



“TELEPHONE TECHNIQUE & COURTESY”

Teknik menelepon yang baik sangat berpengaruh dalam menciptakan citra perusahaan yang positif. Keterampilan dan kemampuan menelepon yang baik perlu dimiliki oleh semua karyawan di sebuah perusahaan, terutama oleh operator, receptionist atau junior secretary, sebagai “pintu gerbang” penerima telepon. Training ini akan membahas tata cara, etiket sampai ketrampilan menelepon yang baik, untuk menghindari keluhan dari penelepon maupun penerima telepon.

Materi bahasan:

1. Introduction: citra professional, pentingnya teknik dan etiket bertelepon yang baik.
2. Professional telephone conversation:
 - a. Sikap positif
 - b. Effective communications; suara, pilihan kata yang baik
 - c. Active listening
 - d. Assertiveness
 - e. Wawasan luas.
3. Teknik dan etiket dalam:
 - a. Menerima telepon
 - b. Holding/transferring
 - c. Menelepon.
4. Menghadapi penelepon sulit.

Metode pelatihan: pembahasan konsep , role play/latihan praktek

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

