

## HAND OUT 6

### BUSINESS CONVERSATION IN TELEPHONE TALK: BUSINESS PHONE ETIQUETTE AND EXPRESSION

- Pertemuan ke : 9
- Tujuan : Mahasiswa mampu memahami etika dan ekspresi-ekspresi berbicara melalui telepon dalam bahasa Inggris

Telepon adalah alat komunikasi yang sehari-hari digunakan termasuk di dunia bisnis atau layanan jasa, sehingga perlu untuk memahami bagaimana berbicara dengan bahasa yang baik dan santun dalam bertelepon. Seiring dengan kebutuhan lembaga pendidikan untuk berinteraksi dengan pihak lain termasuk publik mancanegara, maka penggunaan sarana telepon dengan pengantar dalam bahasa Inggris menjadi kebutuhan bagi para pelaku manajemen pendidikan baik di tingkat satuan pendidikan maupun kantor koordinator penyelenggaraan pendidikan.

Pada pertemuan ini kita akan mempelajari beberapa etika dan ekspresi bertelepon dalam bahasa Inggris. Kelak mahasiswa akan mempraktekkan dan mengembangkan sendiri berbagai narasi dalam komunikasi bahasa Inggris formal melalui telepon.

#### ETIKA BERTELEPON DAN BERBAGAI EKSPRESINYA

DALAM SITUASI PADA UMUMNYA			
NO	SITUASI	KETERANGAN	CONTOH
1	Memperkenalkan diri	Ketika anda menelepon, bisa dimulai dengan memperkenalkan diri terlebih dahulu. Namun bila pihak yang anda telepon sudah cukup mengenali anda, maka cukup anda sebutkan nama anda.	Ketika menelepon: a. "May I speak with Mr Smith?" b. "hello, this is Slamet calling for Mrs Marina Smith." c. "Is Marina Smith in?" (lebih informal) Ketika yang menerima adalah penelepon yang anda cari: a. "Hi Marina, it's Slamet calling." b. "Good afternoon, Marina. This is Slamet from Education Department of Sleman Municipality".

2	Menjawab telepon	<p>Jawablah telepon sesegera mungkin. Bicara dengan suara jelas, sebutkan nomor telepon anda, atau nama lembaga anda, atau unit kerja anda. Hindari kata “hello” atau “yes?” karena sapaan seperti itu terkesan kurang sopan dan membuang waktu. Tetaplah menjaga kesantunan, menghormati dan terdengar ramah, namun jangan terdengar terlalu akrab.</p> <p>Bicaralah dengan hangat seolah-olah anda bisa bicara dengan tersenyum.</p>	<p>Di awal telepon dapat dimulai dengan sapaan selamat “good morning”, “good afternoon”, atau “Can I help you?”. Lebih jelasnya lagi dapat dilakukan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. “Good morning, this is Marina.”</li> <li>b. “Good afternoon, Primagama here. How may I help you?”</li> <li>c. “Marina speaking.”</li> <li>d. “Primagama. Marina speaking.”</li> </ol> <p>Bila penelepon menanyakan nama anda:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. “Speaking”</li> <li>b. “This is she”</li> </ol>
3	Menahan telepon	<p>Hindari kata-kata informal atau bahasa slang, contoh: “hang on”, “ok”, atau “yep”</p>	<p>Untuk “hang on” bisa diganti menjadi “hold the line please”. Untuk “ok” dapat diubah menjadi “certainly”, atau “very good”. Untuk “yep”, menjadi “yes”.</p>
4	Ketika anda perlu waktu untuk menelepon kembali	<p>Kadangkala penelepon meminta informasi yang tidak bisa disediakan seketika sehingga pihak penerima telepon perlu waktu lebih banyak. Daripada membuat penelepon menunggu lama, anda bisa menawarkan kepadanya bahwa anda akan menelepon balik untuk menginformasikan hal yang diperlukannya.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. “I’m sorry, looks like I need more time to find what you want. I will call you back around 5 minutes next”</li> <li>b. “Would you mind if I call you back in 10 minutes later? Because I need some time to get what you need”.</li> </ol>

5	Ketika penelepon minta bicara dengan orang penting di lembaga anda, atau meminta anda menghubungkan dengan orang lain.	Ulangi nama orang yang diminta penelepon, dan anda perlu mengenali nam penelepon tersebut. Jika ternyata perlu waktu untuk menyambungkan si penelepon dengan orang yang dicarinya, anda minta ia untuk menunggu.	Anda bisa bertanya a. "who is calling please?". Ketika meminta penelepon menunggu anda bisa katakan "please hold the line Mr/Mrs/Miss ...." b. "One minute, I'll transfer you now" c. "Please hold and I'll put you through". d. "Let me see if Mr. Wahab is available". e. "One moment, please."
6	Ketika anda harus membuat orang lain menunggu.	Kadangkala ada telepon yang datangnya bersamaan ketika anda juga sedang menerima telepon. Untuk mengatasi hal tersebut anda bisa memintanya untuk menunggu.	a. "Jim is on another line at the moment. Would you like to hold?" b. "I'm sorry, I have a call on my other line. Can you please hold?" c. "All of our operators are currently busy. Please stand by for the next available operator" (untuk semua panggilan layanan).
7	Ketika anda tidak bisa melayani penelepon sendiri	Sewaktu anda tidak bisa menjawab informasi atau memenuhi keperluan penelepon, dan harus memindahkan telepon kepada sejawat anda, jelaskan kepada kolega anda tentang maksud telepon. Bila tidak, dikhawatirkan penelepon akan membuang waktu dengan mengulangi maksud teleponnya kepada sejawat anda.	

8	Bila orang yang dicari penelepon tidak ada.	Adakalanya penelepon mencari seseorang, atau meminta dihubungkan dengan seseorang di lembaga anda. Tetapi ternyata orang yang dicari tidak ada. Maka anda bisa bertanya kesediaan penelepon untuk meninggalkan pesan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. "I'm sorry, Mr. Wahab is not here at the moment. Can I take a message?"</li> <li>b. "Mr. Wahab is in a meeting at the moment. May I ask who's calling?"</li> <li>c. "John is at lunch. Would you like to leave a message?"</li> <li>d. "John has left for the day. Would you like to be put through to his voice mail?"</li> </ul>
9	Meninggalkan pesan untuk seseorang	Bila anda menelepon pihak lain, namun tidak bisa berbicara dengannya karena satu dan lain hal, anda bisa meninggalkan pesan kepada penerima agar menyampaikan pesan anda kepada orang yang anda cari.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. "Please tell him that Andi called and ask him to call me back. My number is 999-343-3423".</li> <li>b. "Please ask him to call Siti when he gets in, he already has my number"</li> <li>c. "He's not in? Please put me through to his voice mail".</li> <li>d. "When do you expect him back in the office?"</li> <li>e. "I need to speak with him on an urgent matter. Please have him call me as soon as he gets in".</li> </ul>
10	Bila anda kurang bisa memahami ucapan penelepon lain	Jika ucapan penelepon kurang jelas anda bisa memintanya untuk memperjelas dengan cara sopan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. "Could you please repeat that?"</li> <li>b. "I'm sorry, I didn't catch what you just said".</li> <li>c. "Can you please speak a little more slowly?"</li> <li>d. "Can you please speak a little louder?"</li> </ul>
11	Meminta klarifikasi kepada penelepon	Perlu untuk memastikan apakah yang anda dengar memang yang penelepon maksudkan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. "Can you please spell that for me?"</li> <li>b. "How do you spell your last name?"</li> <li>c. "And that company name again was,</li> </ul>

			<p>Minnesota Industries?”</p> <p>d. “Let me repeat your information to make sure I got it right”.</p>
12	Ketika anda sebagai penelepon dan meminta disambungkan melalui operator	Anda harus yakin bahwa organisasi yang anda telepon memang lembaga yang anda perlukan. Lalu mintalah kepada operator untuk menyambungkan anda dengan nomor ekstensi atau orang yang anda inginkan	“please put me to Mr...” atau “please put me to extension 321”
13	Mengakhiri pembicaraan	Untuk mengakhiri pembicaraan, baik anda sebagai pihak pertama maupun kedua perlu diperhatikan kesantunan. Pastikan orang lain sudah menuntaskan inti pesannya, baru kemudian diakhiri.	<p>a. “It’s been great talking with you. I’ve got a meeting now so I better run”.</p> <p>b. “Thanks for calling. I’ll speak with you again soon”.</p> <p>c. “I’ve got another call coming in. Good talking to you”.</p> <p>d. “I better let you go”</p> <p>e. “It’s 5 o’clock already. I better let you go”.</p> <p>f. “Let’s touch base on this again in a few days”.</p>
<b>DALAM SITUASI KHUSUS</b>			
1	Meninggalkan pesan di voice mail	Adakalanya penelepon memiliki fasilitas voicemail, sehingga anda tetap dapat meninggalkan pesan kepada orang tersebut melalui layanan ini.	<p>a. “Hello, this is Slamet calling to follow-up regarding your order with Primagama corporation. Can you please call me back at 999-344-3344”.</p> <p>b. “Hello, this is Wati from State University of Yogyakarta. I’m calling regarding the upcoming conference in Miami. I’ll try</p>

			<p>contact you again later today”.</p> <p>c. “Hi, it’s Marina. Please call me back when you get a minute”.</p> <p><i>(informal)</i></p>
2	Merekam pesan dalam voice mail di mesin/telepon anda.	Anda bisa merekam pesan anda untuk menjawab telepon yang tidak bisa anda angkat. Sehingga orang lain tetap dapat meninggalkan pesan walaupun anda tidak di tempat.	<p>a. Hello, you’ve reached Marina Smith at XYZ company. I’m sorry I’m not available to take your call. Please leave a message and I’ll call you back as soon as I can. Thank you”.</p> <p>b. “Hello, you’ve reached John Block at ABC. It’s Monday, May 22, and I will be out of the office all day. I will be checking my voice mail from time to time and will return all urgent calls. Thank you”.</p> <p>c. “Hello, this is Marina Smith at the XYZ company. I will be on vacation from Friday, May 12 through Monday, May 22. Please leave a message, and I’ll call you back when I return. Thank you”.</p>
3	Ketika suara tidak jelas atau hubungan terputus akibat jaringan terganggu.	Jangan berteriak, tetapi bicara lebih keras dan perlahan dan lebih banyak berhati-hati. Berteriak hanya akan lebih merusak suasana dan menambah masalah lebih buruk.	<p>a. “I’m sorry, I’m losing you. Can you call me back?”</p> <p>b. “I can barely hear you. Let me call you back on my other phone”.</p> <p>c. “We’re breaking up. I’m having trouble hearing you. Let me call you back later”.</p> <p>d. “Hi, it’s Marina again. Apparently</p>

			<p>we got cut off”</p> <p>e. “Hi, it’s John again. Sorry I lost you. My cell phone dropped the signal”.</p>
4	Mengeja nama melalui telepon.	<p>Terkadang anda perlu mengeja nama anda melalui telepon. Mengeja akan membantu pihak lain untuk menulis/mendengar nama secara tepat. Nama bisa saja berupa nama orang, nama benda, atau hotel, lokasi, negara, dan lain sebagainya. Berilah ejaan yang umum atau akrab di telinga.</p>	<p>a. “My last name is Slamet. S as in salmon, L as in lola, A as in apple, M as in mom, E as in Egg, and T as in Teta”.</p> <p>b. “My registration number is 459N4AF. That’s 459, N as in nancy, 4, then A as in apple, and F as in Frank”.</p>