



“TELEPHONE TECHNIQUE”

(Teknik Telepon dalam Bahasa Inggris)

Teknik menelepon yang baik sangat berpengaruh dalam menciptakan citra perusahaan yang positif. Namun seiring dengan kemajuan jaman, saat ini para operator / receptionist dituntut tidak hanya mempunyai keterampilan bertelepon dalam Bahasa Indonesia saja tetapi juga harus menguasainya dalam Bahasa Inggris. Keterampilan dan kemampuan menelepon yang baik dalam Bahasa Inggris perlu dimiliki oleh semua karyawan di sebuah perusahaan, terutama oleh operator, receptionist atau junior secretary, yang tugasnya berhubungan dengan klien / kolega asing perusahaan mereka. Training ini akan membahas tata cara, etiket sampai ketrampilan menelepon yang baik dalam Bahasa Inggris, untuk menghindari keluhan dari penelepon maupun penerima telepon.

Materi bahasan:

1. **Introduction** : a professional image, the importance of technique and good telephone etiquette
2. **Professional Telephone Conversation** : Positive attitude, Effective Communications (sound, good choice of words), Active listening, Asseretiveness, Insight
3. **Techniques and Etiquette in** : Receiving phone, holding / transferring, called
4. **Faced with Difficult Callers**

Metode pelatihan: Pembahasan konsep, role play/latihan praktek. Penyampaian dalam Bahasa Indonesia.

Target Peserta : Receptionist, Operator telepon, Sekretaris, Customer service officer.

