

KETERAMPILAN ADMINISTRASI

TEKNIK MENANGANI TELEPON MASUK

Menerima, memahami, dan meneruskan pesan dengan profesional.

PANDUAN PRAKTIK

MANAJEMEN PERKANTORAN

MENGAPA INI PENTING

TELEPON MASUK ADALAH WAJAH PERTAMA KANTOR

Penelepon belum melihat ruangan, seragam, atau layanan kita. Mereka mengenal kantor melalui cara kita menjawab: cepat, ramah, dan akurat.

TIGA KESAN YANG DIBANGUN

Respons cepat

Penelepon merasa diperhatikan.

Suara ramah

Percakapan terasa nyaman.

Informasi akurat

Kepercayaan tetap terjaga.

SEBELUM DERING KEDUA

SIAPKAN DIRI SEBELUM TELEPON BERDERING

Persiapan kecil membuat respons pertama lebih tenang dan terarah.



Periksa alat

Pastikan alat telepon berfungsi dan volume nyaman.



Siapkan catatan

Sediakan alat tulis atau formulir pesan.



Kuasai informasi

Ketahui nama unit, jam layanan, dan daftar kontak penting.

GUNAKAN URUTAN YANG KONSISTEN

01

Angkat

Jawab segera setelah dering kedua atau ketiga.

02

Salam

Sebutkan salam, identitas kantor, nama petugas, dan tawaran bantuan.

03

Tanya

Ketahui nama serta maksud penelepon.

04

Catat & konfirmasi

Dengarkan, catat, lalu ulangi informasi penting.



SUARA PROFESIONAL

KEDENGARANNYA SIAP MEMBANTU

Gunakan *smiling voice*: hangat, jelas, dan tidak tergesa-gesa. Jangan memotong pembicaraan atau berbicara terlalu keras.

Dengarkan

Biarkan penelepon menyelesaikan maksudnya.

Klarifikasi

Jika belum paham, minta penjelasan dengan sopan.

Rangkum

Pastikan pesan yang diterima sudah tepat.

ALIHKAN PANGGILAN TANPA MEMBUAT PENELEPON MENUNGGU

Alihkan dengan izin, informasi yang cukup, dan pilihan yang jelas.

01 Minta izin

“Boleh saya menahan sebentar untuk menghubungi Bapak/Ibu?”

02 Berikan konteks

Sampaikan kepada pihak internal siapa penelepon dan kebutuhannya.

03 Jelaskan kondisi

Jika orang yang dicari tidak ada, jelaskan dengan jujur.

04 Tawarkan pilihan

Tawarkan pencatatan pesan atau waktu untuk menelepon kembali.

CATAT PESAN DENGAN FORMAT 5W + 1H

Catatan yang lengkap membantu pesan sampai kepada orang yang tepat tanpa kehilangan konteks.

WHO

Siapa?

Nama dan organisasi penelepon.

WHAT

Apa?

Keperluan atau pesan utama.

WHEN

Kapan?

Waktu telepon dan batas waktu tindak lanjut.

WHERE • WHY • HOW

Di mana, mengapa, bagaimana?

Lokasi, alasan, dan cara menghubungi kembali.

Langkah penutup: ulangi ringkasan pesan sebelum menutup telepon.

CONTOH DIALOG

KALIMAT PENDEK, INFORMASI LENGKAP

Petugas: “Selamat pagi, PT Arunika, dengan Rani. Ada yang bisa saya bantu?”

Petugas: “Boleh saya tahu dengan Bapak/Ibu siapa saya berbicara dan dari perusahaan mana?”

Petugas: “Baik, saya catat dan akan menyampaikan pesan ini kepada Ibu Sinta.”



HINDARI LIMA KESALAHAN UMUM

01 Membiarkan telepon berdering terlalu lama

Perbaiki: siapkan diri dan jawab segera.

03 Berbicara sambil makan atau melakukan percakapan lain

Perbaiki: fokus pada satu penelepon.

05 Menutup telepon sebelum memastikan kebutuhan

Perbaiki: konfirmasi pesan dan langkah berikutnya.

02 Menjawab “halo” tanpa identitas kantor

Perbaiki: sebutkan salam, kantor, dan nama.

04 Menyampaikan janji atau informasi yang belum pasti

Perbaiki: cek dahulu sebelum menyampaikan.

TANGANI SATU PANGGILAN MASUK

Berlatih berpasangan. Satu siswa menjadi petugas, satu menjadi penelepon.

01

Berpasangan

Tentukan peran petugas dan penelepon.

02

Pilih skenario

Meminta bertemu pimpinan, menanyakan jadwal, atau meninggalkan pesan.

03

Catat pesan

Gunakan format 5W + 1H selama percakapan.

04

Nilai hasilnya

Cek salam, nada suara, ketepatan catatan, dan penutupan.

Tujuan latihan: penelepon merasa didengar, pesan tercatat, dan langkah berikutnya jelas.