



PROFESSIONAL RECEPTIONIST & OPERATOR

Seorang resepsionis harus menghormati para tamu yang berkunjung di kantor, serta dengan senang hati melayaninya. Untuk itu, seorang resepsionis perlu mempelajari tata cara menerima tamu, sehingga diharapkan tamu-tamu yang datang merasa senang dan mempunyai kesan baik. Hal ini juga diperlukan bagi seorang operator. Teknik dan etika bertelepon yang baik perlu dimiliki untuk pembentukan citra positif bagi perusahaan.

Materi bahasan:

1. Professional receptionist:
 - a. Fungsi dan tugas resepsionis
 - b. Tata cara menerima tamu:
 - Membantu & melayani tamu
 - Menerima dan menyampaikan pesan
 - Menerima dan menyampaikan surat
 - c. Penampilan dan sikap positif resepsionis:
 - Kesan pertama
 - Penampilan fisik
 - Sikap positif
 - d. Etika yang perlu dimiliki resepsionis

2. Professional Operator:
 - a. Professional telephone conversation:
 - Active listening
 - Komunikasi efektif
 - Wawasan/product knowledge
 - b. Telephone technique and courtesy:
 - Persiapan menelepon
 - Menerima telepon: Holding & Transferring Techniques, menjawab permintaan informasi, menerima pesan
 - Menelepon keluar
 - Mengakhiri telepon
 - Telephone courtesy
 - c. Menghadapi penelepon sulit:
 - Tips menghadapi penelepon sulit
 - Formulir keluhan

Target peserta: Resepsionis, operator, junior secretary

Metode training: Pembahasan konsep, latihan/role play

Trainer : Dra. Kussusanti, MSi