



Penggunaan Teknologi Perkantoran

Komunikasi Bisnis

Penggunaan Telepon



Terasa betapa sulitnya menelepon seseorang terutama bila menyangkut masalah yang penting, jika kita tidak tahu orang yang akan kita telepon, atau jika kita menelepon dari ruangan kantor yang terbuka.

Tips dalam Menelepon

Rencanakan
sebelum
menelepon

- Pertimbangkan siapa yg akan dihubungi dan kapan waktu yg tepat utk menelepon ;
- Pastikan telah memiliki semua informasi yg perlu diberikan;
- Bicaralah dgn singkat dan jelas.

Berbicara dgn
ramah

- Berbicaralah dgn ramah dan santun;
- Ciptakan hubungan yang dekat dgn org yang anda telepon.

Berbicaralah
dgn jelas

- Sebutkan identitas dan tujuan anda menelepon;
- Berbicaralah dgn pelan dan jelas (berbicara dgn volume sedikit keras diperbolehkan jika msh dlm batas wajar & dlm kondisi yg bising);
- Eja nama-nama yg sulit dgn jelas & ulangi no. telepon yg hrs diberikan.

Cont... Tips dalam Menelepon

Kontrollah
volume suara
anda

- Carilah ruang kantor yg kosong dimana anda dpt menelepon dgn jelas.

Bersikaplah
sopan

- Selalu tanyakan apakah mereka punya waktu utk berbicara;
- Jgn pnh mengakiri telepon dgn kasar

Tips dalam Menjawab Telepon

Berikan salam secara profesional

Jangan hanya mengatakan “halo”

Sebutkan identitas anda dgn jelas



Bersikaplah membantu

Tangani panggilan telepon tsb semampunya, jgn dilempar ke org lain

Jgn pnh bersikap agresif, meskipun si penelepon bersikap agresif

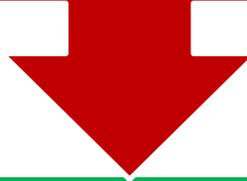


Pastikan anda berdua memiliki pemahaman yg sama

Akhiri semua panggilan telepon dgn rangkuman singkat hal-hal apa yg telah disepakati, apa peran masing-masing dan kapan hal tsb dpt mulai dilaksanakan

Cont... Tips dalam Menjawab Telepon

Jangan mengakhiri telepon tanpa mengetahui nama serta nomor telepon si penelepon



Biarkan penelepon yg menutup telepon terlebih dahulu

Pastikan bahwa anda tidak memutus telepon di tengah percakapan

Tonton Video Cara Menjawab Telepon yg Baik

Faksimile



Meskipun e-mail telah hadir, faksimile masih merupakan cara yang efektif untuk mengirimkan informasi.

Tips dalam Menggunakan Mesin Faks:

Tulis surat yg akan di faks dgn huruf tebal menggunakan pena/ tinta (pensil tdk tercetak dgn jelas)

Letakkan kertas menghadap ke bawah pd sebagian besar mesin faks

Periksa, apakah kita hrs menekan sebuah nomor (mis, 9) utk mendptkan jalur keluar

Periksa sekali lg nomor yg anda tuju sebelum menekan tombol "send"

Hindari pengiriman faks dgn kertas berwarna gelap krn akan memakan wkt lama utk mengirimkannya



Mesin Fotokopi

Mesin fotokopi adalah mesin yg cukup sederhana, akan tetapi, mesin ini dapat membuat orang stres. Mesin fotokopi menjadi semakin kompleks, dan menyediakan berbagai macam pilihan perintah yg berbeda-beda. Sangat penting bagi anda untuk mengenali berbagai macam perintah yg ada dan bagaimana mengoperasikannya, shg bila diperlukan, anda tahu bagaimana menggunakannya dgn baik.



Beberapa pilihan perintah yang umum adalah :

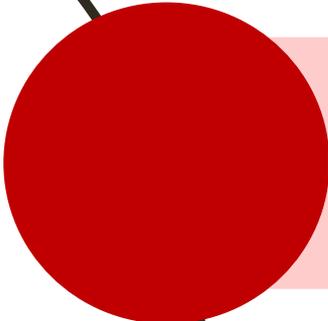


Scanner

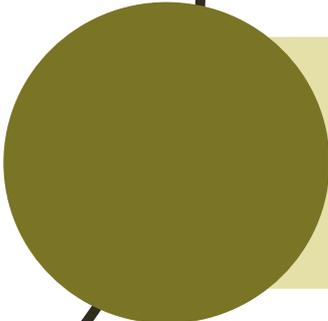


Scanner berfungsi seperti mesin fotokopi. Namun, gambar atau teks yg dikopi ke komputer bukan ke kertas. Komputer perlu *software* khusus untuk dapat digunakan bersama *scanner*. Materi yg dikopi dpt dimanipulasi dan dicetak. *Scanner* sangat berguna untuk memadukan gambar dalam sebuah presentasi atau untuk mengirim artikel pada teman melalui Internet.

References



Woods, Ciara. 2003. *Sukses di Kantor*. Jakarta : Erlangga



https://www.youtube.com/watch?v=hv_Fd3lxPqI

Tugas

1. Bentuk kelompok (per kelompok tergantung jumlah mahasiswa);
2. Buatlah video cara menerima dan menjawab telepon, Mengoperasikan mesin faksimile, mengoperasikan mesin fotokopi, dan mengoperasikan *scanner*;
3. Video bisa berupa gambar (rangkaian foto) atau gambar bergerak (rekaman dari HP, Kamera atau *Handycam*);
4. Beri narasi dalam video anda tentang tahapan-tahapannya; dan
5. Presentasikan video anda pada pertemuan pekan depan.