



# FRONT OFFICE

Etika Berkomunikasi Melalui Telepon  
Teknik Bertelepon  
Spelling board



# TUJUAN

1

Peserta didik dapat menganalisis SOP panggilan telepon di hotel dengan teliti

2

Peserta didik dapat menguraikan tentang tata cara melakukan panggilan telepon dengan tepat dan percaya diri

3

Peserta didik dapat melakukan praktik pelayanan pesan telepon dengan benar, santun dan percaya diri

# PENILAIAN

**Afektif**

Observasi selama pembelajaran

**Kognitif**

Penilaian praktik pesan telepon

**Psikomotor**

Tes tertulis

# Etika Berkomunikasi Melalui Telepon





*Apa arti  
Telephone  
courtesy*

Apa arti  
Menelepon?

Suatu cara berkomunikasi melalui media telepon yang dilakukan dengan tata cara yang benar dan tepat (*appropriate manner*)

Bercakap-cakap (memanggil melalui pesawat telepon dengan tujuan tertentu).

# Amatilah video

*Courtesy Rules Telephone skills*



<https://www.youtube.com/watch?v=akD-bBIMMAw&t=1208s>

# DISKUSI

*Bagaimana cara menjawab panggilan telepon yang baik dan benar*

1

2

*Hal-hal apa saja yang tidak boleh dilakukan ketika berbicara melalui telepon.*

*Bagaimana cara menjawab panggilan telepon yang baik dan benar*

6

3

*Hal apa saja yang harus disiapkan sebelum menjawab panggilan telepon.*



5

4

*Hal-hal apa saja yang harus dilakukan ketika bertelepon*

*Bagaimana cara menangani permintaan di telepon*

# Tata Cara Menelepon

Sebelum  
Menelepon

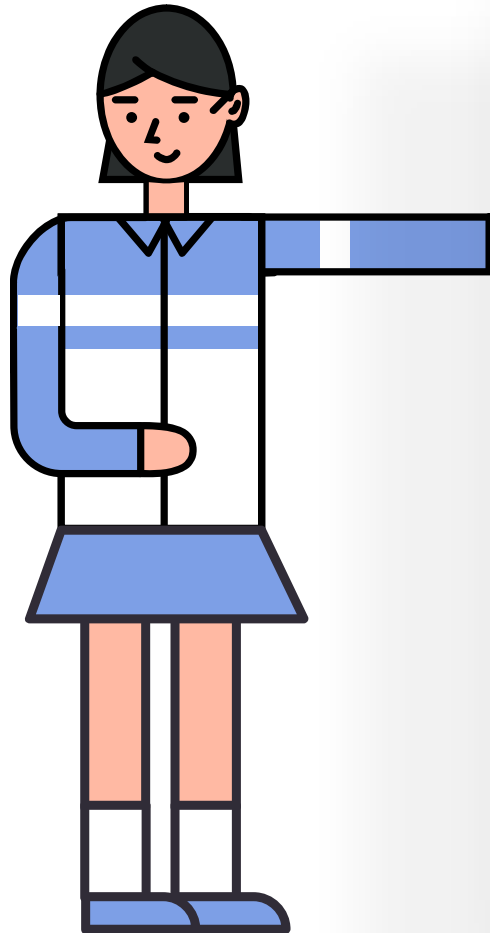
Saat  
Menelepon



# Sebelum Menelpon



# Saat Menelepon



Angkat gagang pesawat telepon dan dengar nada pilih

Sesuaikan nomor kode wilayah, lokal, interlokal, atau internasional

Apabila nada sambung telepon sedang sibuk, tutuplah teleponsejenak, kemudian tekan atau putar kembali nomor yang dituju, atau tekan tombol REDIAL

Sebelum menyampaikan maksud dan tujuan, sebutkan dahulu identitas dan kantor

Kendalikan pembicaraan anda, dan catat semua hal yang penting

*Formulir*

**TELEPHONE MESSAGE**

From :

For Guest Name :

Room No. :

Date :

Time:

Come to see you

Urgent

Please Call back

Will call again

Message:

Received by:

# Teknik menelepon

Waktu yang tepat untuk panggilan langsung

Pengetahuan yang cukup tentang hotel

Memperhatikan etika berkomunikasi

Gunakan standar pengejaan huruf

# *International Spelling Board*

A	Alfa
B	Bravo
C	Charlie
D	Delta
E	Echo
F	Foxtrot
G	Golf
H	Hotel
I	India
J	<u>Juliett</u>
K	Kilo
L	Lima
M	Mike

N	November
O	Oscar
P	Papa
Q	Quebec
R	Romeo
S	Sierra
T	Tango
U	Uniform
V	Victor
W	Whiskey
X	X-ray
Y	Yankee
Z	Zulu



Buka LKPD

The top half of the image features a light pink background with several horizontal bars of different colors: a white bar at the top right, a blue bar, a purple bar, and a pink bar. There are also various geometric shapes like stars (red and yellow), circles (pink, blue, yellow), and rounded rectangles scattered around. The bottom half of the image is a white rectangular area with a thin black border, containing the text 'THANK YOU' and 'By: Dede Nursilah, S.Par'.

**THANK YOU**

By: Dede Nursilah, S.Par