



MENGELOLA TELEPON

DAFTAR ISI

Pengertian Telepon

Etika dalam Menerima
Telepon

Langkah-langkah dan
Teknik Menerima Telepon

Cara Mencatat Isi Pesan

Hal-hal yang Perlu diperhatikan
dalam Menerima Telepon

PENGERTIAN TELEPON

Telepon berasal dari kata tele dan phone yang mempunyai pengertian jauh dan mendengar. Jadi, telepon adalah berbicara dari jarak jauh.

Pengguna telepon terdapat pada berbagai lapisan masyarakat baik individu atau instansi. Kini telepon sudah dimodifikasi, menjadi alat komunikasi yang multiguna, dan beraneka ragam model.

ETIKA DALAM MENERIMA TELEPON

Sikap hormat dan ramah dalam menerima atau bertelepon sangat berpengaruh terhadap nilai seseorang.

berbicara ditelepon harus tulus dan mau mendengarkan apa yang dikatakan oleh orang yang berbicara dengan Anda

Suara Anda mewakili suara pimpinan dan perusahaan. Sering kali orang yang menelepon menarik kesimpulan tentang pimpinan dan perusahaan Anda berdasarkan relasi yang diperolehnya waktu menelepon.

LANGKAH-LANGKAH DAN TEKNIK MENERIMA TELEPON

Menyiapkan Buku Catatan

Siapkan buku catatan dan alat tulis untuk mencatat hal-hal yang penting. Sekretaris harus dapat bekerja secara efektif dan efisien dengan menggunakan kedua tangannya, tangan kiri memegang gagang telepon, tangan kanan mencatat pesan yang disampaikan.

Membuka Pembicaraan

Jika penelpon ingin berbicara dengan pimpinan dan pimpinan kita ada di tempat kerja, katakan kepadanya untuk menunggu sebentar karena kita harus menstranfer hubungan tersebut ke telepon pimpinan.

Jika ternyata pimpinan sedang tidak mau diganggu, dengan bijaksana kita dapat mengatakan bahwa pimpinan sedang tidak berada di tempat kerja atau dengan alasan yang lain

Menciptakan Kesan yang Baik

- Jika penelepon ingin berbicara langsung dengan atasan perusahaan, jawablah dengan lembut atau sopan.

Mencatat Pesan

Apabila telepon tidak dapat disambungkan kepada yang dituju, penerima telepon harus :

1. mencatat segala sesuatu yang diperlukan;
2. memberikan keterangan yang jelas dan lengkap;
3. menanyakan kepada penelepon nama dan nomor teleponnya, hal ini penting bila penerima telepon atau pimpinan ingin menelepon kembali;
4. menghindari kesalahan-kesalahan isi pesan dari si penelepon dengan cara menyebutkan kembali pesan tersebut;
5. sampaikan pesan tersebut kepada yang berhak menerima; Untuk itu, penerima telepon harus selalu menyiapkan formulir atau lembar pesan (block note) dan alat tulis di sekitar tempat telepon.

Salam Penutup

Jika telah menyelesaikan pembicaraan dengan penelepon, penerima telepon sebaiknya mengucapkan “Selamat pagi” atau “siang” atau “sore” dan jangan meletakkan gagang telepon mendahului penelepon, tunggu sampai gagang telepon diletakkan atau telepon ditutup selama dua atau tiga detik oleh penelepon.

CARA MENCATAT ISI PESAN

Jika pesan yang disampaikan panjang, tulislah inti atau pokok pembicaraanya saja. kalimat utama dicatat sedangkan kalimat penjelasnya tidak perlu sicutat.

Diulangi kembali isi pesan (konfirmasi), garis besarnya saja, supaya terhindar dari kesalahan.

Pesan dapat dibuat berupa bagan agar lebih praktis.

HAL-HAL YANG HARUS DIPERHATIKAN DALAM MENERIMA TELEPON

Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam berbicara menggunakan telpon yaitu :

1. Terimalah telpon dengan tenang
2. Berikanlah perhatian sepenuhnya pada saat anda mengangkat telpon
3. Jangan menerima telpon sambil berbicara dengan orang ketiga ataupun sambil merokok bahkan makan.
4. Biasakan selalu tersenyum pada saat menelpon, karna itu membuat kesan lebih ramah dan sopan.
5. Bicaralah dengan gaya bicara yang wajar.
6. Berbicaralah dengan kecepatan normal, langsung dihadapan transmitter.
7. Berhati-hatilah dalam berbicara agar nada kesal, tidak sabar tidak kentara pada suara.
8. Pergunakanlah kalimat yang jelas dan sistematis.

KESIMPULAN

Telepon merupakan alat komunikasi yang paling efektif. Oleh sebab itu, permintaan akan telepon yang semakin meningkat.

Sekretaris atau Resepsionis dalam pekerjaan sehari – hari adalah menelepon dan menerima telepon, sikap hormat dan ramah dalam menerima atau bertelepon sangat berpengaruh terhadap nilai seseorang

DAFTAR PUSTAKA

<http://bookish15.blogspot.co.id/2014/11/contoh-makalah-menangani-telepon.html>

<http://dwinameisonya.blogspot.co.id/>

TERIMA KASIH ATAS PERHATIANNYA