

Keterangan :

Gambar 1. Membangun dan mengembangkan citra diri

ETIKET TERKADANG BISA SANGAT MEMBOSANKAN



**ETIKET TIDAK PEDULI DIIBARATKAN SEBAGAI KORSET YANG
KETAT, NAMUN ANGGAPLAH SEBAGAI PAKAIAN YANG PAS DAN
ANGGUN**



**DENGAN KATA LAIN, JANGAN JADIKAN ETIKET SEBAGAI BEBAN,
MELAINKAN ANGGAPLAH SEBAGAI SUATU CARA UNTUK TAMPIL
ELEGAN DAN PERCAYA DIRI**

Keterangan :

Bagan :pentingnya mempelajari dan memahami etiket

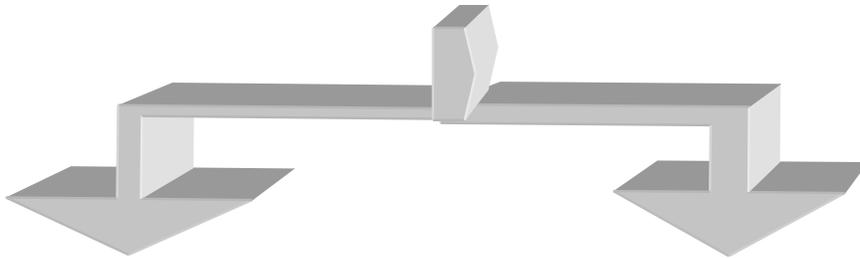
ETIKET



MERUPAKAN DASAR PRESTASI DIRI

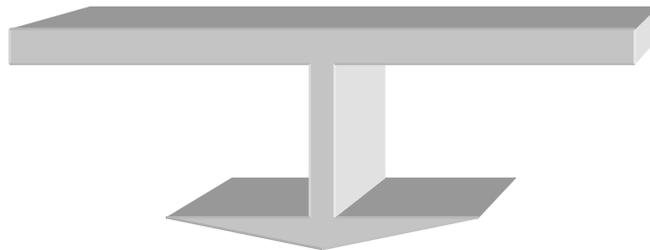


SIKAP YANG MERUPAKAN KESAN PERTAMA HARUS POSITIF



CARA BERPAKAIAN

CARA MEMBAWA DIRI



KEMASAN YANG TURUT MENENTUKAN CITRA DIRI

PERHITUNGAN KESAN PERTAMA

"ANDA HANYA PUNYA SATU KESEMPATAN UNTUK MEMBUAT KESAN PERTAMA YANG BAIK"

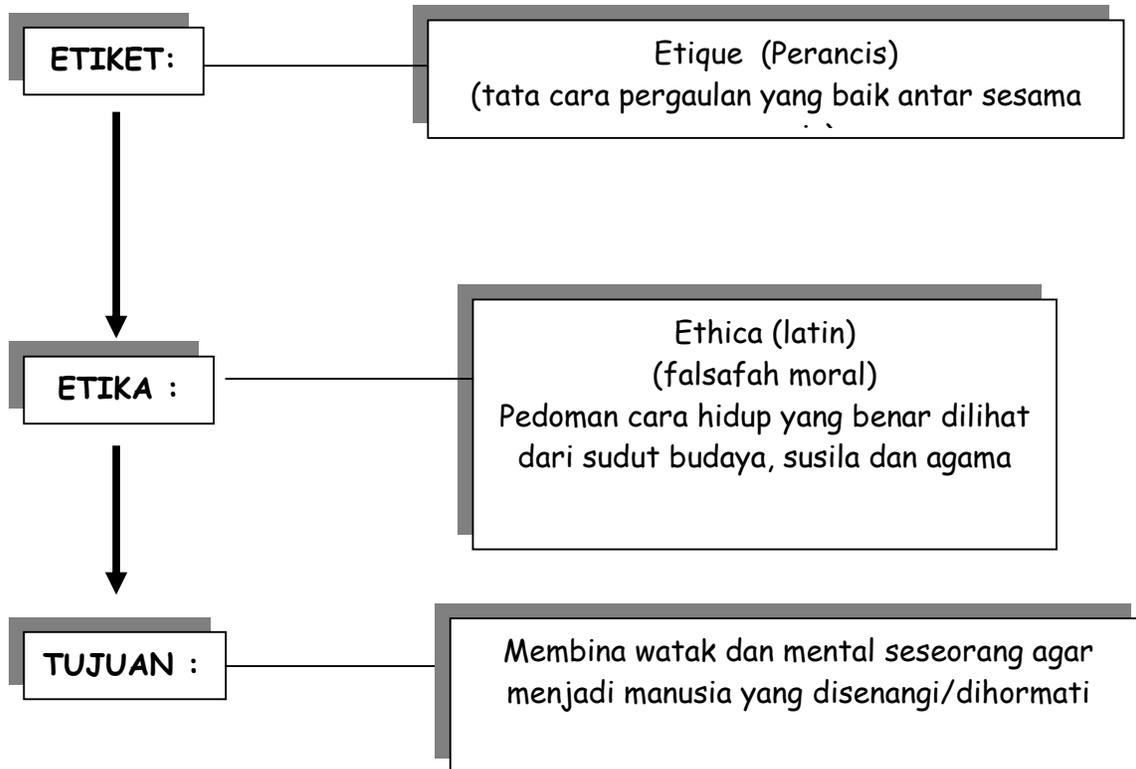
PERHATIKAN:

- **PENAMPILAN**
- **BAHASA TUBUH**
- **SUARA**

KATA KUNCI SUKSES DALAM PERGAULAN

- **TOLONG**
- **MAAF**
- **TERIMA KASIH**
(+ **SENYUMAN**)

HUBUNGAN ANTARA ETIKA DAN E T I K E T



PENGERTIAN ETIKET

1. Asal kata Etiket

- Etiket berasal dari bahasa perancis "Etiquette"

2. Sejarah munculnya istilah etiket

- Zaman jayanya pemerintahan raja Louis XIV di Perancis

3. Arti Etiket

- Merupakan aturan-aturan konvensional mengenai tingkah laku individual dalam masyarakat beradab
- Merupakan tatacara formal lahiriah untuk mengatur relasi antar individu, sesuai dengan status sosialnya

ETIKA, adalah penyelidikan filosofis mengenai kewajiban manusia serta hal yang baik dan yang tidak baik. Bidang inilah yang selanjutnya disebut bidang moral.

Objek etika adalah pernyataan-pernyataan moral. Oleh karena itu, etika dapat juga dikatakan sebagai filsafat tentang bidang moral. Etika tidak mempersoalkan keadaan manusia melainkan bagaimana manusia itu harus bertindak.

HUBUNGAN ETIKA DENGAN MORAL

ETIKA	MORAL
- Lebih banyak bersifat teori	- bersifat praktek
- Membicarakan bagaimana seharusnya	- membicarakan bagaimana adanya
- Menyelidik, memikirkan dan mempertimbangkan tentang yang baik dan buruk	- menyatakan ukuran yang baik tentang tindakan manusia dalam kesatuan tertentu
- Memandang laku perbuatan manusia secara universal	- memandang laku perbuatan manusia secara lokal

PRINSIP ETIKET

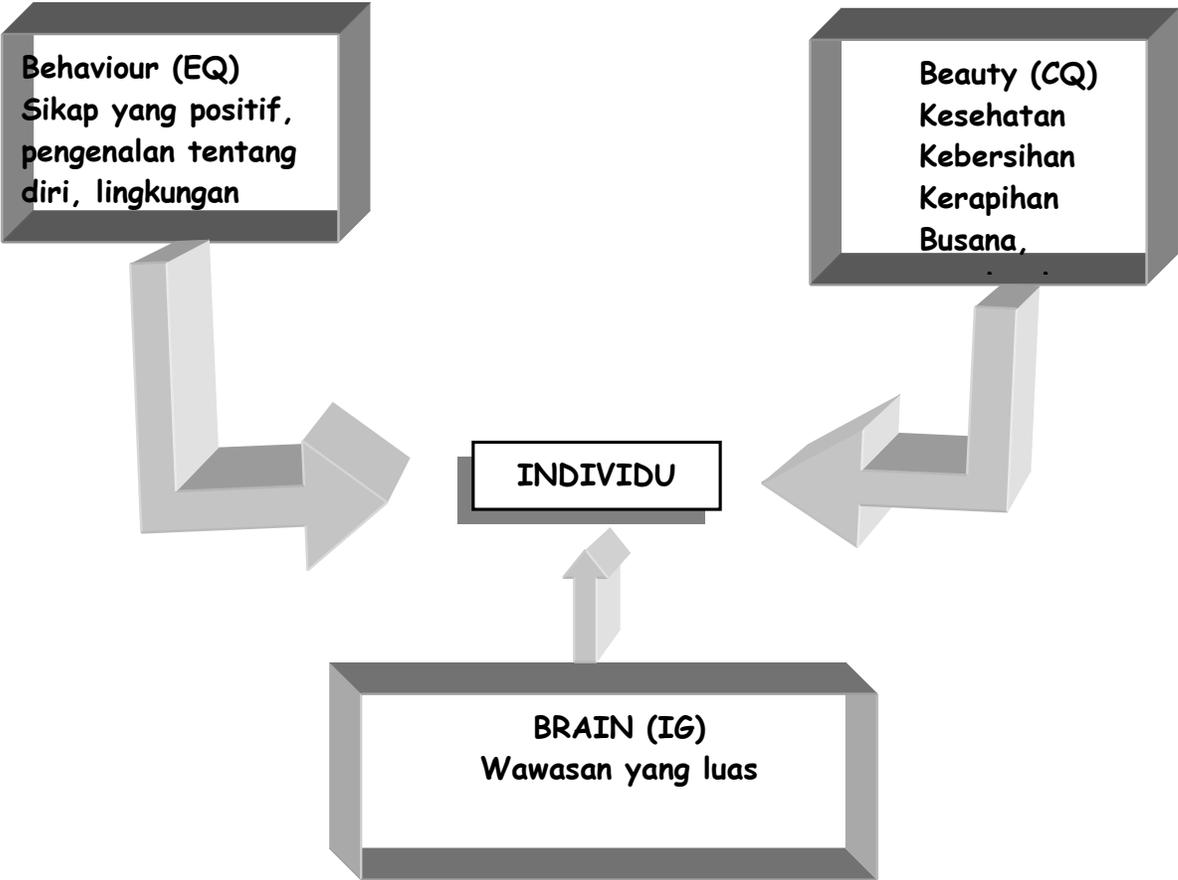
- ✚ ENAK DISANDANG
- ✚ ENAK DIPANDANG
- ✚ ENAK DIDENGAR

PERBEDAAN ANTARA ETIKA DAN ETIKET

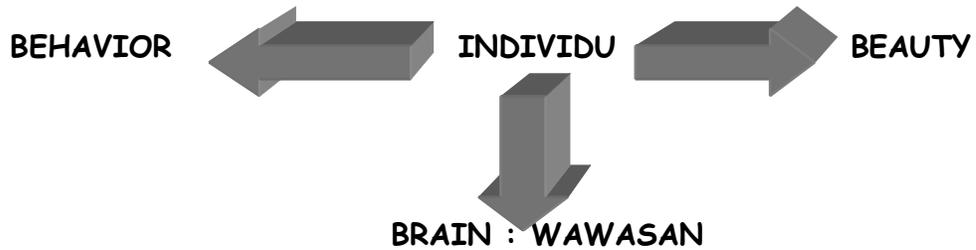
- (1) Etika adalah niat, apakah perbuatan itu boleh dilakukan atau tidak sesuai pertimbangan niat baik atau buruk sebagai akibatnya
Etiket adalah menetapkan cara untuk melakukan perbuatan benar sesuai dengan yang diharapkan

MENAMPILKAN DIRI :

TOTAL IMAGE

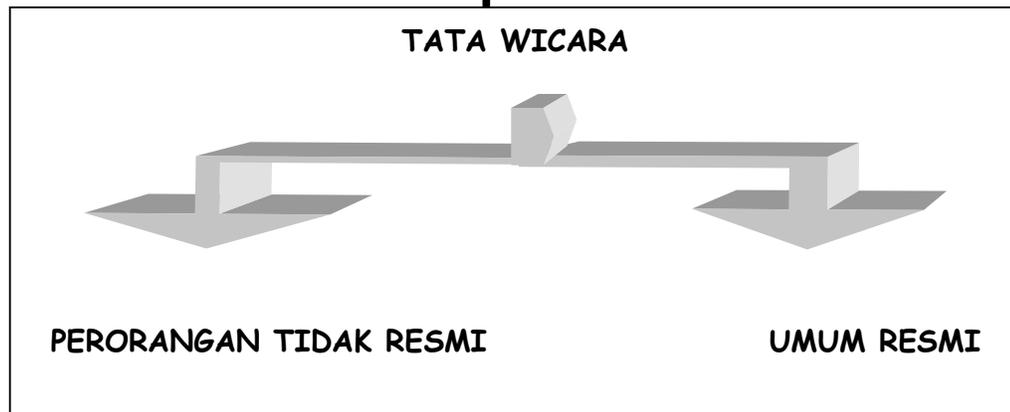


**MENGENAL
KELEMAHAN DAN
KELEBIHAN DIRI KITA**



**INGAT !
3 B**

TATA WICARA
BUDI BAHASA SESEORANG





**TATA KRAMA DALAM
PEMBICARAAN
DIUKUR DENGAN
RESPONSE PENDENGARAN**

SIKAP POKOK YANG HARUS DIMILIKI PADA SAAT BERBICARA

1. **MUTUAL RESPECT** (saling menghargai)
2. **SPEAK UP** (berbicara dengan terang dan jelas)
3. **CAREFUL LISTENING** (mendengar dengan sungguh-sungguh)
4. **COMMUNICATION ABILITY** (kemampuan berkomunikasi)
5. **POSITIVE THINKING** (berpikir positif)

Kata "maafbagaimana"

Sikap pada waktu bicara hendaknya sopan:

1. Jangan sambil mengunyah permen karet
2. Jangan menggaruk-garuk badan atau kepala
3. Jangan bertolak pinggang atau tangan disaku
4. Jangan tetap duduk jika seseorang datang mengajak kita berbicara, sedangkan orang itu tetap berdiri (tentu tergantung siapa orangnya).
5. Tataplah wajah lawan bicara kita
6. Janganlah berbicara dengan rokok dimulut
7. Bila sedang duduk dengan sikap yang santai sekali, dan seorang yang lebih tua datang, duduk disebelah kita dan mengajak bicara, hendaknya sikap duduk diperbaiki.
8. Jangan terus menerus bicara sehingga tidak memberi kesempatan pada orang lain.

BERBICARA

Apabila berbicara dengan orang lain, yang harus diperhatikan ialah:

1. Volume suara, keras atau lembut disesuaikan dengan situasi
2. Kecepatan berbicara
3. Tinggi rendahnya nada suara, jangan cempreng atau melengking
4. Nada suara hendaknya mengandung keramahan
5. Pilihlah kata yang sopan

Dalam melakukan pembicaraan (conversation):

1. Jika baru berkenalan jangan membicarakan agama, politik atau hal-hal yang sifatnya sangat pribadi.
2. Jangan memonopoli pembicaraan
3. Bila ingin mengundurkan diri, carilah alasan yang dapat diterima
4. Jangan terlalu memperhatikan apa yang dikenakan oleh lawan bicara kita
5. Ucapkanlah kata-kata dengan jelas dan terang, bila kita kurang menangkap apa yang dikatakan oleh lawan bicara kita jangan menggunakan kata "ha" atau "apa" melainkan gunakan maaf.....bisa diulang atau dibantu.

Cara dan gaya bahasa berbicara dengan baik antara lain:

1. Berbicara cukup perlahan
Tidak terlalu keras dan tidak terlalu lemah
2. Berbicara bersemangat
3. Berbicara ada tekanan tertentu
 - Ada selingan antara tinggi rendah suara
 - Ada tekanan-tekanan tinggi bagi pesan yang penting
 - Menggunakan efek pembicaraan (berhenti sebentar)
4. Berbicara tidak hanya satu arah, tetapi kepelbagai arah kelompok khalayak sesuai dengan situasi dan kondisi
5. Penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar

Seseorang menjadi pendengar yang efektif:

1. Berhentilah bicara karena seseorang tidak akan dapat mendengarkan dengan baik pada waktu ia bicara
2. Timbulnya suasana yang memungkinkan orang yang berbicara melakukannya dalam suasana bebas tanpa diliputi oleh rasa takut.
3. Tunjukkan kepada orang yang sedang bicara bahwa anda ingin mendengarkan hal-hal yang ingin disampaikannya.
4. Tumbuhnya rasa empati
5. Bersikap sabar-jangan melakukan interupsi dalam bentuk apapun
6. Pendengar hendaknya jangan emosional

7. Pendengar sebaiknya mengajukan pertanyaan, misalnya untuk kejelasan yang sekaligus berarti ia adalah seorang pendengar yang betul-betul menaruh minat pada hal yang sedang dibicarakan

ETIKET TELEPON

1. Menerima Telepon

- Usahakan sebisa mungkin untuk mengangkat telepon dalam bentuk 1 detik setelah berdering. Sebutkan nama, baik nama perusahaan atau nama anda bekerja.
- Lebih baik sapa dengan kata "hallo"
- Jangan mendahulukan telepon jika didepan anda sudah ada tamu yang sedang menunggu.

2. Menelepon

- Usahakan agar orang langsung tahu siapa yang menelepon
- Jangan menelepon untuk membicarakan masalah sepele
- Jangan menelepon dengan bertele-tele
- Jika pembicaraan terputus ditengah pembicaraan, anda harus segera telepon kembali.

3. Mengakhiri Pembicaraan

- Di akhir pembicaraan ucapkan terima kasih pada orang yang menelepon
- Jangan mengucapkan kata "sampai bertemu", "bye-bye", "sudah, ya" di akhir pembicaraan
- Biarkan orang di sebrang sana yang menutup telepon duluan.

TEKNIK MENELPON DAN MENERIMA TELEPON

Modal utama dalam menelepon adalah: "suara dan kata-kata"

Cara pelayanan efektif (7C):

1. *Caring*:
Memperhatikan, mendengarkan masalah konsumen
2. *Committed*
Merasa terikat dengan organisasi tidak melemparkan permasalahan kepada orang lain dengan alasan bukan tugas kita.
3. *Confident*
Penuh keyakinan

4. Considerate
Mau membantu, mengerti emosi penelepon
5. Contralled
Tidak terbawa emosi pada saat menerima penelepon yang marah
6. Creative
Mencari jalan keluar sesuatu masalah
7. Contagius
Menularkan antusiasme kita

CARA MENERIMA TELEPON

1. Apabila Telepon Berdering
 - Segera angkat pesawat telepon dengan tangan kiri
 - Bersamaan dengan itu siapkan kertas catatan dan pensil ditangan kanan
 - Setelah pesawat telepon diangkat, lebih baik langsung sebutkan nama perusahaan (bila telepon eksternal) dan sebutkan nama bagian (bila telepon internal dan transfer)
 - Yakinkan nama lawan bicara anda (kalau tidak menyebutkan namanya perlu yakinkan lebih lanjut) (maaf,dari mana?)
 - Mengucapkan salam dengan ikhlas dan singkat, apabila sudah dikenal sebelumnya.
 - Terima kasih banyak atas kerjasamanya selama ini
 - Maaf selalu merepotkan saja
 - Tanyakan keperluannya dengan tepat. Gunakan metode 5W + IH dan catat dikertas catatan, kemudian yakinkan kembali.
 - Kalau anda tak yakin dapat menjawab atau tidak mengerti permasalahan hindarkan jawaban yang masih kabur dan mintalah orang lain yang dapat menjawab.
 - Biasakan berbicara dengan menerapkan metode 5W +1H, dan usahakan jangan sampai lebih dari 5 menit
 - Jangan lupa menanyakan nama orang yang menerima pesan kita
 - Waktu salah sambung, minta maaf dengan sopan
 - Kalau sudah masuk ke materi pembicaraan, sampaikan pokok materinya.

CARA MENELEPON

1. Sebelum Menelepon
 - Yakinkan dengan pasti nomor, nama perusahaan, bagian, jabatan dan nama lawan bicaranya.
 - Masalah, pokok-pokok dan urutan pembicaraan disusun dengan singkat dikertas catatan
 - Bahan dan dokumen penting yang diperlukan disiapkan dimeja
 - Kertas catatan, pensil dan kalau perlu disiapkan kalkulator pun harus disiapkan.
2. Perhatikan Waktu Menelepon
 - Tekan secara tepat tombol pesawat "push phone" atau putar secara tepat pesawat "dial Phone"
 - Waktu meminta tolong untuk dipanggilkan lawan bicara yang dikehendaki, anda harus tetap "on the line" sampai lawan bicara dapat dihubungi jangan sampai lawan bicara menunggu, karena anda jauh dari gagang telepon.

3. Kalau Lawan Bicara Sudah Siap Menerima Telepon
 - Pertama katakan nama anda sebagai penelpon
 - Megucapkan salam kepada lawan bicara
 - Sebutkan nama, bagian yang anda ingin bicara
 - Waktu lawan bicara yang anda inginkan tidak ada ditempat atau sedang rapat atau ada keperluan lain, dan anda merasa tidak ingin mengganggu, sampaikan bahwa anda akan telepon kembali
 - Ketika lawan bicara tidak ditempat dan anda ingin meninggalkan pesan kepada yang bersangkutan, bicaralah dengan perlahan, jelas dan gunakan kata-kata yang mudah dimengerti. Yang perlu diperhatikan adalah bahwa hal-hal yang bersifat rahasia tidak perlu diperhatikan.
4. Hal penting Yang perlu Diperhatikan sebagai Perantara Penerima Telepon
 - Jangan sampai lawan bicara menunggu lama, segera hubungi orang yang dimaksud
 - Waktu menghubungi orang yang dimaksud, mikrofon ditutp dengan tangan (atau tekan hold, agar penelepon tidak mendengar suara gaduh diruangan penerima)
 - Ketika orang yang dimaksud tidak ditempat, beritahukan kepada lawan bicara dan segera pergi mencarinya.
 - Ketika lawan bicara menunggu lama dan menolak menyampaikan pesannya, nanti ditelepon kembali
 - Ketika orang yang dimaksud keluar kantor, sampaikan hal itu dengan jelas dan beritahukan kemungkinan waktu kembali ke kantor atau pada waktu bersamaan beritahukan kepada wakilnya agar dapat segera disampaikan pesannya.
Bapak.....sedang keluar kantor, rencananya akan kembali jam...., kalau boleh saya tahu, ada pesan yang akan disampaikan.
 - Ketika menerima pesan, senutkan nema anda sebagai penerima pesan, lalu tanyakan pesannya.
Saya.....dari bagian....apa yang bisa saya bantu
 - Kalau telepon berdering segaera angkat pesawat telepon, sedapat mungkin jangan biarkan lawan bicara menunggu sampai berdering lebih dari 3 kali
5. Yang Harus Diperhatikan Apabila Terjadi Hal-hal Berikut Ini
 - Ketika suara telepon tidak jelas, perlu dibertiahu dengan jelas bahwa suara jauh atau tidak jelas
 - Walaupun wajah lawan bicara tidak terlihat, jangan sembrono dalam berbicara, dari suara telepon dapat diketahui, perasaan dan keadaan orang tersebut.
 - Kalau materi pembicaraan tidak jelas minta maaf dan agar dilangi kembali
 - Waktu pembicaraan telepon putus atau mendadak putus, telepon kembali
 - Walaupun lawan bicara, bicaranya tidak sopan sebaiknya kita bersikap ramah dan bersungguh-sungguh
6. Pentingnya Penutup Bicara
 - Salam penutup kata disesuaikan dengan isi telepon lawan bicara dengan sopan dan jelas
 - Biarkan lawn bicara lebih dahulu memutuskan pesawat telepon, baru pesawat telepon kita letakkan secara perlahan-lahan dan hendaknya ditempatkan pada tempatnya.

Menerima Complain

1. Jangan defensif (membela diri), bersikap relax
2. Jangan terbawa emosi
3. Carilah permasalahannya segera dan identitas penelpon
4. Mengambil keputusan untuk menghubungkan kebagian lain
5. Meminta izin untuk ditransfer

"Biarkan ia mengungkapkan perasaannya hingga ia, seperti yang dikatakan oleh para psikolog."

Membuang habis rasa nyerinya.

"Sesulit apapun, besikaplah menyenangkan"

1. Sediakan kertas dan pena / pensil didekat anda untuk mencatat
2. Bicara yang profesional
3. Cek ulang maksud nasabah menurut pengertian / penerimaan anda
4. Tanyakan kembali hal-hal yang kurang mengerti
5. Tentukan apakah perlu anda menelpon kembali, mintalah nomor teleponnya tentukan kapan waktunya.
6. Sebutkan nama dan telepon anda
7. Ucapkan salam penutup yang sopan sebagai akhir pembicaraan
8. Biasakan nasabah anda meletakkan telepon terlebih dahulu

BERKOMUNIKASI MELALUI TELEPON MEMPUNYAI TEKNIK TERSENDIRI, UNTUK PERLU DIPERHATIKAN SEBAGAI BERIKUT:

Nada dan irama anda merupakan cermin dari perusahaan anda karena itu :

- Usahakan agar anda tersenyum sebelum mengangkat telepon
 - Ketegangan karena kesibukan jadi mereda
 - Bisa memusatkan perhatian kepada penelpon
- Bagaimana mengatur suara pada telepon
- Agar diatur berbicara tidak terlalu cepat
- Jangan sekali-kali memotong pembicaraan tunggu sampai berhenti

MENJAWAB TELAPON USAHAKAN SESUDAH DERING KEDUA

- Usahakan sehangat mungkin
- Tanyakan apakah sudah jelas dan mungkin ada pesan lain
Penjelasan termasuk dalam hal ini :
 - Ucapan selamat pagi, siang, sore
 - Nama perusahaan
 - Nama sendiri
 - Pengetahuan tentang isi penelpon
 - Tawarkan bantuan
 - Berikan kata pujian
 - Akhiri pembicaraan dengan sopan, ucapkan terima kasih dan selamat pagi, siang, sore dll...
 - Letakkan kembali gagang telepon dengan sopan, sesudah nasabah meletakkan telepon terlebih dahulu

DALAM BERTELEPON PERLU DIPERHATIKAN:

Sedapat mungkin sediakan keperluan bilamana hendak bicara melalui telefon seperti:

- Alat tulis dan kertas
- Nomor telepon, nama dan jabatan yang akan dihubungi
- Catatan singkat langkah-langkah / masalah-masalah yang akan dibicarakan

STRATEGI

- Tujuan / Isi pembicaraan
- Siapa lawan bicara, jabatan / level
- Bagaimana bicara untuk mendapatkan hasil yang diinginkan

MENJAWAB TELEPON UNTUK ORANG LAIN, JIKA MEMUNGKINKAN

- Terima dengan sopan
- Tawarkan bantuan
- Tanyakan nama panggilan si penelpon
- Tanyakan pesan dan catat
- Ulangi lagi membacakan pesan
- Tanyakan kepada penelpon apakah cukup kemudian akhiri dengan sopan
- Pelayanan terpadu dalam waktu bersama:
 - Mohon maaf sebentar bahwa ada telepon lain
 - Sambut dengan ucapan salam
 - Mohon maaf untuk menunggu sebentar atau menawarkan kepada rekan untuk melayaninya
 - Kalau tidak usahakan mengetahui nama dan nomor teleponnya
 - Tentukan waktu yang tepat untuk menghubunginya
 - Letakkan waktu yang tepat untuk menghubunginya
 - Letakkan pesawat telepon dengan sopan
 - Kembali lagi pada telepon pertama
 - Teruskan pembicaraan

PERBEDAAN KATA-KATA:

- TIDAK BOLEH : SIAPA YANG BERTELEPON INI
- TIDAK BOLEH : IA BELUM DATANG SEJAK PAGI
- TIDAK BOLEH : IA SEDANG ISTIRAHAT
- TIDAK BOLEH : IA PULANG LEBIH DAHULU SORE INI
- TIDAK BOLEH : IA SAKIT HARI INI
- TIDAK BOLEH : IA SEDANG CUTI SELAMA 2 MINGGU
- DAN SAMA SEKALI TIDAK BOLEH MENGATAKAN:
 - Saya kira ia pergi ke WC
 - Ia pergi ke dokter berobat sore ini
 - Ia sedang cukur / potong rambut

KALIMAT / UCAPAN YANG TIDAK PERLU DISAMPAIKAN KEPADA PENELPON

- Saya tidak dapat memecahkan masalah anda
- Ia sedang sibuk, nanti telpon lagi
- Saya sedang menghadapi pelanggan, nanti telepon lagi
- Saya tidak dapat bebrbuat apa-apa itu adalah ketentuan perusahaan
- Saya bisa membantu anda tapi saya tidak punya waktu untuk menyelesaikannya

PLANNING A TELEPHONECALL:

- Sedapat mungkin kumpulan semua keperluan bilamana anda hendak melakukannya pembicaraan melali telepon
- Tulislah isi/hal-hal yang akan anda bicarakan sebelumnya diatas secarik kertas di depan anda
- Baik anda mau menelpon maupun saat menerima telepon hendaknya sudah dipersiapkan sebelumnya

SENI BERKOMUNIKASI

Keterampilan komunikasi biasanya dipergunakan dalam satu pertemuan bisnis, saat istirahat minum kopi, berbincang dengan teman, dll

Komunikasi efektif terdiri dari 3 unsur yaitu :

1. Verbal	7%
2. Vokal	38%
3. Visual	55%
Total	100%

Unsur Verbal adalah pesan itu sendiri - kata - kata yang anda ucapkan

Unsur Vokal adalah suara anda - intonasi / resonansi

Unsur Visual adalah apa yang dilihat orang - muka/badan.penampilan

PRESEANCE

Preseance sebagai istilah bahasa Perancis atau dalam bahasa Inggris preseden berarti urutan; urutan ini adalah dalam prioritas, siapa yang berhak lebih dahulu.

Yang berhak untuk didahulukan dalam preseance adalah seseorang karena jabatannya atau pangkatnya (termasuk golongan Very Impotent Person yang disingkat V.I.P) atau karena derajatnya (termasuk golongan Very Important Citizen yang disingkat V.I.C).

Yang termasuk V.I.P sifatnya resmi, misalnya menteri, ketua DPR/MPR, ketua DPA, duta besar, gubernur, panglima, dll

Yang termasuk V.I.C sifatnya tidak resmi misalnya seorang pangeran bangsawan, ningrat dan sebagainya.

PEDOMAN PRESEANCE

1. Aturan Dasar Preseance
 - a. Orang yang dianggap paling penting adalah yang paling depan atau yang mendahului
 - b. Jika orang-orang duduk atau berdiri berjajar, yang paling penting adalah mereka yang disebelah kanan.
2. Aturan Umum Tata Tempat
 - a. Jika menghadapi meja, maka yang dianggap tempat pertama adalah yang menghadap pintu keluar, sedangkan tempat yang laing dekat pintu keluar
 - b. Dalam pengaturan tempat suatu jajaran (dari sisi ke sisi), yaitu bila orang-orang itu berjajar pada garis yang sama, maka tempat sebelah kanan di luar atau tempat paling tengah adalah yang pertama, bergantung pada situasinya:
 1. Bila dua orang, yang kanan adalah yang pertama (2,1)
 2. Bila tiga orang, yang tengah adalah yang pertama (3,1,2)
 3. Bila empat orang, urutannya adalah 4,3,1,2
 4. Bila lima orang, urutannya adalah 5,3,1,2,4
 5. Bila enam orang atau lebih, urutannya berprinsip sama menurut jumlahnya, apakah ganjil atau genap
 - c. Urutan tempat duduk diatur menurut pedoman seperti berikut :
 1. Yang diutamakan adalah tempat yang paling tinggi (bergantung pada ruangan dan/atau meja)
 2. Berikutnya diatur secara berurutan berdasarkan letak tempat sebelah yang utama, setelah kanan merupakan urutan nomor dua, sebelah kiri urutan nomor tiga.

Kejadian seperti itu tidak terlalu menjadi permasalahan

 - Dalam hubungannya dengan letak kendaraan, pada waktu berangkat, kendaraan dihadapkan kekiri, orang yang paling dihormati naik terlebih dahulu, diikuti orang yang mendapat urutan kedua yang kemudian duduk disebelah kirinya.
 - Jika kursi belakang dalam mobil/kereta diduduki tiga orang, maka orang yang paling terhormat duduk paling kanan, sedang orang urutan ketiga duduk ditengah. Jika tidak berlawanan dengan kebiasaan, sewaktu tiba ditempat tujuan kendaraan dihadapkan kekanan agar orang yang dihormati dapat turun terlebih dahulu
 - Apabila mobil/kereta dimungkinkan untuk diduduki lima atau enam orang karena ada tambahan tempat duduk, maka baik paling tengah diduduki orang yang paling muda, sedangkan yang lebih tua duduk disebelah kanan dan kiri- 3. Tata Urutan Dalam Kendaraan
 - a. Kapal Terbang

Yang dianggap utama adalah mereka yang paling akhir menaiki pesawat terbang, sedangkan waktu turun mereka dijadikan urutan pertama
 - b. Kapal Laut

Dalam kapal laut yang paling terhormat adalah yang lebih dahulu naik; demikian pula ketika turun mereka merupakan urutan pertama pula.
 - c. Kendaraan darat (mobil, kereta api)
 - Pada prinsipnya orang yang dinilai paling terhormat naik terlebih dahulu, demikian pula ketika turun. Tetapi apabila kendaraan tidak mungkin diatur sehingga orang yang dihormati tidak dapat naik dan turun dari kendaraan di tempat yang memang sudah disediakan

- Kalau bak tengah diduduki hanya oleh seorang yang muda (reseace-nya) maka agar tidak menutupi pandangan orang yang duduk ditempat terhormat, sebaiknya bak tengah sebelah kanan dikosongkan.
4. Tata urutan kedatangan dan kepulangan
 Sebagai pedoman umum peristiwa-peristiwa resmi orang yang paling dihormati selalu datang paling akhir dan pulang atau meninggalkan ruangan paling duluan.

ETIKA MELAYANI TAMU KANTOR

1. Etika Menerima Tamu Kantor

Menerima dan melayani tamu kantor merupakan salah satu tugas rutin seorang sekretaris. Untuk dapat melaksanakan pekerjaan ini, sekretaris dituntut untuk selalu :

- a. Siap
 Selalu siap menerima tamu selama ia berada di ruang kerjanya. Bila sedang sibuk mengerjakan sesuatu, tundalah sebentar, sambutlah tamu, tanyakan maksudnya. Tentukan prioritasnya, apakah akan melanjutkan pekerjaan tadi dan mempersilahkan tamu menunggu atau akan melayani tamu terlebih dahulu.
- b. Ramah dan Sopan
 Menunjukkan sikap ramah yang wajar, senyum dan siap membantu akan memberikan kesan baik bagi diri sekretaris itu sendiri maupun citra perusahaan
- c. Bijaksana
 Mampu bersikap bijaksana dalam melayani tamu, baik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan tamu (dengan tetap menjaga rahasia perusahaan/atasan), ataupun mengatur kunjungan tamu untuk pimpinan. Sehingga sekretaris dapat menjadi jembatan antara tamu dan perusahaan/atasan.
- d. Taktis
 Berpikir dan bersikap taktis dalam menghadapi tamu yang bermasalah atau mengajukan keluhan, sehingga mampu menyelesaikan segala persoalan dengan baik.
- e. Komunikatif
 Dalam melayani tamu, ia harus dapat menyampaikan informasi secara jelas dan sistematis, dengan menggunakan bahasa yang tepat dan benar. Misalnya, jika komunikasi dalam bahasa Indonesia, gunakan bahasa Indonesia yang formal, bukan bahasa Indonesia sehari-hari yang digunakan dengan teman.

2. Persiapan Menerima Tamu

- a. Ruangan
 Upayakan ruangan selalu dalam keadaan tenang, bersih, rapi. Suasana kantor yang demikian akan mempengaruhi tamu, sehingga ia akan merasa nyaman dan tenang. Usahakan meja kerja anda selalu rapi, tidak berantakan. Buku, amplop, alat tulis dan lain-lain tidak berceceran di atas meja tulis anda. Tersedia kursi atau sofa untuk tamu yang diletakkan pada tempat yang tepat.
- b. Perlengkapan
 Bila perlu sediakan buku tamu. Sediakan koran, majalah yang dapat dibaca oleh tamu bila harus menunggu. Bila perlu sediakan brosur, buklet, katalog atau album dokumentasi perusahaan, yang dapat dilihat oleh tamu. Hal ini dapat berfungsi sebagai kegiatan *public relations* yang menciptakan citra positif perusahaan. Guna menjaga kebersihan sediakan tempat sampah atau asbak (bila diperkenankan merokok di ruangan).

c. Sikap

Siapkan diri anda untuk dapat bersikap baik bila ada tamu datang, siap menerima, siap membantu dan bersahabat.

3. Jenis Tamu Kantor

Orang yang akan datang ke kantor anda sangat beragam, dengan keperluan, tujuan, sikap dan karakter yang berbeda-beda. Pada saat tamu masuk ruangan, anda belum dapat menebak tamu macam apa dan bagaimana cara menghadapinya. Berikut ini adalah pengelompokan jenis tamu yang berkunjung ke kantor

- a. Tamu dengan perjanjian
- b. Tamu tak dikenal
- c. Tamu yang menolak memberitahu keperluannya
- d. Tamu yang anggota keluarga/ tamu dekat atasan
- e. Atasan pimpinan
- f. Tamu yang tidak diinginkan
- g. Tamu/langganan tanpa perjanjian
- h. Pramuniaga.salesman
- i. Tamu lanjut usia
- j. Tamu cacat fisik
- k. Anggota keluarga / teman dekat anda
- l. Tamu untuk membatalkan perjanjian

4. Tata Cara Menerima Tamu Kantor

Perlihatkan wajah ceria dengan sikap bersahabat. Seorang sekretaris yang menerima tamu tidak perlu berdiri, kecuali bila menghadapi tamu yang sangat dihormati. Bila anda sedang menelpon dan tamu masuk, sambutlah ia dengan menggunakan gerakan tubuh (bahasa isyarat), senyum, anggukan kepala beri isyarat untuk mempersilahkan tamu duduk. Selesai pembicaraan di telepon, ucapkan salam atau jabat tangan.

PAKET PRAKTEK MENERIMA TAMU

SITUASI 1:

Anda sering menerima telepon, kemudian datang seorang tamu yang harus segera anda layani karena beliau memang sudah memiliki janji dengan pimpinan anda. Apa yang harus anda perbuat?

SITUASI 2 :

Anda sedang mempersiapkan laporan untuk *meeting* mendatang. Tiba-tiba datang seorang pramuniaga yang ingin menawarkan *computer cover* (penutup komputer). Anda tahu, semua komputer yang terdapat dalam kantor sudah memiliki tutup yang ditawarkannya itu. Apa yang harus anda ucapkan kepadanya ?

SITUASI 3 :

Tatkala anda sedang melayani seorang tamu, datang seorang tamu lain dan marah-marah kepada anda karena barang yang dipesannya belum juga sampai. Seharusnya barang-barang itu sudah sampai 2 hari yang lalu. Apa yang harus anda lakukan?

SITUASI 4 :

Seorang yang cukup tua datang ke kantor anda, dan berkata bahwa ia ingin bertemu dengan anaknya yang bekerja di kantor anda. Kebetulan, seseorang yang dicarinya adalah pimpinan anda. Bagaimana anda memperlakukannya?

SITUASI 5 :

Tatkala anda sedang sibuk dengan kegiatan anda sehari-hari, tiba-tiba datang adik kandung pimpinan anda. Anda tahu betul siapa dia. Dia bersifat agresif. Setiap datang ke kantor anda, dia selalu saja berusaha menggoda anda, tanpa peduli apakah saat itu jam kerja atau bukan. Pokoknya dia selalu mengganggu konsentrasikerja anda. Apa yang harus anda lakukan?

SITUASI 6 :

Pada suatu hari tatkala anda sedang bekerja, datang anak pimpinan anda yang sangat acuh, dan sama sekali tidak memperdulikan anda. Anda tahu betul saat itu pimpinan anda sedang rapat, bahkan beliau sudah berpesan agar selama rapat berlangsung tidak diganggu oleh siapapun. Tetapi, anak pimpinan anda memaksa untuk bisa masuk ke ruangan pimpinan anda itu. Anda tentu tahu, adalah tiak sopan membiarkan seseorang masuk ke ruangan pimpinan begitu saja.

Lalu, apa yang harus anda utarakan kepada tamu anda itu ?

SITUASI 7 :

Siang hari tatkala baru saja selesai istirahat makan siang, datang seorang tamu yang saat itu benar-benar harus anda perlakukan dengan baik. Tamu tersebut bisu. Ia ingin bertemu dengan seseorang di kantor anda. Padahal anda samasekali tidak bisa memakai bahasa sandinya.

Bagaimana anda menyelesaikan masalah semacam itu ?

SITUASI 8 :

Tatkala anda sedang menerima telepon, datanglah seorang tamu yang kebetulan saat itu harus menjalani wawancara penerimaan pegawai administrasi baru.

Apa yang harus anda lakukan?

ETIKA BERTAMU

Etika bagi yang mengundang

- Hendaknya mengundang orang-orang yang bertakwa
- Jangan hanya mengundang mereka yang kaya tapi juga undanglah mereka yang miskin/fakir
- Undangan jamuan mempunyai tujuan membahagiakan teman-teman dan sahabat
- Tidak memaksakan diri untuk mengundang
- Jangan membuat tamu repot dengan membutuhkan bantuannya
- Hindarkan perasaan kejemuan kepada tamu
- Menghidangkan sajian dengan segera
- Jangan tergesa-gesa mengangkat hidangan sebelum selesai menikmati jamuan
- Mengantar tamu saat pulang sampai diluar pintu rumah

10 PEDOMAN POKOK DALAM PERGAULAN

1. Hindari kebiasaan mengkritik orang
Dalam kekurangan, kekeliruan dan ketidaktahuan
2. Hargailah orang lain dengan jujur
Adanya kebutuhan akan penghargaan
3. Biasakan diri selalu tersenyum
Sebagai pengganti sikap cemberut dan marah yang disebabkan oleh seseorang atau situasi tertentu
4. Usahakan mengingat nama orang
Nama seseorang adalah kata terindah bagi telinga seseorang
5. Dalam berbicara dengan orang lain, usahakan menjadi pendengar yang baik
Terutama dalam pembicaraan yang lebih serius
6. Dalam berbicara dengan orang lain, tempatkan kepentingannya dalam fokus pembicaraan
Lakukan pembicaraan dari kaca mata kepentingan yang bersangkutan
7. Dalam menghadapi orang lain, usahakan agar orang lain merasa dirinya penting
Lakukan dengan tulus hati dan bukan dibuat-buat
8. Jika anda bersalah segera akui kesalahan tersebut dengan jujur dan rendah hati
9. Hargai pendapat orang lain walaupun anda tidak sependapat
10. Jangan salahkan orang lain dengan cara mempermalukannya.

ETIKA KOMUNIKASI KANTOR

1. Kantor ?
2. Komunikasi Kantor ?
3. Etika Komunikasi Kantor ?
4. Etiket Kantor ?

KANTOR

Adalah keseluruhan gedung dengan ruang-ruang kerjanya yang menjadi tempat pelaksanaan tata usaha dan kegiatan-kegiatan manajemen maupun berbagai tugas resmi lainnya dari pimpinan organisasi dan stafnya.

KOMUNIKASI KANTOR

Adalah suatu proses penyampaian berita dari suatu pihak yang lain (dari seseorang kepada orang lain dari suatu unit kepada unit lain) yang berlangsung atau yang terjadi dalam suatu kantor.

ETIKA KOMUNIKASI KANTOR

Adalah norma, ukuran yang berlaku dalam proses penyampaian keterangan dalam proses penyampaian keterangan yang berlangsung dalam suatu kantor.

ETIKET KANTOR

Dapat didefinisikan sebagai suatu aturan kode sosial yang digunakan dalam bertingkah laku dengan secara tulus, penuh taktik dan dapat diterima dikalangan relasi kerja di lingkungan .

PETUNJUK PRAKTIS TENTANG PENERAPAN ETIKET DALAM BERBAGAI SITUASI, YANG PERLU DIPERHATIKAN PARA PROFESIONAL

A. KOMUNIKASI INTERN DI KANTOR

1. HUBUNGAN DENGAN ATASAN

- (a) Pada saat atasan melewati meja anda, berikan salam, misalnya selamat pagi.
- (b) Bila atasan mengajak anda berbicara, ketika anda sedang mengerjakan sesuatu, hendaknya anda menghentikan pekerjaan sejenak dan mendengarkan ucapannya dengan baik.
- (c) Hindari perdebatan keras dengan atasan, atau berbicara dalam nada yang memojokkannya.
Apalagi jika ada orang ketiga yang hadir disitu. Sebaiknya gunakan cara-cara menyampaikan pendapat yang sopan.
- (d) Informasikan apa yang sudah anda lakukan kepada atasan, sehingga atasan tahu perkembangan tugas yang diberikannya

2. HUBUNGAN DENGAN REKAN SEKERJA

- (a) Jangan mengambil alih tugas rekan anda yang jelas-jelas bukan tugas anda.
- (b) Jika anda ingin meminjam sesuatu atau barang-barang rekan anda, terlebih dahulu mintalah izin kepadanya.
- (c) Bedakan antara hubungan pribadi dan profesional. Hal ini bisa mempengaruhi objektivitas anda.
- (d) Sebaiknya jangan mengkritik pekerjaan rekan anda
- (e) Apabila ada hal-hal yang ingin anda diskusikan bersama rekan anda, mintalah kesediaannya. Jangan langsung mengganggunya, apalagi berharap akan mendapat perhatiannya.

3. HUBUNGAN DENGAN BAWAHAN

- (a) Setiap orang termasuk bawahan berhak diperlakukan dengan baik
- (b) Sampaikan instruksi tertulis maupun lisan dengan jelas. Bahkan sering terjadi, bagaimana suatu instruksi diberikan lebih penting daripada isi instruksi itu.
- (c) Berikan umpan balik atas hasil kerja bawahan anda. Ini bisa berupa pujian atau kritik yang membangun. Sebaiknya sampaikan hal itu pada saat anda berdua dengannya. Jika anda memberikan kritik, sampaikan pula alasan mengapa anda mengkritiknya.
- (d) Hindari hubungan yang terlalu dekat dengan bawahan. Ini untuk menjaga objektivitas.

PENERAPAN ETIKET KANTOR

Contoh :

- (1) Menegur atau menyalami seseorang di kantor

Misalnya :

- Ucapan selamat pagi
- Senyuman
- Anggukan kepala

- (2) Membalas sapaan orang lain

Misalnya : balas ucapan selamat pagi, dll

- (3) Bila dikantor anda ada karyawan baru
 Misalnya :
- Inisiatif untuk berkenalan
 - Memberitahukan tentang pekerjaan dan "sikon" kantor
 - Ajak makan siang bersama
 - Dan lain-lain
- (4) Bila anda menjadi karyawan baru
- Perhatikan tata cara yang ada di kantor tersebut. Baik yang tertulis maupun tidak tertulis
 - Perhatikan ! panggilan atau sebutan untuk rekan sekantor. (Bapak/Ibu/Mas/Mbak/Kak...), hindari memanggil nama saja.
- (5) Selalu berusaha memenuhi ketentuan dan tata tertib perusahaan yang sudah ditentukan
- Datang tepat waktunya
 - Tidak menggunakan waktu kerja untuk urusan pribadi terlalu sering
 - Memberitahukan bila anda berhalangan hadir atau akan datang terlambat
 - Berdagang di kantor untuk kepentingan pribadi
- (6) Untuk sarana bekerja biasanya perusahaan memberikan ijin pakai barang-barang inventaris kantor. Hal yang harus diperhatikan dalam penggunaan barang tersebut adalah:
- Tidak terlalu sering mempergunakan fasilitas atau barang inventaris perusahaan untuk urusan pribadi
- Misalnya:
- Penggunaan telepon
 - Komputer
 - Alat tulis kantor dll
- (7) Dalam membina hubungan kerja dengan para karyawan di perusahaan tempat anda bekerja, sebaiknya perhatikan hal-hal berikut :
- Bersikap baik dan ramah pada setiap karyawan yang ada, tidak membedakan sikap anda berdasarkan jabatannya
 - Hindari membuat keributan dengan menyebarkan gosip yang meresahkan pihak lain.
 - Hindari menjalin hubungan yang lebih akrab (...) dengan rekan sekantor secara demonstratif
 - Jangan terlalu sering pinjam uang apalagi dilakukan secara bergilir pada rekan-rekan
- (8) Usahakan tidak melakukan tindakan yang merugikan perusahaan untuk kepentingan dan keuntungan pribadi
- Membocorkan rahasia perusahaan
 - Menerima hadiah yang berlebihan dari customer

PRINSIP-PRINSIP DASAR BAGI PARA PROFESIONAL PELAKU BISNIS

Secara umum, ciri-ciri profesional yang baik adalah:

1. Selaku berpikir, berperasaan dan bertingkah laku positif
2. Memiliki sikap yang profesional atau ahli dibidangnya
3. Tidak egosentris
4. Bisa menjaga rahasia

5. Penuh pertimbangan sensitif
6. Selalu menepati waktu
7. Selalu menjaga sopan santun

PENERAPAN ETIKET

1. Memberi salam, berkenalan
2. Berjabat tangan
3. Sikap pria dan wanita (ditempat duduk, naik-turun tangga, di lift, di jalan/trotoar)
4. Berpakaian
5. Berbicara
6. Table manner
 - Cara duduk
 - Menggunakan serbet
 - Menggunakan alat makan
 - Makan roti
 - Makan soup
 - Dll

I. MEMBERI SALAM

UCAPAN SALAM

Disampaikan dengan persaan tulus disertai muka cerah dan ikuti dengan senyum

Beberapa ucapan yang umum diucapkan:

- Selamat pagi, selamat siang, semalat sore, selamat malam
- Good morning, good afternoon, good night
- Hallo
- How do you do
- How are you
- Apa kabar
- Nice to meet you dll

PERKENALAN

Kita dapat memperkenalkan diri atau diperkenalkan oleh pihak ketiga. Bila pria dan wanita diperkenalkan oleh pihak ketiga, maka nama wanita disebut lebih dahulu.

Pria diperkenalkan kepada wanita.

Contoh :

1. "Ibu Sumarno - Bapak Sucipto"
2. "Ibu Sumarno, saya ingin memperkenalkan bapak Sucipto". Kemudian pihak ketiga berpaling kepada Bapak Sucipto sambil berkata."Bapak Sucipto ini ibu Sumarno"

Ini merupakan peraturan umum international, dimana pria diperkenalkan kepada wanita. Akan tetapi ada pengecualian, bila pria itu :

- Presiden
- Raja atau salah seorang keluarga kerajaan
- Seorang atasan di dalam kantor
- Seseorang yang sudah lanjut usia dalam hubungan keluarga

ETIKET DALAM BERKENALAN

1. EKSPRESI MUKA, PANDANGAN MATA, SIKAP KEPALA
2. SIKAP : - Simpatik
- Hormat (jangan acuh tak acuh)
- Bersahabat (jangan angkuh/meremehkan)
3. CARA BERSALAMAN :- Tegas (jangan lemas)
- Hormat (jangan terlalu dibuat-buat)
- Netral
- ersahabat

PENERAPAN ETIKET

1. Memberi Salam
2. Perkenalan
3. Berjabat Tangan
4. Sikap Pria dan Wanita
5. Menjenguk Orang Sakit
6. Berpakaian / Cara berbusana

II. PERKENALAN

- Kaum pria akan diperkenalkan dengan kaum wanita, kecuali bila si pria lebih tua usianya atau lebih tinggi jabatannya
- Yang lebih muda diperkenalkan dengan yang lebih tua, kecuali bila yang lebih muda/ yang berusia muda lebih tinggi jabatannya atau kedudukan sosialnya
Contoh:
 - "Ibu, saya ingin memperkenalkan bapak.... kepala bagian..."
 - "Bapak..., saya perkenalkan adik..., karyawan bagian penelitian yang baru.
- Adakalanya perlu juga memperkenalkan diri sendiri dalam situasi tertentu seperti:
 - Di kendaraan umum (bus, kereta api, pesawat, kapal laut, taksi dll)
 - Di tempat pertemuan (pesta, rapat, lokakarya, seminar, dll)
 - Di tempat-tempat tunggu (kantor pos, rumah sakit, dokter, dll)

Keterangan :

Perkenalan langsung dilakukan karena tidak ada pihak lain yang menolong memperkenalkan. Tujuan dari perkenalan langsung ini adalah agar terbina suasana akrab dalam mengisi kekosongan aktivitas atau tengah menunggu sesuatu.

Surat atau kartu namapun dapat juga dipergunakan sebagai sarana memperkenalkan diri.

- Bila anda harus memperkenalkan dua orang yang ada di dekat anda, maka harus dilakukan terlebih dahulu adalah:
 - (*) Yang muda diperkenalkan kepada yang lebih tua
Pak, perkenalkan teman saya.....
 - (*) Yang pria diperkenalkan kepada wanita
Ani, diperkenalkan teman saya dari..., Budi
 - (*) Yang bawahan diperkenalkan kepada atasan/ yang lebih terhormat
(jabatan yang lebih rendah diperkenalkan kepada yang jabatan lebih tinggi)

- Bila dua orang yang diperkenalkan masing-masing menyebutkan namanya dengan jelas. Bila diperkenalkan pada orang asing tidak perlu menyebutkan nama cukup ucapkan How do you do
- Bila anda sedang diperkenalkan pada seseorang yang sedang berdiri sebaiknya anda berdiri
- Bila anda dalam suatu pertemuan, dan nyonya rumah belum sempat memperkenalkan anda pada tamu yang lain, sebaiknya anda memperkenalkan diri sendiri, untuk kemudian dapat bercakap-cakap.

III. BERJABAT TANGAN

- Jika seorang pria berhadapan dengan wanita adalah sikap yang baik untuk menunggu apakah wanita mengulurkan tangannya untuk berjabat tangan atau tidak
- Bila pria berhadapan dengan wanita, maka pria menunggu wanita mengulurkan tangan untuk berjabat. Sikap ini dilakukan karena pada masyarakat barat, wanita dianggap lebih terhormat daripada pria. Tapi saat ini sikap seperti ini tidak terlalu diperhatikan, sehingga pria dapat mengulurkan tangan terlebih dahulu.
- Bila anda berhadapan dengan orang yang ragu-ragu apakah ia akan berjabat tangan atau tidak, atau terlihat akan menjabat tangan anda, maka sikap yang sopan adalah menerima saja tangan yang telah diulurkan.
- Sebaliknya bila anda merasa ragu-ragu apakah akan menjabat tangan atau tidak. Sebaiknya jangan mengulurkan tangan.
- Kalau wanita dengan wanita sikap orang yang muda sama dengan yang tersebut diatas, yakni menunggu apakah wanita yang lebih tua (umur atau kedudukannya di masyarakat) akan berjabat tangan atau tidak, sebaiknya ia cukup membungkuk.
- Apabila pria dan wanita berpakaian lengkap/rapi, maka wanita memberi salam tanpa mengeluarkan sarung tangan sedangkan bagi pria merupakan suatu kewajiban untuk menghormati wanita dengan mengeluarkan sarung tangannya, dan cukup hanya dengan 'memperhatikan" serta mengatakan "maaf"

HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN PADA SAAT BERJABAT TANGAN:

- Remasan tangan tidak terlalu kuat atau terlalu lemah
- Guncangan tidak terlalu keras
- Bila anda menggunakan sarung tangan yang keras atau pendek bukanlah terlebih dahulu
- Bila anda menggunakan sarung tangan tipis atau panjang (sebagai accessories) tidak perlu dibuka

IV. SIKAP PRIA DAN WANITA

a. DI TEMPAT DUDUK

- Pada umumnya kita persilahkan orang yang kita hormati mengambil tempat di sebelah kanan kita
- Pada waktu duduk wanita duduk dulu barulah pria, sedangkan waktu akan meninggalkan tempat duduk, pria dulu yang berdiri dari tempat duduk berulah wanita.

b. KELUAR/MASUK DARI RUANGAN

- Pada dasarnya waktu keluar/masuk suatu ruangan wanita mendahului pria, setelah pria membukakan pintu untuk wanita, kecuali pada waktu memasuki ruangan yang banyak

orang/penuh sesak (umpamanya diruangan bioskop, ruangan pesta/peralatan, tempat upacara dan tempat-tempat pertunjukan lainnya, maka wanita mengikuti pria)

- Fungsi pria disini untuk membuka jalan, mencarikan tempat duduk, kecuali bila ada panitia atau pengantar tamu, istri mengikuti pengantar, lalu pria mengikuti pengantar, lalu pria berjalan dibelakangnya. Ini sama halnya pada waktu keluar ruangan.

c. NAIK TURUN TANGGA

- Bila menaiki tangga pria lebih dahulu, wanita mengikutinya.
- Bila turun tangga wanita dipersilahkan lebih dahulu dan pria mengirinya.
(aturan ini tidak berlaku bagi seorang presiden/pimpinan negara dan istrinya)

d. MENUJU KE PINTU

- Wanita biasanya menuju kepintu dulu, baru diikuti oleh pria lalu wanita berdiri di depan pintu pria memegang tangan pintu dan membukakan pintu untuknya, baru pria mengikuti wanita dibelakangnya.
- Dalam keadaan yang tak mengijinkan seperti diatas wanita dapat langsung memegang pintu, kemudian tugas selanjutnya dioper oleh pria, yang mengantarnya.
- Apabila wanita sendirian (tidak ada yang mengantar) membuka pintu dikerjakan sendiri (bila kebetulan ada pria lain, pria itu membukakan pintu dan wanita menyampaikan "terima kasih" kepadanya).

e. DI LIFT

- Saat naik lift dengan pimpinan, kita yang mempersilahkan masuk (kita dahulu yang masuk sambil menahan pintu lift) begitu juga saat keluar dari lift.
- Pria menunggu sampai wanita keluar dari lift
- Jika suami isteri dalam lift, maka suamilah yang dulu keluar baru istri mengikutinya.

ETIKA PENAMPILAN

BUSANA

1. Modis dan keren, tapi tetap harus sesuai acara, sesuai waktu, sesuai tempat
2. Hindari busana yang membuat anda sulit bergerak/melangkah
3. Hindari aksesoris yang menimbulkan bunyi-bunyi waktu anda bergerak
4. Hindari aksesoris yang menimbulkan bunyi-bunyi dan yang mudah tersangkut, karena anda akan hilir mudik dipanggung dan belakang panggung serta berdekatan dan bergesekan dengan orang lain.
5. Hindari sepatu yang tidak nyaman dan bersuara keras waktu melangkah
6. Pastikan busana anda sudah rapih, jangan membetulkan/ merapihkan diatas pentas

PENGENDALIAN DIRI

KETULUSAN HATI

PENGUASAAN ACARA

PENGUASAAN AUDIENCE

INTONASI SUARA

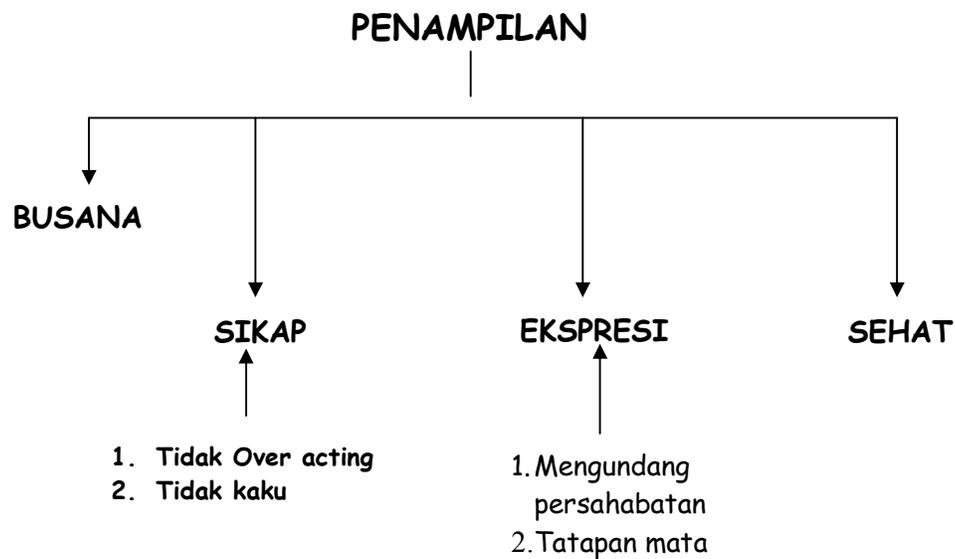
MANFAAT TATA BUSANA

- Penilaian Diri
- Citra Diri
- Peran Diri



Diimbangi

- Sikap/Tingkah Laku
- Ekspresi
- Harmonis



ETIKET PERGAULAN DALAM DUNIA USAHA (ETIKET BISNIS)

LANDASAN ETIKET DALAM DUNIA USAHA

Telah dikemukakan sebelumnya bahwa etiket lebih menekankan pada kata aturan bertindak, bertingkah laku dan sikap dalam pergaulan.

Landasan etiket yaitu;

- Baik & benar di sandang
- Baik & benar dipandang
- Baik & Benar didengar

Apabila seseorang mengabaikan etiket, ia tidak akan dikenakan sanksi hukum. Tetapi akan memperoleh sosial sanksi dari lingkungannya.

BEBERAPA LANDASAN ETIKET YANG PERLU DIPERHATIKAN

1. Berpikir positif dan berjiwa besar
2. Pengendalian emosi
3. Menjaga agar penampilan tetap rapih dan menarik
4. Toleransi & inttrospeksi
5. Dapat menjadi pendengar yang baik
6. Memiliki respect terhadap orang lain (saling memahami, saling megisi dan menghargai orang lain)
7. Tidak menyalah gunakan kelebihan yang dimiliki
8. Berbicara dengan baik
9. Pergunakan volume suara yang rendah dan dalam sikap yang terjaga.

BAGAIMANA MENGUKUR ADANYA KEKURANGAN DALAM PENERAPAN ETIKET?

1. Akan memperoleh reaksi yang kurang profesional
2. Anda akan tidak diperdulikan dan cenderung kurang dihargai
3. Anda akan merasa ragu-ragu dalam bertindak
4. Memperoleh teguran dari lingkungan (atasa atau rekan kerja)



Dalam kaitannya dengan dunia usaha, terdapat beberapa kiat yang harus diperhatikan

- Memiliki standard pribadi
- Membangun konsep diri (+)
- Objektif
- Kerja keras
- Memiliki motivasi tinggi
- Mandiri
- Asertif
- Memiliki informasi yang berkaitan dengan bidang usaha

TABLE MANNER

Table Manner adalah:

Suatu tata cara makan dari suatu penyajian makanan secara lengkap

TATA CARA MAKAN INTERNATIONAL (TABLE MANNER)

- a. Cara duduk
- b. Cara menggunakan serbet
- c. Cara berbicara
- d. Cara menggunakan alat makan
- e. Cara makan
- f. Cata minum air
- g. Cara makan roti
- h. Cara makan soup
- i. Lain-lain

CATATAN :

- Aturan umum penyajian
- Posisi alat makan

JENIS MAKANAN/MENU EROPA

Pada formal dinner kita mengenal beberapa kelompok macam makanan, yaitu:

- a. **Appetizer**
Makanan pembuka, yang fungsinya adalah untuk menimbulkan selera makan, sehingga porsinya tidak terlalu besar. Ada dua jenis appetizer yaitu cold appetizer dan hot appetizer.
- b. **Soup**
Makanan penyela, yaitu berupa makanan yang mengandung cairan. Soup ini ada dua jenis yaitu "clear soup" cairannya encer dan "thick soup", cairannya agak kental
- c. **Salad**
Makanan yang berfungsi sebagai stabilisator, biasanya disajikan bersama dengan makanan utama
- d. **Main Course**
Makanan utama dengan porsi yang
- e. **Desert**
Makanan penutup, dapat berupa buah-buahan, pudding, es cream dll
- f. **Coffe / tea**
Berfungsi sebagai minuman penutup formal dinner

CARA BERCAKAP-CAKAP

Bercakap-cakap adalah:

Bertukar pikiran atau pengalaman

Orang yang pandai berkata-kata belum tentu pandai bercakap-cakap. Karena untuk pandai bercakap-cakap anda harus:

1. Pandai berbicara
2. Pandai bertanya
3. Pandai mendengarkan

MENGAPA SESEORANG ITU BISA TIMBUL KETIDAKPUASAN DALAM BERINTERAKSI

- Front liner melakukan kesalahan
- Salah mengerti/persepsi
- Menganggap orang lain baku
- Komunikasi yang tidak jelas

KOMUNIKASI EFEKTIF

Tujuan komunikasi pada hakikatnya adalah mengubah

- SIKAP
- OPINI
- PERILAKU

Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang menimbulkan efek tertentu sesuai dengan tujuan yang disebutkan tadi. Efek komunikasi yang timbul pada komunikasi akan diklasifikasikan sebagai:

- efek kognitif
- efek afektif
- efek konatif

ETIKET JAMUAN MAKAN

- ☺ Selama jamuan makan berlangsung, duduk tegak, atur jaeak badan-tepi meja sekitar 10 cm.
- ☺ Jika jamuan dilakukan di rumah dan anda satu meja dengan tuan rumah, jangan buka serbet sebelum tuan rumah melakukannya.
- ☺ Serbet makan hanya digunakan untuk menyeka jari tangan dan bibir
- ☺ Jangan menyuap makanan dengan porsi yang besar, apalagi mengunyah dengan berkecap.
- ☺ Minumlah pada saat mulut tidak terisi makanan
- ☺ Sesaat akan mengambil hidangan, berhentilah bicara dan letakan sendok-garpu di tepi piring
- ☺ Jika anda melakukan kesalahan, jangan panik.
- ☺ Ambil makanan secukupnya, jangan berlebihan
- ☺ Usahakan tidak meninggalkan meja selama jamuan berlangsung
- ☺ Meroko bisa dilakukan saat gestive drink
- ☺ Jangan menggunakan tusuk gigi di meja makan
- ☺ Bila ada hidangan yang disajikan dengan sumpit, makan dengan kepala agak menunduk
- ☺ Di akhir jamuan, sampaikan sedikit pujian kepada tuan rumah atau pihak penyenggara.