



KOMUNIKASI BISNIS DALAM BAHASA INGGRIS

KELAS X
BISNIS DARING & PEMASARAN

Komunikasi Bisnis dalam Bahasa Inggris Menggunakan Telepon



KELAS X

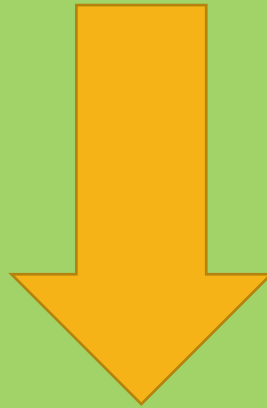
BISNIS DARING & PEMASARAN



DIBUAT OLEH

SRI RAHAYUSIH WILUJENG

ETIKA BERTELEPON



HAL UMUM	HAL KHUSUS
Gunakan bahasa yang formal, baik, sopan dan ringkas	Tidak berbicara dengan orang lain selain yang menerima telepon
Bertanya dengan nada ramah dan bijaksana	Tidak berbicara sambil makan
Ketika telepon berdering hendaknya diangkat dengan segera	Berbicaralah langsung kepada pokok masalah, tidak berbelit-belit apalagi berbicara terlalu banyak basa-basi
Berbicara dengan jelas dan mudah dimengerti serta dipahami	Tidak berbicara dengan menggunakan bahasa yang kasar dan menyinggung perasaan orang lain
Catatlah pesan atau pembicaraan agar mudah diingat dan tidak lupa	Tidak berbicara dengan nada memerintah
Perkenalkan terlebih dahulu siapa diri kita agar penerima telepon tahu identitas sebenarnya	Gunakanlah bahasa resmi, terutama apabila identitas lawan bicara belum diketahui
Sapalah penelepon dengan sebutan yang sesuai dengan usia penelepon, contoh: ibu, bapak, mbak dsb	Seyogyanya jangan biarkan penelepon menunggu terlalu lama
Ucapkan terima kasih dan salam pada akhir pembicaraan	Nada dan intonasi tidak terkesan malas atau tidak ramah
Letakkan gagang telepon dengan pelan pada tempat semula setelah selesai menelepon	Hendaknya menyampaikan pesan kepada orang yang dituju penelepon



SIKAP & PELAYANAN KHUSUS DALAM MENERIMA TELEPON

- ❖ Controlled
- ❖ Creative

- ❖ Considerate

- ❖ Contagious
- ❖ Caring

- ❖ Committed
- ❖ Confident

Panduan dalam Ketrampilan Bertelepon dalam Bahasa Inggris

Berikut ini panduan dalam ketrampilan bertelepon dalam bahasa Inggris :

1. Hafalkan frasa-frasa umum yang digunakan untuk bertelepon
2. Gunakan bahasa formal
3. Berbicaralah dengan tempo pelan dan jelas
4. Pastikan mengerti apa yang dimaksud oleh lawan bicara
5. Berlatihlah dengan orang yang ahli
6. Gunakan catatan
7. Mempelajari etika bertelepon dalam bahasa Inggris
8. Belajar *pronunciation* dan fonetik dalam bahasa Inggris



Menjawab Telepon dalam Bahasa Inggris

Langkah-langkah dalam menjawab telepon dalam bahasa Inggris antara lain sebagai berikut :

1. Saat mengangkat dan menjawab telepon
 - menggunakan salam disesuaikan dengan waktunya
 - menyebutkan PIC yang bertugas
2. Menahan Telepon
 - menggunakan kata "please hold the line"
3. Ketika Anda memerlukan waktu untuk menelepon kembali
 - sebutkan alasan kenapa telepon harus dimatikan
 - memberitahukan perkiraan waktu untuk menunggu
4. Jika orang yang dicari tidak ada
 - meninggalkan pesan
 - menanyakan identitas penelepon
5. Jika anda kurang memahami yang disampaikan penelepon
 - meminta untuk mengulang
6. Meminta klarifikasi kepada penelepon
 - meminta untuk mengulang atau mengkonfirmasi ejaan dan sebagainya
7. Mengakhiri pembicaraan
 - mengucapkan salam





THANK YOU

Insert the Subtitle of Your Presentation