

11.1 KOMUNIKASI TATAP MUKA DAN MELALUI TELEPON

Skenario:

1. Bagian penjualan memersuasi pembeli.
2. Pembeli melakukan negosiasi harga.
3. Transaksi penjualan terjadi dan penjual mengirim barang kepada pembeli.
4. Pembeli menerima barang dan mendapati barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang disepakati. Pembeli melakukan komplain.
5. Penjual dapat mengabulkan atau tidak mengabulkan klaim pembeli.

Instruksi:

Buatlah skenario dan lakukan simulasi komunikasi tatap muka dan melalui telepon atas aktivitas tersebut.

11.2 KOMUNIKASI LISAN DALAM RAPAT (KONFLIK DAN KRITIK)

Perusahaan akan melakukan rapat Dewan Direksi PT Bank Sejahtera untuk membahas keuangan perusahaan pada 12 September 2019 bertempat di Flores Room, Hotel Indonesia, Jln. Thamrin No. 10, Jakarta Pusat.

Instruksi:

1. Buatlah undangan rapat.
2. Buatlah daftar presensi peserta rapat.
3. Buat agenda rapat dari jam 08.00 sampai jam 17.00.
4. Buat skenario rapat dan simulasikan rapat, dengan kondisi sebagai berikut:
 - Dalam rapat terjadi perbedaan pendapat masing-masing ingin mempertahankan pendapatnya, sehingga terjadi konflik di dalam rapat. Simulasikan dan berikan solusi dalam menangani konflik tersebut!
 - Salah satu peserta rapat mengkritik pemimpin rapat, peserta lain mengomentarnya. Simulasikan bagaimana melakukan kritik dan menerima kritik.
5. Buat notula (notulen) rapat.

11.3 KOMUNIKASI LISAN-TEKNIK NEGOSIASI

Terdapat 2 (dua) perusahaan yang sedang melakukan negosiasi atas suatu proyek yang akan dilakukan.

Instruksi: Buatlah skenario dan simulasikan teknik negosiasi.

**BORANG PENILAIAN KOMUNIKASI LISAN, TELEPON,
KONFLIK, KRITIK, DAN NEGOSIASI**

No.	Indikator Penilaian	Bobot	Nilai	Nilai x Bobot
1	Cara komunikasi tatap muka	10%		
2	Cara komunikasi melalui telepon	10%		
3	Komunikasi dalam rapat	40%		
4	Cara menangani konflik	10%		
5	Cara mengkritik (bagaimana mengkritik dan menerima kritik)	10%		
6	Cara melakukan teknik negosiasi	10%		
7	Penampilan profesional	10%		
Rata-rata nilai akhir		100%		

GRADE	SKOR	INDIKATOR KINERJA
Sangat Baik (A)	80-100	Mahasiswa sangat mampu melakukan komunikasi lisan melalui tatap muka, dalam rapat, dan melakukan teknik negosiasi.
Baik (B)	65-79	Mahasiswa mampu melakukan komunikasi lisan melalui tatap muka, dalam rapat, dan melakukan teknik negosiasi.
Cukup (C)	55-64	Mahasiswa cukup mampu melakukan komunikasi lisan melalui tatap muka, dalam rapat, dan melakukan teknik negosiasi.
Kurang (D)	40-54	Mahasiswa kurang mampu melakukan komunikasi lisan melalui tatap muka, dalam rapat, dan melakukan teknik negosiasi.
Sangat Kurang (E)	<40	Mahasiswa belum mampu melakukan komunikasi lisan melalui tatap muka, dalam rapat, dan melakukan teknik negosiasi.