

	PT.SEMINUNG JAYA Jl.Akmal No 65,Bandar Agung	No Dokumen : UTI/BAKU/SOP/03/04
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR(SOP) PENERIMAAN TELEPON	Tanggal Terbit : 27 November 2023 No Revisi : - Halaman : 1 dari 2

I.PENDAHULUAN

- A.Tujuan : Menyediakan panduan operasional bagi penanggung jawab penerimaan telepon di PT. Seminung Jaya, agar dapat memberikan pelayanan telepon yang efisien, profesional, dan ramah.
- B.Ruang Lingkup : : SOP ini berlaku untuk semua staf yang bertanggung jawab atas penanganan telepon di PT. Seminung Jaya
- C.Referensi: SOP ini berkaitan dengan kebijakan perusahaan terkait komunikasi dan layanan pelanggan.

II .TANGGUNG JAWAB PENANGGUNG JAWAB PENERIMAN TELEPON

- Menjawab telepon dengan cepat dan sopan.
- Memberikan informasi yang akurat dan jelas.
- Mengarahkan panggilan dengan benar ke departemen atau individu yang bersangkutan.
- Mencatat informasi penelepon dan pesan dengan akurat.
- Menanggapi pertanyaan atau permintaan dengan profesionalitas.
- Memastikan kerahasiaan informasi yang diterima melalui telepon.
- Menyampaikan pesan atau informasi dengan jelas dan tegas.

III.PROSEDUR PENANGGUNG TELEPON

- Sambutan Awal:**
"Selamat [pagi/siang/sore/malam],PT SEMINUNG JAYA., ini [Nama Anda] yang berbicara. Bagaimana saya bisa membantu Anda hari ini?"
- Identifikasi Penelepon:**
Mintalah penelepon untuk memberikan identitasnya dan tujuan panggilannya.
- Menanggapi Pertanyaan atau Permintaan:**
Dengarkan dengan seksama dan jawab pertanyaan atau tanggapi permintaan dengan ramah dan efisien.
- Pengalihan Panggilan:**
Jika panggilan memerlukan pengalihan, sambungkan penelepon ke departemen atau individu yang tepat dengan memberikan informasi yang jelas.
- Pencatatan Pesan:**
Catat informasi penting seperti nama, nomor telepon, dan pesan penelepon. Pastikan untuk mencatat tanggal dan waktu panggilan.
- Kerahasiaan Informasi:**
Jaga kerahasiaan informasi yang diterima melalui telepon dan hindari membocorkan informasi yang bersifat rahasia.

- g. Penutup Panggilan:
Terima kasih atas panggilan Anda. Apakah ada hal lain yang dapat saya bantu?"
- h. Tindak Lanjut: - Lakukan tindak lanjut sesuai kebijakan perusahaan, seperti memberikan informasi lebih lanjut atau memberi tahu individu yang bersangkutan tentang pesan yang diterima.

IV.CATATAN PELAPOR

- a. Catat setiap panggilan yang diterima dengan detail yang memadai.
- b. Laporkan jika ada masalah atau isu yang perlu ditindaklanjuti

V.PEMELIHARAAN DAN PEMBARUAN SOP

- a. SOP ini akan diperiksa dan diperbarui sesuai kebutuhan oleh manajemen perusahaan.
- b. Penanggung jawab penerimaan telepon diharapkan untuk memahami dan mematuhi SOP ini.

PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL
	NAMA	JABATAN	TTD	
PERUMUSAN	Lainawati,s.p	Sekretaris Rektorat		25 NOVEMBER 2023
PEMERIKSAAN	Oktoriza.S.E	Ka.BAUK & SDM		
PENETAPAN	Karina Firnanda.S.KL	Rektor		
PENGENDALIAN	Ryan RZ.S.si	Direktur DPM		