

Materi 6 Bertelepon



Chairul Huda Atma Dirgatama

MATERI POKOK

- **Pengertian Telepon**
- **Macam-Macam Pesawat Telepon**
- **Macam-Macam Hubungan Telepon**
- **Etika Bertelepon**
- **Langkah Menerima Telepon dan Menelepon**



PENGERTIAN TELEPON

- **Telepon** berasal dari kata **tele** dan **phone** yang mempunyai pengertian jauh dan mendengar. Telepon adalah berbicara dari jarak jauh.
- Telepon merupakan alat komunikasi yang paling efektif (Suryawati, 2021).
- Telepon sebagai bagian dari kehidupan manusia sarana penunjang bisnis.

Hubungan Telepon



Sebagai sarana komunikasi

Untuk menyampaikan dan menerima informasi dengan cepat

PENGERTIAN DAN MANFAAT BERTELEPON

Suryawati, 2021

Bertelepon adalah sebuah bentuk kegiatan atau aktivitas komunikasi yang dilakukan antar individu melalui media elektronik bernama telepon

Manfaat dari bertelepon yaitu kita dapat menerima atau **memberi informasi dengan mudah dan cepat** kepada seseorang secara langsung

Hal-hal yang Harus diperhatikan Sekretaris dalam Bertelepon

Suryawati, 2021

- Melatih suaranya agar enak didengar
- Suara diatur agar tidak terlalu tinggi dan rendah
- Ucapan yang jelas
- Perhatikan sikap dan kata-kata yang baik

MACAM-MACAM PESAWAT TELEPON

ASPAPI, 2020



Satu Jalur telepon



Telepon Banyak Tuts



Pesawat Telepon Sistem Hunting



Telepon dengan Pengeras Suara

MACAM-MACAM HUBUNGAN TELEPON

ASPAPI, 2020

Ditinjau dari segi jarak jangkauannya, hubungan telepon dapat dikelompokkan menjadi 4 macam sebagai berikut:

Hubungan Antar Bagian



Hubungan Lokal



Hubungan Interlokal



Hubungan Internasional



MACAM-MACAM HUBUNGAN TELEPON

ASPAPI, 2020

Ditinjau dari cara kerjanya, hubungan telepon dapat dibagi menjadi 3 kelompok sebagai berikut:

Hubungan Melalui Operator

Hubungan Langsung

Hubungan Langsung dengan SMS

ETIKA BERTELEPON

Indrawati, 2013

1

Angkat gagang telepon dengan tangan kiri, tangan kanan untuk memegang alat tulis

Jangan memulai dengan kata "halo", tetapi langsung menyebutkan nama organisasi atau perusahaan tempat kita bekerja

Jangan menggunakan pesawat telepon di tempat kerja untuk kepentingan pribadi atau terlalu lama berbicara dengan si penelepon

Berusahalah untuk mendengarkan lawan bicara kita, jangan melamun atau bersikap tidak tertuju pada pembicaraan

ETIKA BERTELEPON

Indrawati, 2013

2

Jangan mengucapkan kata-kata yang menyinggung perasaan. Sebaliknya, berbicara dengan sikap yang menyenangkan

Berusaha untuk menanggapi maksud pembicara dengan cepat dan memberi kesan bahwa orang yang kita ajak bicara diperhatikan seperti layaknya kita berhadapan langsung dengannya

Berbicara dengan tempo yang sedang, tidak terlalu cepat atau terlalu lambat

Apabila kita menelepon, kita harus siap menyebut nama dan jabatan orang yang akan dituju selain menyebut pokok pembicaraannya

Cara Bertelepon yang Benar

BENAR	SALAH
1. Bapak sedang <i>meeting</i>	1. - Bapak sedang sibuk. - Bapak sedang tidak mau diganggu. - Bapak sedang menerima tamu.
2. - Bapak sedang keluar - Bapak tidak ditempat. - Bapak sedang tidak bertugas hari ini - Bapak sedang tugas keluar kota sampai tanggal	2. - Bapak sedang makan - Bapak sedang pergi ke - Bapak sedang sakit flu - Bapak sedang ikut seminar di
3. Apakah dapat berbicara dengan Bapak Bambang?	3. Apakah dapat disambungkan kepada Bapak Bambang.
4. Apakah dapat <i>dihubungkan</i> ke bagian meeting.	4. Apakah dapat <i>disambungkan</i> ke bagian marketing.

Cara Bertelepon yang Benar

BENAR	A. SALAH
<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="537 586 1174 739">1. Baru meletakkan pesawat setelah yakin penelepon telah selesai bicara<li data-bbox="537 833 1174 986">2. Meletakkan pesawat dengan berhati-hati (menekan tombol terlebih dahulu)	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="1238 586 2002 796">1. Sudah menutup pembicaraan atau sudah mendahului meletakkan pesawat telepon sebelum pihak lain selesai.<li data-bbox="1238 819 1875 915">2. Meletakkan pesawat dengan menimbulkan bunyi

Cara Bertelepon yang Benar

BENAR	SALAH
1. Ada pesan yang dapat saya sampaikan ?	1. Mau pesan apa ?
2. - Maaf Ibu, dengan siapa Ibu ingin bicara ? - Maaf Ibu, ada yang dapat saya bantu menerima pesan Ibu ?	2. - Mau bicara dengan siapa ? - Mau apa ya ? - Ada perlu apa ya ?
3. Terima kasih, Ibu, selamat pagi (kalimat penutup)	3. Sudah ya ? Terima kasih, sudah ya ?

LANGKAH-LANGKAH MENERIMA TELEPON

ASPAPI, 2020

1

Setiap kali telepon berdering, harus segera diangkat, jangan sampai dering telepon berbunyi lebih dari tiga kali

Menyiapkan buku catatan dan alat tulis untuk mencatat hal-hal yang penting

Memberi salam kepada penelepon, kemudian menyebutkan identitas perusahaan tempat kita bekerja.

LANGKAH-LANGKAH MENERIMA TELEPON

ASPAPI, 2020

2

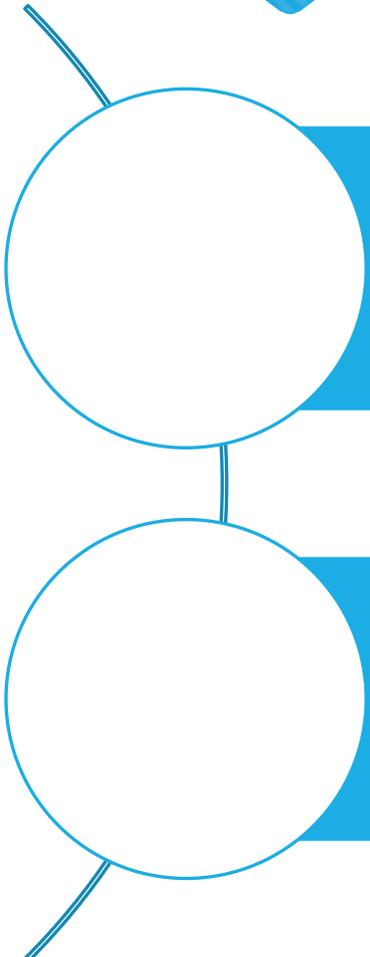
Apabila penelepon berbicara dengan pimpinan dan pimpinan kita ada di tempat kerja, penelepon dimohon untuk menunggu sebentar karena kita harus mentransfer hubungan tersebut ke telepon pimpinan

Apabila penelepon bersedia meninggalkan pesan, kita harus mencatat pada lembar formulir penerimaan telepon

Apabila pembicaraan sudah selesai, jangan pernah telepon tanpa mengucapkan terima kasih. Kemudian, letakkan gagang telepon secara perlahan-lahan (jangan sampai terbanting).

LANGKAH-LANGKAH MENELEPON

Indrawati, 2013



Mempersiapkan hal-hal yang akan dipakai dalam melakukan hubungan telepon. Hal-hal yang harus disiapkan meliputi sebagai berikut:

- Nomor telepon yang akan dihubungi
- Informasi yang akan disampaikan
- Catatan dan alat tulis, Apabila ada hal-hal yang perlu dicatat

Perlu mengetahui cara-cara menelepon keluar

- Cara pertama, hubungan langsung keluar
- Cara kedua, melalui operator telepon

Lembar Pesan Telepon & Block Note

BLOCK NOTE

Hari/ Tgl :	Waktu :

LEMBAR PESAN TELEPON

KEPADA					TANGGAL					
					JAM					
DITELEPHONE OLEH					DIKUNJUNGI		PENTING			
PERUSAHAAN										
ALAMAT/ NO. TELPHONE										
AKAN MENELPHONE				MINTA DITELPHONE				JANJI		.
CATATAN										
DITERIMA OLEH										

Hambatan-hambatan dalam Bertelepon

ASPAPI, 2020

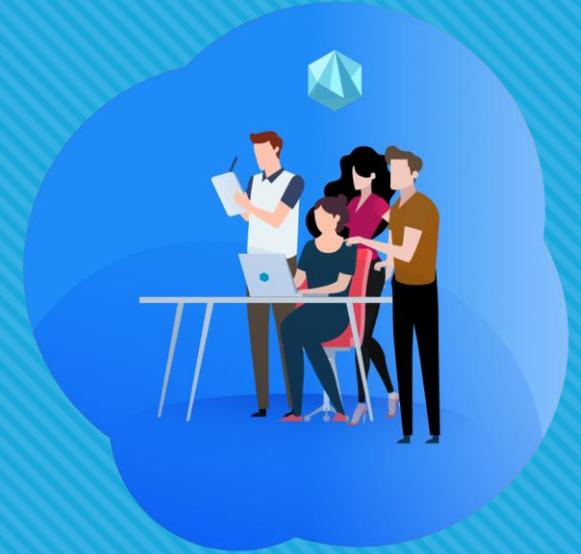


Suara berisik dalam saluran telepon



Keengganan kita untuk menanyakan lebih lanjut sesuatu yang kurang jelas dari si penelepon

Terima Kasih, Matur Nuwun



Salam Vokasi: Vokasi Kuat, Memperkuat Indonesia