

*THE*

# Greeting STANDARD

*PT INDOMOBIL FINANCE INDONESIA*

## TELEPHONE COURTESY

Etika dan sopan santun  
dalam melakukan  
pembicaraan melalui media  
telepon



# Mengapa harus sopan dan memiliki etika ketika melakukan telepon?

## TELEPHONE COURTESY

- Pelayanan kepada pelanggan, merupakan salah satu hal yang membedakan sebuah perusahaan jasa dengan kompetitornya.
- PT Indomobil Finance merupakan perusahaan jasa, dimana pelayanan menjadi syarat mutlak kepada konsumen.
- Sesuai dengan Budaya Perusahaan IMFI yaitu
  - Kejujuran ( Honesty )
  - Kerja Keras ( Hardworking )
  - Kepuasan Pelanggan ( Customer Satisfaction )

# BLUE PRINT

TELEPHONE COURTESY

**Cetak biru** adalah istilah yang digunakan oleh para arsitek untuk menyebut gambar rencana bentuk bangunan di atas kertas berwarna biru.

Dalam arti mudahnya merupakan gambaran rencana secara detail dan jelas.

Ini merupakan dasar dan panduan arsitek untuk membangun sebuah bangunan agar sesuai dengan apa yang tujuan.

## *CETAK BIRU*

- Tidak bisa dirubah
- Jika dirubah akan berbekas
- Perubahan harus cetak ulang dengan aslinya

Greeting Standar dengan fungsinya sebagai Cetak Biru adalah suatu dasar yang digunakan sebagai patokan baku dalam membuka komunikasi dengan orang lain yang tidak dapat diubah bentuknya.

Semua orang dalam satu perusahaan akan menggunakan cara yang sama dalam melakukan GREETING.

# Lima “PRINSIP DASAR” bertelepon



## → Angkat.

→ Telepon yang berbunyi harus segera di angkat

## → Bicara

→ Segera bicara ketika akan mengangkat telepon

## → Jelas & Ramah

→ Bicara dengan menggunakan bahasa yang jelas dan ramah

## → Baik

→ Harus memberikan kesan yang baik saat berbicara di telepon

## → Memuaskan

→ Lawan bicara merasa puas dan terbantu setelah berbicara

# TELEPHONE COURTESY

## CARA MENJAWAB telepon ketika berdering

- ❑ **Angkat** telepon pada saat deringan telepon berbunyi ***kurang dari 3 x*** → Menghargai siapa pun yang melakukan panggilan telepon
- ❑ Usahakan tangan yang digunakan untuk memegang gagang telepon adalah tangan **KIRI** → Sehingga tangan kanan dapat beraktivitas / menulis pesan
- ❑ **Jarak** antara mulut dengan gagang telepon berkisar  **$\pm 4$  cm** agar suara yang dihasilkan kepada lawan bicara jelas terdengar → Suara yang dihasilkan dapat terdengar dengan baik oleh lawan bicara
- ❑ **Fokuskan** gagang telepon ke **mulut & telinga** ketika menjawab telepon → Supaya suara yang dikirim dan diterima terdengar dengan baik
- ❑ **Postur** tubuh saat menerima telepon adalah **badan tegak dan kondisi tenang** → Supaya dapat fokus dan mendengar apa yang disampaikan lawan bicara



# TELEPHONE COURTESY

no.203.078

## Ketika MENJAWAB telepon

### Menguasai **SUARA**

- Intonasi suara tidak terlalu tinggi ataupun rendah
- Artikulasi (pengucapan) harus jelas terdengar sehingga apa yang disampaikan dapat dimengerti lawan bicara
- Saat berbicara menggunakan volume suara yang jelas terdengar. Tidak terlalu keras ataupun terlalu pelan
- Menunjukkan energi/semangat dalam berbicara. Tidak berbicara dengan lemas tanpa semangat
- Berbicara menggunakan kecepatan yang tepat. Tidak terlalu cepat yang menyebabkan suara tidak jelas

**SEHINGGA menghasilkan SUARA TERBAIK**

## TELEPHONE COURTESY - role play

# BLUE PRINT **MENERIMA TELEPHONE**

	EKSTERNAL	INTERNAL
Jumlah dering –telepon masuk	maksimal 3 X	maksimal 3 X
Pembuka	Indomobil Finance selamat <waktu>, dengan (sebutkan nama kita) bisa dibantu	Dengan Sebutkan nama kita, (selamat <waktu>)
Hal yang tidak boleh	He eh, Ok.... Ok....., Siapa ini,	
PIC tidak ditempat	Maaf dengan siapa saya bicara, (tanya nama penelpon), mohon ditunggu	
PIC tidak ditempat	<p>Maaf dengan siapa saya bicara, (tanya nama penelepon)</p> <p>Ada pesan yang disampaikan, (isi pesan 1,... 2, ... dst- isi pesan ditulis)</p> <p>Baik akan kami sampaikan, pesan (1,... 2, ... dst - pesan penelepon dibaca ulang)</p>	
Penutup	<p>1. Terimakasih telah menghubungi</p> <p>Indomobil Finance, Selamat &lt;waktu&gt;</p> <p>2. Terimakasih Ibu / Bapak (sebutkan nama penelpon), Selamat &lt;waktu&gt;</p>	Terima kasih, (Selamat <waktu>)

Biru : Wajib dilaksanakan dengan melihat kondisi real

Hijau : Tentatif (bisa dilaksanakan bisa tidak)

## TELEPHONE COURTESY - role play

### BLUE PRINT MELAKUKAN PANGGILAN TELEPHONE

	EKSTERNAL	INTERNAL
Nada tunggu	maksimal nada tunggu	maksimal nada tunggu
Pembuka	<nada sambung> <respon dari penerima> Selamat <waktu>, Saya <sebutkan nama kita> dari Indomobil Finance, bisa bicara dengan (Bpk/Ibu) <Contact>	<nada sambung> <respon dari penerima> Selamat <waktu>, Saya <sebutkan nama kita> dari <nama cabang/dept>, bisa bicara dengan (Bpk/Ibu) <Contact>
Hal yang tidak boleh	Langsung menanyakan nama yang dituju, menggunakan bahasa yang tidak formal	
PIC ditempat	<Bicara dengan sopan dan ramah>	
PIC tidak ditempat MENITIPKAN PESAN  AKAN MENGHUBUNGI KEMBALI	Maaf dengan siapa saya bicara, (tanya nama penerima) Mohon disampaikan pesan kepada (Bpk/Ibu) <contact> 1...2....3...  Baik, nanti kami akan menghubungi kembali	
Penutup	Terima kasih <penerima>, Selamat <waktu>	Terima kasih <penerima>, Selamat <waktu>



# TELEPHONE COURTESY

be a professional

**PEOPLE**