

Materi Kedua

Komunikasi Lisan dan Telepon Bhs Indonesia



Setelah mempelajari komunikasi dalam kantor yang meliputi definisi, manfaat, proses dan unsur-unsurnya, jelaskan bagaimana konsep komunikasi lisan dan komunikasi melalui telepon dalam bahasa Indonesia.

PILIHAN GANDA

Jawablah pertanyaan berikut untuk mengukur pemahaman kalian dalam mempelajari materi ini. Cukup memilih jawaban yang tepat

1. Rina menerima telepon di kantor, namun ia langsung menanyakan keperluan tanpa menyebutkan identitas perusahaan.

Tindakan Rina menunjukkan bahwa ia...

- A. Sudah menjalankan etika telepon dengan baik
- B. Kurang tepat karena tidak menyebutkan identitas
- C. Sudah efisien dalam bekerja
- D. Tidak perlu memperbaiki cara berbicara
- E. Sudah mengikuti prosedur komunikasi modern

2. Seorang resepsionis menerima telepon dari klien, tetapi suara tidak terdengar jelas karena gangguan jaringan.

Langkah paling tepat yang harus dilakukan adalah...

- A. Menutup telepon secara langsung
- B. Meminta penelepon mengulang pembicaraan dengan sopan
- C. Mengabaikan pembicaraan
- D. Berbicara lebih keras
- E. Menyalahkan jaringan kepada penelepon

3. Andi menelepon perusahaan dan harus melalui operator sebelum tersambung ke tujuan.

Jenis hubungan telepon yang terjadi adalah...

- A. Langsung
- B. Pribadi
- C. Tidak langsung
- D. Internal
- E. Eksternal langsung

4. Seorang karyawan menerima telepon untuk pimpinan yang sedang tidak berada di tempat.

Tindakan paling tepat adalah...

- A. Menyuruh penelepon menelepon kembali tanpa penjelasan
- B. Mengatakan tidak tahu
- C. Menawarkan untuk mencatat pesan
- D. Menutup telepon
- E. Mengalihkan pembicaraan tanpa izin



5. Perhatikan urutan berikut:

- (1) Menyebutkan identitas**
- (2) Mengucapkan salam**
- (3) Menanyakan keperluan**
- (4) Menutup telepon**

Urutan yang paling tepat dalam menerima telepon adalah...

- A. 2 – 1 – 3 – 4
- B. 1 – 2 – 3 – 4
- C. 2 – 3 – 1 – 4
- D. 3 – 2 – 1 – 4
- E. 1 – 3 – 2 – 4

6. Dalam percakapan telepon, seorang karyawan berbicara terlalu cepat sehingga informasi sulit dipahami.

Hal ini menunjukkan kesalahan dalam...

- A. Etika telepon
- B. Teknik berbicara
- C. Hubungan telepon
- D. Jenis telepon
- E. Prosedur administrasi

7. Seorang pegawai menggunakan bahasa santai dan tidak formal saat menerima telepon dari klien penting.

Dampak yang paling mungkin terjadi adalah...

- A. Komunikasi menjadi lebih cepat
- B. Klien merasa lebih akrab
- C. Citra profesional perusahaan menurun
- D. Tidak berpengaruh apa-apa
- E. Hubungan kerja langsung meningkat

8. Jika saat menerima telepon terjadi kesalahpahaman informasi, hal tersebut termasuk...

- A. Etika telepon
- B. Hambatan komunikasi
- C. Jenis telepon
- D. Langkah pelayanan
- E. Teknik penyambungan



9. Seorang resepsionis sudah mengucapkan salam dan identitas, tetapi tidak menanyakan keperluan penelepon.

Langkah yang terlewat adalah...

- A. Penutup telepon
- B. Mencatat pesan
- C. Menanyakan keperluan
- D. Menyambungkan telepon
- E. Mengakhiri percakapan

10. Perhatikan situasi berikut:

Seorang karyawan menerima telepon, mencatat pesan dengan lengkap, lalu menyampaikannya kepada pimpinan. Tindakan tersebut menunjukkan bahwa ia telah menerapkan...

- A. Hambatan telepon
- B. Jenis hubungan telepon
- C. Pelayanan telepon yang baik
- D. Kesalahan komunikasi
- E. Etika yang kurang tepat

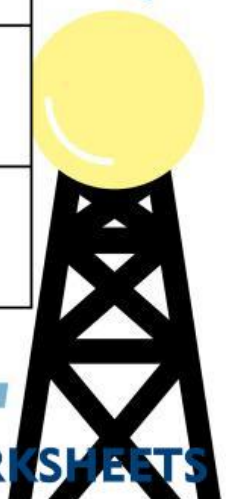


BENAR ATAU SALAH



Berikan tanda B (Benar) atau S (Salah) pada setiap pernyataan berikut.

No	Pernyataan	Jawaban
1	Telepon merupakan alat komunikasi lisan yang digunakan untuk jarak jauh.	
2	Dalam menerima telepon, tidak perlu menyebutkan identitas diri.	
3	Telepon sebaiknya diangkat maksimal pada dering ke-2 atau ke-3.	
4	Berbicara dengan nada tinggi menunjukkan etika telepon yang baik.	
5	Gangguan sinyal termasuk hambatan dalam komunikasi telepon.	
6	Mencatat pesan tidak diperlukan dalam pelayanan telepon.	
7	Hubungan telepon dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.	
8	Menggunakan bahasa yang jelas dan sopan sangat dianjurkan saat menelepon.	
9	Telepon boleh ditutup tanpa menggunakan penutup yang sopan.	
10	Menawarkan bantuan kepada penelepon termasuk bagian pelayanan telepon.	



MELENGKAPI DIALOG

Petunjuk:

Lengkapilah dialog berikut dengan jawaban yang tepat!



1. Rina: "Selamat pagi, PT Maju Jaya, dengan Rina. _____?"
Andi: "Selamat pagi."
2. Rina: "Sebelumnya, dengan siapa saya _____?"
Andi: "Dengan Andi dari PT Sejahtera."
3. Rina: "Mohon maaf, Ibu Sari sedang tidak di tempat. Apakah Anda ingin _____?"
Andi: "Ya, saya ingin meninggalkan pesan."
4. Rina: "Mohon maaf, suara Anda kurang jelas. Silakan _____ agar informasi dapat saya catat dengan tepat."
Andi: "Baik, saya ulangi."
5. Rina: "Baik, pesan Anda akan saya _____ kepada pimpinan setelah beliau kembali."
Andi: "Terima kasih."
6. Rina: "Pak, ada telepon dari klien. Apakah Bapak bersedia _____ sekarang?"
Rekan kerja: "Ya, silakan."
7. Rina: "Jika berkenan, saya dapat _____ pesan Anda untuk disampaikan setelah rapat selesai."
Andi: "Baik, terima kasih."
8. Rina: "Pesan Anda sudah saya catat dengan lengkap dan akan segera kami _____ kepada pihak yang bersangkutan."
Andi: "Terima kasih."
9. Rina: "Kami akan segera _____ pesan tersebut agar dapat ditindaklanjuti dengan cepat."
Andi: "Baik."
10. Rina: "Terima kasih kembali. Selamat siang, semoga hari Anda _____."
Andi: "Terima kasih."