikan terlebih dahulu apakah telepon telah diterima oleh perusahaan/instansi atau nomor yag dimaksud.
2. Mintalah dihubungi dengan bagian yang dikehendaki (dalam hal ini diterima oleh operator telepon sentral).
3. Seteleh diterima oleh orang berikutnya, pastikan atau tanyakan bahwa ingin bicara dengan orang yang dimaksud. Jangan menerka.
4. Katakan bahwa pimpinan ingin berbicara, sekretaris tidak boleh berbicara lain-lain yang isinya mendahului pembicaraan pimpinan.
5. Kemudian sekretaris menyambungkan telepon untuk pimpinannya.

Hal-hal yang perlu diperhatikan

1. Jangan sekali-kali membicarakan informasi rahasia di telepon, karena orang lain kadang kala ikut mendengar pembicaraaannya, kecuali kalau yakin benar bahwa pengamanannya sempurna.
2. Pembicaraan telepon dengan suara keras akan mengganggu rekan sekerja, dan harus dihindarkan.
3. Di waktu menelepon, janganlah berbicara dengan orang ketiga. Karena suaranya mungkin akan didengar oleh yang menelepon dan ini sangat tidak sopan.

4. Batasi pembicaraan telepon pribadi sedikit mungkin. Urusan pribadi di kantorsangat tidak menyenangkan bagi siapapun juga yang ikut mendengarkan.
5. Mengerti bagaimana caranya mengadakan telepon, interlokal dalam negeri, dan catatlah lamanya pembicaraan dan tanyakan biayanya dan buatlah catatannya.
6. Buatlah satu daftar khusus nomor-nomor telepon yang sering dibutuhkan dan selalu tersedia diatas meja kerja anda.
7. Hubungi orang-orang yang akan diberi kuasa untuk menerima telepon bila anda sedang ke luar.
8. Akhirilah setiap pembicaraan telepon dengan ramah dan tidak tergesa-gesa. Berikan kesan pada pembicara bahwa saudara senang mendapat kesempatan berbicara dengan dia. Katakanlah ***"SELAMAT PAGI" atau "SELAMAT SIANG",*** diikuti dengan menyebut nama orang yang diajak berbicara. Ucapkanlah terima kasih, sebab ini akan memberikan kesan yang baik kepada penelepon. Tunggulah sampai pembicara meletakan telepon atau mengucapkan ***"sampai bertemu lagi".*** letakkan gagang telepon perlahan-lahan.