

# Berkomunikasi melalui Telepon

**Kode Unit: PARUJPUAU01C**

Standar Kompetensi

Materi Pendukung Bagi Pengajar dan Siswa

Tugas-tugas Penilaian

## Ucapan terima kasih

**Indonesia Australia Partnership for Skills Development Travel and Tourism Project Team (IAPSD) mengucapkan terima kasih atas kontribusi dan dukungannya atas partisipasi terhadap lembaga ini:**

Perhimpunan Biro Perjalanan Seluruh Indonesia (ASITA)

Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI)

Perhimpunan Pengelola Konferensi Profesional Indonesia (SIPCO)

Asosiasi Kongres dan Konvensi Indonesia (INCCA)

Asosiasi Objek Wisata Indonesia (PUTRI)

Departemen Kebudayaan dan Pariwisata (Depbudpar)

Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Departemen Pendidikan Nasional

Australian National Training Authority (ANTA)

Australian Agency for International Development (AusAID)

Tourism Training Australia (TTA)

PT. Abacus Distribution Systems Indonesia



Sebagai tambahan, Tim Proyek ini mengucapkan terima kasih kepada nama-nama dibawah ini atas masukan mereka dalam penulisan dan pembuatan materi-materi standar kompetensi:

Ade Soemantri	Lisia Apriyani, SE, Akt
AA. Gede Oka Geria, SS	Maharani Leksmono, SE
Agung DS Daniswara	Mahfuddin Akhyar
Alex Kahu Lantum, Drs., M.S	Melly Selibulgani
Amrullah, Drs	Misbach Malik
Arief Faizal Rachman	MT Sirait
Bambang Gunardjo, BA	Muchlis Anwar
Beatrix L.L.R Marbun	Nani Harsojo
Budi A. Sambas, S.Pd	Ni Ketut Citra Yuni, SS
Dedi Supriyadi	Nila K. Hidayat, SE
Diah Utari B.R., Dra., M.Si	Nurrohmat
Diksa Kuntara, SE	Pisa Ramli
Djamang Ludiro, Drs	R. Felix Hadimulyanto
Edi Kustanto, Drs., MM	Rina Arlianti
Efrin I. Panhar, Drs	Rina Suprina, Dra
Eleanore Lanny	Rochmani Dwiastuty S, S.Pd
Elizabeth Pujianti	Rubiyanto, P., Drs, MM
Erick Y. Pasaribu, BA	Rukiah
Etty Sulistyawati	Santi Palupi, Dra, MM
Eva Mora mangunsong, Dra	Sudiarto
Eveline Adhiyasa	Tetty Ariyanto
Handono Eko Prabowo, T, Drs, MBA	Tigor Tambunan
Heben Ezer	Titus Odong Kusumajati, Drs, MA
Herry Maridjo, H, Drs, M.Si	Tri Harsono Udjiyanto
I Gusti Ayu Waliwati, Dra	Trikarya Satyawan
I Made Wardhana, Drs	Trisnawati Rahayu, M. SE, Akt
I Nyoman Sukasanjaya, SS	Triwanggono, A, Drs, M.S
Joko Prayitno, Drs	Uday Aliwidaya
Joko Priyadi	Wahyu Ari Andriyanto, Chr, Y, SE, Akt
Joko Purwanto, Drs	Wahyu Hadad
Joko Siswanto, FA., Drs, MM, Akt	Yudi Yuniarto, A, SE, MBA
Katamsi Nurrasa	Yuliati, S.Pd
Leo Muda Limbong	Yusef Widya Karsono, SE, MBA

## Daftar Isi

Unit No.	Judul Unit	Hal
1	Pendahuluan	1
2	Panduan untuk Pengajar	5
3	Standar Kompetensi	9
4A	Rencana Isi	12
4B	Cara Mengajar Kompetensi Standar	14
4C	Materi Pendukung Bagi Pengajar	19
5	Cara Menilai Unit Ini	37

**Menjalankan semua program pengajaran secara efektif untuk tercapainya kompetensi memerlukan level-level berikut berdasarkan angka dan huruf.**

Level	Berdasarkan Kemampuan menulis/huruf
1	Kemampuan menginterpretasi dan membuat teks dasar. Kemampuan terbatas untuk menyatukan informasi supaya memperoleh makna.

Level	Berdasarkan Kemampuan berhitung/angka
1	Kemampuan menggunakan simbol-simbol dasar diagram dan istilah matematika dalam konteks yang sudah dikenal dan yang tidak dikenal dan bisa berkomunikasi secara matematis.

# Bagian 1 Petunjuk Panduan

Selamat datang di panduan ini

Panduan ini menggunakan pelatihan berdasarkan kompetensi untuk mengajar keterampilan-keterampilan di tempat kerja. Pengajaran berdasarkan standar kompetensi, merupakan pernyataan yang telah disetujui secara nasional untuk keterampilan, sikap dan pengetahuan.

Panduan ini akan membantu anda untuk mengajar, menyediakan aktivitas-aktivitas yang berpusat pada siswa dan menilai standart kompetensi yang sejalan, dengan judul Berkomunikasi melalui Telepon

Panduan ini melibatkan diri dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang dituntut untuk menjamin pelaksanaan tugas secara efektif di dalam Berkomunikasi melalui Telepon.

Unit ini erat kaitannya dengan unit-unit panduan lainnya. unit-unit dalam buku ini harus dipilih sesuai dengan bidang dan tempat kerja.

Ketelitian harus dilakukan di dalam meningkatkan pelatihan untuk menemukan permintaan-permintaan dalam unit ini. Untuk pelatihan awal, organisasi harus menyediakan pelatihan yang diambil dari konteks industri, bukan konteks pribadi. Untuk penyampaian sektor khusus, pelatihan harus disesuaikan untuk mengetahui kebutuhan tersebut.

Ketelitian harus dilakukan di dalam meningkatkan pelatihan untuk menemukan permintaan – permintaan dalam unit ini. Untuk pelatihan awal, organisasi harus menyediakan pelatihan, yang diambil dari kontek industri bukan dari kontek pribadi. Untuk penyampaian sektor khusus, pelatihan harus betailored untuk mengetahui kebutuhan sektor tersebut.

Para pelatih sebaiknya menyusun seksi-seksi mereka menurut :

- Kebutuhan siswa
- Yang dibutuhkan organisasi
- Waktu yang tersedia bagi pelatihan
- Situasi pelatihan

Strategi penyampaian telah disediakan untuk para pelatih. Isi yang diusulkan memberi indikasi tentang kebutuhan yang perlu diajarkan dalam program ini agar dapat memenuhi standar kompetensi.

Strategi penyampaian yang akan digunakan dan cara penilaian yang tersedia dalam unit ini tidak berlaku mutlak dan setidaknya digunakan sebagai pedoman saja. Pelatih didorong untuk memakai pengetahuan industri mereka, serta pengalaman mereka.

## Definisi

Dalam materi pengajaran, individu yang ingin mencapai kompetensi disebut sebagai siswa. Dalam situasi pelatihan Anda sendiri, orang ini dapat saja dianggap sebagai murid, orang yang ingin belajar, atau peserta.

## Diperlukan berapa lama untuk mencapai keberhasilan standar kompetensi

Menurut Kompetensi berbasis Latihan (CBT) ini, harus berfokus kepada pencapaian kompetensi, tidak sekedar untuk memenuhi kebutuhan. waktu tertentu, karena yang dibutuhkan setiap siswa untuk mencapai kemampuan tertentu akan berbeda-beda.

## Simbol-simbol

Terdapat berbagai simbol dalam paket pelatihan ini, agar pelatih memahami maksudnya, maka arti masing-masing simbol akan dijabarkan di bawah ini.

Simbol	Arti
	<b>Handout</b> = Lembaran untuk para siswa
	<b>Overhead Transparency = Lembaran transparansi</b> (Lembaran transparansi yang dapat digunakan dengan alat Overhead Proyektor, tapi informasi ini juga dapat ditulis di atas pada 'flipchart' yang disediakan untuk pelatih bila alat OHP tidak ada).
	<b>Assessment Task = Lembaran Kerja Siswa</b> yang harus diselesaikan oleh siswa dan diberikan penilaian
	<b>Task or Activity = Lembaran Tugas</b> yang harus diselesaikan oleh para siswa

## Daftar Istilah

### **Access and Equity = Dapat diikuti segala golongan**

Pelatihan ini dapat diikuti segala golongan tanpa melihat umur, jenis kelamin, sosial budaya, agama ataupun latar belakang pendidikan.

### **Assessment - Evaluasi**

Proses formal yang memastikan bahwa pelatihan yang diadakan memenuhi syarat standar yang ditentukan/dibutuhkan oleh sektor industri ini. Proses ini dilakukan oleh seorang penilai yang sudah pakar dalam hal mengevaluasi bidang-bidang seperti ini secara nasional dalam struktur yang telah disetujui.

### **Competent = Kompeten/Mampu**

Mampu melakukan pekerjaan dan memiliki keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk melakukan suatu pekerjaan secara efektif di tempat kerja, berdasarkan standar-standar yang telah disetujui.

### **Competency-Based Training = Pelatihan Berdasarkan kompetensi**

Pelatihan yang menitikberatkan pada apa yang dapat dilakukan oleh seseorang dan mengukur kinerja terhadap standar-standar yang telah disetujui.

### **Critical Aspects of Assessment = Aspek penting dari sebuah evaluasi/penilaian**

Menerangkan inti sebuah evaluasi dan hal-hal kunci saat mengevaluasi sesuatu.

### **Context of Assessment = Kontek Penilaian/Evaluasi**

Menerangkan dimana ,bagaimana dan dengan metode apa evaluasi harus terjadi.

### **Elements = elemen-elemen**

Keterampilan-keterampilan yang akhirnya akan membentuk sebuah unit kompetensi

### **Evidence Guide = panduan/pedoma**

Pedoman bagaimana sebuah unit dapat dievaluasi

### **Fair = adil**

Tidak akan mengecewakan beberapa kandidat/siswa tertentu

### **Flexible = Fleksibel (mudah disesuaikan)**

Diakui bahwa cara mengajar dan mengevaluasi kinerja berdasarkan sistem kompetensi tak dapat dilakukan hanya dengan satu pendekatan saja.

### **Formative Assessment = Evaluasi Frmatif**

Evaluasi yang dilakukan sewaktu-waktu selama pelatihan. Evaluasi semacam ini menolong para siswa untuk memastikan bahwa seluruh proses belajar memang sudah/sedang terjadi, evaluasi semacam ini juga dapat memberi umpan balik pada siswa atas kemajuan pelajaran/pelatihan.

### **Key Ability = Kemampuan Kunci**

Kemampuan yang mendasari segala macam kinerja. Yang dimaksud dengan kinerja tersebut adalah mengumpulkan, menganalisa dan mengorganisasi ide-ide serta informasi, mengkomunikasikan ide dan informasi, merencanakan dan mengorganisir aktifitas, bekerjasama dengan orang lain dalam kelompok, memecah persoalan, menggunakan teknologi, menggunakan ide-ide dan teknik matematika.

Kemampuan semacam ini dinilai pada tingkat-tingkat berbeda sebagai berikut:

<b>Tingkat kemampuan yang harus dilakukan untuk mencapai kompetensi ini</b>	
<b>Tingkat</b>	<b>Ciri-ciri</b>
1	Dapat melakukan tugas – tugas rutin dalam prosedur yang sudah ditentukan tapi masih sering harus dibimbing oleh pelatih/penyedia
2	Dapat melakukan tugag-tugas dengan arti lebih luas dan kompleks dengan peningkatan otonomi dengan cara berkerja sendiri. Penyedia hanya akan memeriksa saat tugas diselesaikan siswa
3	Dapat melakukan aktiftas-aktiftas kompleks/sulit dan aktipitas non-rutin, memotifasi diri sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan oleh orang lain

### **Linkages to Other Units = Hubungan dengan unit-unit lain**

Menerangkan peran unit dan tempat dalam satu set kompetensi penuh yang telah ditentukan oleh industri bersangkutan. Memberi pedoman unit-unit mana yang telah dapat dievaluasi

**National Competency Standards = Standar kompetensi nasional**

Pernyataan yang telah disetujui secara nasional tentang keterampilan dan pengetahuan bahwa manusia perlu berkerja dan bahwa standar kinerja seseorang memang dibutuhkan

**Performance Criteria = Kreteria unjuk kerja**

Kriteria unjuk kerja dipakai untuk menilai apakah seseorang telah mencapai satu unit kompetensi

**Qualified Assessor = Penilai yang memenuhi syarat**

Seseorang yang memang memenuhi syarat untuk menjadi penilai

**Range of Variables = deretan variabel**

Deretan rincian berbagai konteks yang dapat diterapkan pada unit tertentu

**Reliable = Dapat dipercaya**

Memakai metode-metode dan prosedur yang dapat dipercaya bahwa standar-standar kompetensi dan tingkatannya telah dijabarkan dan dilakukan secara konsisten pada setiap konteks yang ada dan kepada setiap siswa

**Standards and Certification Institute = Sandarisasi dan lembaga sertifikasi**

Departemen tenaga kerja telah memberikan kekuasaan kepada ASITA

(Assciation Of Indonesian Travel Agents) dan perhimbauan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) untuk mendirikan sebuah badan atau institut untuk Sandarisasi dan Sertifikasi kompetensi untuk para pekerja Indonesia dalam industri pariwisata dari industri jasa dan keramah- tamahan. Institut ini akan mengembangkan standar kompetensi dan sistim informasi untuk kompetensi terhadap kompetensi-kompetensi standar dan sertifikat, akan juga melakukan ujian serta sertifikasi terhadap kompetensi para pekerja Indonesia di bidang industri ini.

**Summative Assessment = Penilaian Sumatif**

Penilaian yang akan dilakukan setelah siswa menyelesaikan pelatihan satu unit kompetensi untuk memastikan bahwa siswa telah mencapai satu Kreteria Unjuk Kerja yang diinginkan.

**Underpinning Skills and Knowledge = Keterampilan dan Pengetahuan penunjang**

Menerangkan keterampilan dan pengetahuan apa yang diperlukan untuk menjadi kompeten pada satu tingkat tertentu

**Unit descriptor = Penjabaran Unit**

Penerangan secara umum tentang standar kompetensi.

**Valid = Berlaku**

Keputusan pada fakta dan Kreteria yang sama akan menghasilkan hasil penilaian yang sama walaupun penilai- penilainya berbeda.

## Bagian 2 Panduan untuk Pengajar/Pelatih

Deretan aktifitas pelatihan yang telah diusulkan untuk menyampaikan kompetensi ini adalah sebagai berikut:

- Tugas-tugas praktis
- Proyek-proyek dan tugas
- Studi kasus
- Ceramah/kuliah
- Video and referensi
- Aktifitas kelompok/tugas kelompok
- Permainan peran dan simulasi

Sebaiknya para pelatih dapat memilih strategi-strategi yang pantas untuk kompetensi yang diajarkan, situasi dan kebutuhan yang diperlukan siswa. Misalnya, bila tidak dapat melakukan praktek kerja nyata, maka simulasi yang berbeda-beda dan juga permainan peran dalam pengajaran juga dapat dilakukan untuk menggantikannya.

### Peran Pelatih/Pengajar

Salah satu peran pelatih adalah memastikan adanya pelayanan standar tinggi melalui pelatihan yang efektif.

Untuk memastikan apakah diri Anda siap untuk mengajar dan bekerja sebagai pelatih kompetensi terhadap siswa-siswa/peserta pelatihan, sebaiknya menjawab pertanyaan-pertanyaan di bawah ini:

- Seberapa percaya dirilah Anda tentang pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengajar setiap elemen pada paket pelatihan ini?
  - Apa ada informasi atau peraturan baru yang perlu Anda ketahui sebelum mulai dengan pengajaran Anda?
  - Apa Anda cukup percaya diri untuk mendemonstrasikan tugas-tugas praktis dalam paket program ini?
  - Apakah Anda dapat menjelaskan dengan seksama tentang pengetahuan-pengetahuan yang menjadi dasar utama pelatihan standar kompetensi yang akan dibutuhkan para siswa agar mereka dapat melakukan tugas mereka dengan baik?
  - Apa pengetahuan Anda cukup untuk mengetahui ruang lingkup situasi industri yang dapat diterapkan oleh kompetensi?
  - Apa Anda sadar sejauh mana ketrampilan bahasa, pengetahuan membaca dan menghitung yang harus didemonstrasikan para siswa saat mengikuti pelatihan standar kompetensi?
  - Apa sudah Anda perkirakan tentang apa saja yang harus diterobos dan isu persamaan hak apa saja yang harus direncanakan dalam mengajar program pelatihan ini?

### Regulations = Peraturan-Peraturan

Sebaiknya pengajar mengetahui dan sadar bahwa terdapat beberapa peraturan-peraturan dan pedoman yang berdampak pada program yang akan dilakukan secara operasional, dan memastikan bahwa siswa-siswa Anda mematuhi.

## **Alat/Media pengajaran yang dibutuhkan untuk mengajar kompetensi ini.**

### **Fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan untuk Mengajar Teori**

Tempat/Ruang kelas untuk mengajar siswa, papan tulis, overhead projector, layar overhead projector, flip chart, kertas untuk flip chart.

### **Kebutuhan khusus Untuk Mengajar:**

Tidak ada.

## **Sumber Informasi diperoleh dari :**

Sumber dari informasi juga dapat terdiri dari kategori tersebut dibawah ini:

Travel Indonesia Magazine

Publisher: PT. Travia Duta

Telp: (62 21) 380 5555 Ext 76006

Fax: (62 21) 38406143

Kontak-kontak penting secara rinci untuk asosiasi-asosiasi yang berhubungan dengan industri ini seperti:

Asosiasi Pengajar- PPPG

Jl.Raya Parung KM.22-23 Bojongsari, Sawangan – Bogor

Telp: (021) 7431271

Asosiasi obyek wisata seluruh Indonesia (PUTRI)

Gedung Sasana Griya

A 15 Lt II

Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta

Telp: (021)- 8401-719

Fax: (021)-8400-709

Asosiasi Biro Perjalanan Wisata Indonesia (ASITA)

Komp Golden Plaza Blok A/30

Jl RS Fatmawati No 15, Jakarta

Telp: (021)-7590-0094-95

Fax: (021)-7507-537

Society of Indonesian Professional Conference Organisers (SIPCO)

(Yayasan Organisator Konperensi Profesional Indonesia)

Setia Travel

Jl H.Anshari No 33 B Jakarta

Telp: (021)-2313-669

Fax: (021)-6386-4182

Indonesia Congress and Convention Association INCCA  
(Asosiasi Kongres dan Konfensi Indonesia)

Hotel Wisata

Arcade 13A, Jakarta

Telp: (021)-3140-982

Fax: (021)-334-470

Indonesian Guides Association (HPI)

(Himpunan Pramuwisata Indonesia)

Ade Sumatri

Telp: (021)-9133-921

Fax: (021)-5213-257 (Via Dinas Pariwisata DKI)

**Situs Internet:**

Direktorat Dikmenjur

<http://dikmenjur.freehosting.net>

SMK 8 Makassar

<http://www.geocities.com/smkknupg>

Boeing Company -

<http://www.boeing.com/>

Environmental Information-

<http://www.boris.qub.ac.uk/cvni/info.html>

GreenNet-

<http://www.gn.apc.org/>

Internet World Travel Guide

<http://www.iwtg.com>

Planet Earth Home Page-

<http://www.planetearth.net/info.html>

Tourism Training Australia

[www.tourismtraining.com.au](http://www.tourismtraining.com.au)

United Nations Development Program

<http://www.undp.org/>

Virtual Tourist II-

<http://www.vtourist.com/vrt/>

World Tourism Organization: World Tourism Information Centre-

<http://www.world-tourism.org/>

Andapun dapat menambah daftar Anda sendiri untuk sumber-sumber penting yang berhubungan dengan pelatihan program kompetensi ini.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Perlunya meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan Anda sendiri

Karena situasi industri ini yang sering berubah, sebaiknya para pengajar lebih sering meninjau kembali dan memperbarui sumber-sumber materi pengajaran dan tetap memelihara pengetahuannya tentang apa saja yang dilakukan di industri pariwisata saat ini.

## Bagian 3 Standar Kompetensi

Gunakan bagian ini untuk:

- Mengetahui apa yang harus dilakukan para siswa
- Mengetahui apa yang telah dilakukan para siswa
- Memantau perkembangan para siswa
- Memastikan bahwa anda sebagai pelatih, telah mencakup seluruh kriteria unjuk kerja dan elemen-elemennya dalam pelatihan ini
- Memastikan bahwa anda sebagai pelatih, telah mencakup seluruh kriteria unjuk kerja dan elemen-elemennya bila mengevaluasi tugas siswa.

### Judul Unit

Berkomunikasi melalui Telepon

### Penjabaran Unit

Unit ini terkait dengan tingkah laku dan pengetahuan keahlian yang di syaratkan berkomunikasi lewat telepon secara efektif. Ini adalah keahlian yang penting sekali bagi orang-orang yang berkerja disemua sektor industri pariwisata dan penerimaan tamu

Elemen	Kriteria unjuk kerja
01 Respon untuk panggilan telepon masuk	<ol style="list-style-type: none"><li>1.1 Panggilan dijawab secara cepat, tepat, jelas dan sopan sesuai dengan standar perusahaan.</li><li>1.2 Bantuan ditawarkan kepada penelepon secara bersahabat dan tujuan panggilan tertentu secara cepat.</li><li>1.3 Uraian panggilan telepon diulang secara rinci untuk memperkuat pengertian.</li><li>1.4 Pertanyakan keterangan penelpon dijawab atau ditransfer secara tepat kepada orang yang dituju.</li><li>1.5 Permohonan / permintaan dicatat secara akurat dan disampaikan kepada departemen / orang yang tepat untuk ditindaklanjuti.</li><li>1.6 Jika memungkinkan, kesempatan diambil untuk menjelaskan produk-produk dan servis-servis perusahaan.</li><li>1.7 Pesan secara tepat disiarkan / disampaikan kepada orang pilihan dengan batas waktu / tenggat waktu</li><li>1.8 Panggilan telepon yang mengancam dan mencurigakan dicatat secara tepat untuk orang yang tepat sesuai dengan prosedur perusahaan</li></ol>
02 Melakukan Panggilan Telepon	<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Nomor telepon didapat secara benar.</li><li>2.2. Tujuan dari menelepon telah dirancang / dibentuk secara tepat sebelum menelepon / memanggil.</li><li>2.3. Alat / sarana digunakan secara tepat untuk membentuk / merancang hubungan.</li></ol>

	<p>2.4. Nama perusahaan dan alasan menelepon disampaikan tepat.</p> <p>2.5. Tata cara bertelepon adalah sopan dan sopan tata cara setiap saat.</p>
<p><b>Variabel Situasi/Konteks</b></p> <p>Unit ini berlaku untuk sektor – sektor industri pariwisata dan sector perhotelan dan restoran. Komunikasi telepon mungkin diambil diantara konteks yang termasuk berbeda tetapi tidak terbatas untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kantor</li> <li>▪ Area Penerimaan</li> <li>▪ Dalam Tour</li> <li>▪ Di Tempat</li> <li>▪ Di Handphone</li> <li>▪ Dengan Tamu</li> <li>▪ Dengan Teman</li> </ul>	
<p><b>Pedoman keterampilan dan pengetahuan penunjang</b></p> <p>Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan diperlukan bidang – bidang sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pengetahuan terhadap operasional telepon yang khusus.</li> <li>▪ Pengetahuan terhadap produk – produk dan servis perusahaan.</li> <li>▪ Kemampuan berkomunikasi lisan / mulut.</li> <li>▪ Dasar pengetahuan menulis untuk mencatat pesan.</li> </ul>	
<p><b>Pelaksanaan Penilaian:</b></p> <p>Unit ini bisa dinilai pada saat maupun di luar pekerjaan. Penilaian hendaknya mencakup demonstrasi praktis baik di tempat kerja atau secara simulasi. Ini seharusnya menunjang metode untuk menilai pengetahuan yang harus dikuasai.</p>	
<p><b>Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian:</b></p> <p>Mencari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kemampuan untuk menggunakan sarana telepon secara benar.</li> <li>▪ Kemampuan untuk memberikan sopan santun dan servis bertelepon yang bersahabat.</li> <li>▪ Kejelasan dalam komunikasi lisan.</li> </ul>	
<p><b>Kaitan dengan Unit lain:</b></p> <p>Ini adalah unit inti yang memerlukan pelaksanaan yang efektif pada semua unit lain. Disarankan bahwa unit ini disarankan dilaksanakan / dilatih dalam hubungannya dengan unit-unit operasi dan layanan lainnya. Unit ini seharusnya diseleksi untuk mengikuti sektor khusus dari tempat kerja.</p> <p>Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias ada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.</p>	

<b>Kemampuan kunci pada unut ini</b>	<b>Tingkat</b>
Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	3
Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
Merancang dan mengorganisir aktifitas	1
Berkerja dengan orang lain dan berkerja sama dengan tim	2
Menggunakan ide-ide dan tehnik matematika	-
Memecahkan masalah	2
Menggunakan teknologi	

<b>Tingkat kemampuan untuk di demonstrasikan dalam mencapai kompetensi</b>	
<b>Tingkat</b>	<b>Ciri-ciri</b>
1	Dapat melakukan tugas-tugas rutin dalam prosedur yang sudah ditentukan tapi masih sering harus dibimbing oleh pelatih
2	Dapat melakukan tugas-tugas dengan arti lebih luas dan kompleks dengan peningkatan otonomi dengan cara berkerja sendiri, pelatih hanya akan memeriksa saat tugas sudah diselesaikan.
3	Dapat melakukan aktifitas-aktifitas kompleks/sulit dan aktifitas non rutin memotivasi diri sendiri dan bertanggungjawab atas pekerjaan yang di lakukan oleh orang lain

## Bagian 4 Strategi Penyampaian

### A Isi perencanaan

Catatan: Dalam menyampaikan materi di bawah ini, para pelatih, siswa dan para penilai harus benar-benar mengikuti isi standar kompetensi secara rinci.

- 
- 1.1 Panggilan dijawab secara cepat, tepat, jelas dan sopan sesuai dengan standar perusahaan**
  - 1.2 Bantuan ditawarkan kepada penelepon secara bersahabat dan tujuan panggilan tertentu secara cepat.**
  - 1.3 Uraian panggilan telepon diulang secara rinci untuk memperkuat pengertian.**
  - 1.4 Pertanyakan keterangan penelpon dijawab atau ditransfer secara tepat kepada orang yang dituju.**
  - 1.5 Permohonan / permintaan dicatat secara akurat dan disampaikan kepada departemen / orang yang tepat untuk ditindaklanjuti.**
  - 1.6 Jika memungkinkan, kesempatan diambil untuk menjelaskan produk-produk dan servis-servis perusahaan.**
  - 1.7 Pesan secara tepat disiarkan / disampaikan kepada orang pilihan dengan batas waktu / tenggat waktu**
  - 1.8 Panggilan telepon yang mengancam dan mencurigakan dicatat secara tepat untuk orang yang tepat sesuai dengan prosedur perusahaan**

### Deretan Variabel

Unit ini berlaku untuk sektor – sektor industri pariwisata dan sector perhotelan dan restoran. Komunikasi telepon mungkin diambil diantara konteks yang termasuk berbeda tetapi tidak terbatas untuk :

- Kantor
- Area Penerimaan
- Dalam Tour
- Di Tempat
- Di Handphone
- Dengan Tamu
- Dengan Teman

### Ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

- Pengetahuan terhadap operasional telepon yang khusus.
- Pengetahuan terhadap produk – produk dan servis perusahaan.
- Kemampuan berkomunikasi lisan / mulut
- Dasar pengetahuan menulis untuk mencatat pesan.

**Aspek Penting dalam Penilaian. – Mencari:**

- Kemampuan untuk menggunakan sarana telepon secara benar.
- Kemampuan untuk memberikan sopan santun dan servis bertelepon yang bersahabat.
- Kejelasan dalam komunikasi lisan

---

**2.1 Nomor telepon didapat secara benar.****2.2 Tujuan dari menelepon telah dirancang / dibentuk secara tepat sebelum menelepon / memanggil.****2.3 Alat / sarana digunakan secara tepat untuk membentuk / merancang hubungan.****2.4 Nama perusahaan dan alasan menelepon disampaikan tepat.****2.5 Tata cara bertelepon adalah sopan dan sopan tata cara setiap saat.****Deretan Variabel**

Unit ini berlaku untuk sektor – sektor industri pariwisata dan sector perhotelan dan restoran. Komunikasi telepon mungkin diambil diantara konteks yang termasuk berbeda tetapi tidak terbatas untuk :

- Kantor
- Area Penerimaan
- Dalam Tour
- Di Tempat
- Di Handphone
- Dengan Tamu
- Dengan Teman

**Ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai**

- Pengetahuan terhadap operasional telepon yang khusus.
- Pengetahuan terhadap produk – produk dan servis perusahaan.
- Kemampuan berkomunikasi lisan / mulut
- Dasar pengetahuan menulis untuk mencatat pesan.

**Aspek Penting dalam Penilaian. – Mencari:**

- Kemampuan untuk menggunakan sarana telepon secara benar.
- Kemampuan untuk memberikan sopan santun dan servis bertelepon yang bersahabat.
- Kejelasan dalam komunikasi lisan

## B Cara Mengajar Standar Kompetensi

Bagian ini menampilkan tugas-tugas kegiatan siswa-siswi, lembaran transparansi, hand out yang sesuai dengan standar kompetensi

Keterampilan pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa?	Dengan cara apa dan bagaimana akan saya pindahkan ilmu tentang keterampilan, pengetahuan dan sikap kepada para siswa
<p><b>1.1. Menjawab telpon dengan tepat, jalsk dan sopan sesuai dengan standar perusahaan.</b></p> <p>Catatan, lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deretan variabel yang tepat</li> <li>▪ Keterampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat</li> <li>▪ Aspek penting penilaian yang tepat.</li> </ul>	<p>Pelatih menjelaskan tempat-tempat kerja di bidang pariwisata yang memerlukan komunikasi lewat telpon</p> <p> </p> <p>Pelatih mendiskusikandengan siswa pokok persoalan dalam tata cara menelepon dan arti dari tempat, jelas dan sopan.</p> <p> </p> <p>Pelatih memimpin diskusi tentang prosedur standar dari telpon –telepon yang masuk dan membandingkan dengan daftar nama di OHT3</p> <p> </p> <p>Siswa mengerjakan tugas 1.</p> <p></p> <p>Pelatih mewngecek apakah siswa menjawab telpon secara tepat, jelasdan sopan dan memberikan umpan balik</p>

<p><b>1.2. Bantuan yang bersangkutan ditawarkan pada penelpon, dan tujuan menelpon ditetapkan secara seksama.</b></p> <p>Catatan: lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deretan variabel yang tepat</li> <li>▪ Keterampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat</li> <li>▪ Aspek penting penilaian yang tepat.</li> </ul>	<p>Pelatih menjelaskan beraneka ragam alasan adanya telpon masuk</p> <p><b>OHT 4</b>      <b>HO 5</b></p> <p>Siswa mengerjakan tugas 2.</p> <p><b>Tugas 2</b></p> <p>Pelatih memberikan umpanbalik</p>
<p><b>1.3. Perincian diulangi pada penelpon untuk menyatukan pemahaman.</b></p> <p>Catatan: lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deretan variabel yang tepates</li> <li>▪ Keterampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat</li> <li>▪ Aspek penting penilaian yang tepat.</li> </ul>	<p>Pelatih menjelaskan perincian-perincian apa yang harus didapat bila ada telpon masuk dan hal-hal apa yang harus kepada penelpon (jika dapat dipakai)</p> <p><b>OHT 5</b>      <b>HO 6</b></p> <p>Siswa mengerjakan tugas 3 (main peran).</p> <p><b>Tugas 3</b></p> <p>Pelatih memimpin diskusi pada masalah-masalah yang mungkin timbul jika prosedur ini tidak diikuti</p> <p>Pelatih menanyakan bagaimana siswa menjawab telpon dirumah. Perbedaan –perbedaan datanya antara rumah dan kantor ditulis di papan.</p>
<p><b>1.4. Permintaan penelpon dijawab atau disambungkan pada tempat atau orang tepat.</b></p> <p>catatan: lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deretan variabel yang tepat</li> <li>▪ Keterampilan dan pengetahuan penunjang</li> <li>▪ Aspek yang sesuai dalam penilaian.</li> </ul>	<p>Pelatih menjelaskan macam-macam perbedaan telpon masuk yang sering diterima</p> <p><b>OHT 6</b>      <b>HO 7</b></p> <p>Siswa menyelesaikan tugas 4 (main peran)</p>

	<p style="text-align: center;"><b>Tugas 4</b></p> <p>Pelatih harus memimpin diskusi tentang pokok-pokok masalah yang timbul dan memberikan umpan bali</p>
<p><b>1.5. Permintaan direkam secara seksama dan disampaikan kepada departemen/orang yang tepat untuk menindak lanjuti.</b></p> <p>Catatan: lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rentangan variable yang tepat</li> <li>▪ Keterampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat</li> <li>▪ Aspek penting penilaian yang tepat.</li> </ul>	<p>Pelatih mendiskusikan dengan siswa pentingnya rincian-rincian yang telah direkam secara seksama dari penelpon dan apa yang akan terjadi apabila hal tersebut dilakukan.</p> <p>Siswa mengerjakan tugas 5 (role-play/main peran)</p> <p style="text-align: center;"><b>Tugas 5</b></p> <p>Pelatih memimpin diskusi mengenai hasilnya</p>
<p><b>1.6. Jka memungkinkan, kesempatan diambil untuk mempromosikan produk dan jasa perusahaan.</b></p> <p>Catatan: lihat isis perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rentangan variable yang tepat</li> <li>▪ Keterampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat</li> <li>▪ Aspek penting penilaian yang tepat.</li> </ul>	<p>Pelatih menjelaskan tehnik-tehnik yang berbeda dalam berpromosi melalui telepon</p> <p style="text-align: center;"><b>OHT 7</b>      <b>HO 8</b></p> <p>Pelatih mengawasi beberapa penelitian terhadap latar belakang informasi tugas 6.</p> <p>Siswa mengerjakan latihan 6 (main peran) dan pelatih memberikan umpan balik</p> <p style="text-align: center;"><b>Tugas 6</b></p>
<p><b>1.7. Pesan disampaikan kepada orang yang tepat beserta keterangan waktunya.</b></p>	<p>Pelatih menjelaskan masalah apa saja yang dapat terjadi ketika pesan tidak disampaikan dengan tepat dan jelas.</p> <p style="text-align: center;"><b>OHT 8</b>      <b>HO 9</b></p>

<p>Catatan: lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rentangan variable yang tepat</li> <li>▪ Keterampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat</li> <li>▪ Aspek penting penilaian yang tepat</li> </ul>	<p>Siswa mengerjakan latihan 7(main peran) dan pelatih menyroti perasaan dan pikiran orang.</p> <p style="text-align: center;"><b>Tugas 7</b></p>
<p><b>1.8. Panggilan telepon yang menganacm dan mencurigakan dilaporkan pada orang yang berwenang sesuai dengan prosedur perusahaan.</b></p> <p>Catatan. Lihat isi perencanaan untuk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rentangan variable yang tepat</li> <li>▪ Keterampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat</li> <li>▪ Aspek penting penilaian yang tepat.</li> </ul>	<p>Pelatih menjelaskan beberapa contoh telepon yang mengancam atau mencurigakan dan prosedur yang harus ikuti:</p> <p style="text-align: center;"><b>OHT 9</b>      <b>HO 10</b></p> <p>Siswa mengerjakan latihan 8 (main peran).</p> <p style="text-align: center;"><b>Tugas 8</b></p> <p>Pelatih memberikan umpan balik terhadap main peran tersebut</p>
<p><b>2.1 Mendapatkan nomor telepon yang benar.</b></p> <p>Catatan: lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rentangan variable yang tepat</li> <li>▪ Keterampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat</li> <li>▪ Aspek penting penilaian yang tepat.</li> </ul>	<p>Pelatih menjelaskan tentang cara-cara mendapatkan nomor telepon yang benar</p> <p style="text-align: center;"><b>OHT 10</b>      <b>HO 11</b></p> <p>Siswa mengerjakan laktihan 9</p> <p style="text-align: center;"><b>Tugas 9</b></p> <p>Pelatih memberikan umpan balik</p>
<p><b>2.2. Tujuan penelpon ditetapkan lebih dahulu dengan jelas.</b></p>	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya mengorganisasikan tujuan ketika melakukan telepon bisnis dan bagaimana cara melakukannya.</p> <p style="text-align: center;"><b>OHT 11</b>      <b>HO 12</b></p>

<p>Catatan: lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rentangan variable yang tepat</li> <li>▪ Keterampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat</li> <li>▪ Aspek penting penilaian yang tepat.</li> </ul>	<p>Sisw a mengerjakan latihan 10</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin: 10px 0;"><b>Tugas 10</b></div> <p>Pelatih memberikan umpan balik</p>
<p><b>2.3. Peralatan digunakan secara tepat untuk melakukan sambungan.</b></p> <p><b>2.4. Nama, perusahaan dan alasan menelpon diutarakan dengan jelas.</b></p> <p><b>2.5. Melakukan komukasi dengan sikap yang baik setiap saat.</b></p> <p>Catatan: lihat isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rentangan variable yang tepat</li> <li>▪ Keterampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat</li> <li>▪ Aspek penting penilaian yang tepat.</li> </ul>	<p>Pelatih mendaftarkan macam-macam sistem telepon dan menguraikan perbedaannya.</p> <p>Pelatih memperagakan bagaimana menggunakan peralatan.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin: 10px 0;"> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px;"><b>OHT 12</b></div> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px;"><b>HO 13</b></div> </div> <p>Pelatih menjelaskan prosedur yang benar untuk menelepon dan menjelaskan mengapa penting untuk menetapkan nama, perusahaan, dan alasan menelepon.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin: 10px 0;"> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px;"><b>OHT 13</b></div> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px;"><b>HO 14</b></div> </div> <p>Siswa mengerjakan Latihan 11 (Main peran)</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin: 10px 0;"><b>Tugas 11</b></div> <p>Pelatih meemberikan umpan balik</p>

## C Bahan Penunjang Guru

(Transparensi Overhead / Lembar Kerja, dsb)

---

HO 1

### Lembar Penilaian Siswa

(Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang)

### Berkomunikasi melalui Telepon

Nama Siswa: .....

Kelompok: .....

1. Mendeskripsikan jenis-jenis sistem operasi telepon.
2. Mengidentifikasi dan menerapkan prosedur yang benar untuk menangani pesan telepon.
3. Menulis/mencatat hasil pembicaraan melalui telepon, yang perlu disampaikan pada orang lain.
4. Mengidentifikasi dan menerapkan prinsip dasar menjawab panggilan telepon yang benar.
5. Menjelaskan prosedur dalam menangani panggilan telepon yang mencurigakan/mengancam.

# **Menjawab Panggilan Telepon**

**Panggilan telepon dapat terjadi di:**

- **Kantor**
- **Tempat penerimaan tamu**
- **Dalam perjalanan**
- **Lokasi tertentu, misalnya obyek wisata**

**Panggilan dapat berasal dari:**

- **Pelanggan**
- **Kolega/rekan kerja.**

# Menjawab Panggilan Telepon

---

**Apa yang dimaksud sopan santun dalam menggunakan telepon?**

Yaitu suatu cara dalam berkomunikasi melalui telepon dengan kebiasaan yang baik dan benar

**Mengapa sopan santun diperlukan?**

Hal ini akan memberikan kesan positif terhadap perusahaan

**Segera** : Jawablah telepon pada deringan pertama jika  
Memungkinkan

**Jelas** : well modulated voice.

**Sopan** : Pertimbangkanlah orang lain

**Teknik dasar menelepon harus dipertimbangkan ketika menjawab telepon:**

**Sebagai contoh:**

- Tempatkan transmitter telepon sejajar dengan bibir andakira-kira dua jari dari mulut
- Berbicara dengan jelas, atur tekanan suara dan jangan berteriak
- Sopan dan pertimbangkan orang lain
- Hentikan pembicaraan jika alasan menelon sudah selesai diutarakan.

# Menjawab Panggilan Telepon

**Prosedur operasional standar dalam menerima telepon meliputi:**

<b>Ya</b>	<b>Tidak</b>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Telepon dijawab dengan segera.</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Mengidentifikasi telepon departemen dan diri-sendiri</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Mendengarkan penelepon dengan hati-hati.</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Meminta penelpon menunggu untuk disambungkan atau menelpon ulang.</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Pesan diterima dengan benar (termasuk nama penelpon).</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Pesan dikonfirmasi lagi Ke penelpon</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Menutup pembicaraan (penelpon menunggu lebih dahulu)</b>

# **Menjawab Panggilan Telepon**

**Tujuan telepon yang masuk dapat meliputi:**

- **Menanyakan informasi**
- **Memberikan informasi**
- **Meninggalkan pesan**
- **Persoalan pribadi.**

# **Menjawab Panggilan Telepon**

**Informasi penting yang perlu didapat meliputi:**

- **Nama**
- **Asal menelepon**
- **Nomor telepon mereka**
- **Dengan siapa mereka ingin bicara**
- **Alasan menelepon**
- **Waktu/tanggal menelepon.**

# **Menjawab Panggilan Telepon**

**Jenis-jenis panggilan telepon meliputi:**

- **Harga/tarif**
- **Pilihan perjalanan**
- **Promosi khusus**
- **Fasilitas resort/hotel**
- **Obyek/atraksi wisata lokal**
- **Permintaan berbicara dengan manajer**
- **Permintaan dokumentasi perjalanan**
- **Informasi peristiwa khusus**
- **Iklm, cuaca**
- **Nama operator yang memberikan pelayanan**
- **Panggilan dari suplier (kantor penerbangan, hotel, dsb.)**
- **Kesempatan pengalaman kerja**
- **Ksemepatan kerja**
- **Sponsorisasi kegiatan**
- **Partisipasi dalam acara keakraban oleh staf**
- **Keluhan dari pelanggan.**

# Menjawab Panggilan Telepon

---

Mempromosikan produk dan jasa melalui telepon dapat meliputi:

- **Mendesripsikan ciri-ciri barang yang akan dijual**

Contoh. Menjelaskan ciri-ciri/ keuntungan, seperti: pandangan yang spektakuler, cocok untuk dipantai.

- **Menjelaskan penjualan**

Contoh. Menyajikan beberapa informasi tentang paket, seperti: tarif penerbangan termasuk persinggahan gratis.

- **Saran penjualan**

Contoh Pengetahuan terhadap produk dapat digunakan untuk memberikan pilihan, seperti: kamar yang menghadap ke kolam renang juga tersedia

- **Peningkatan penjualan**

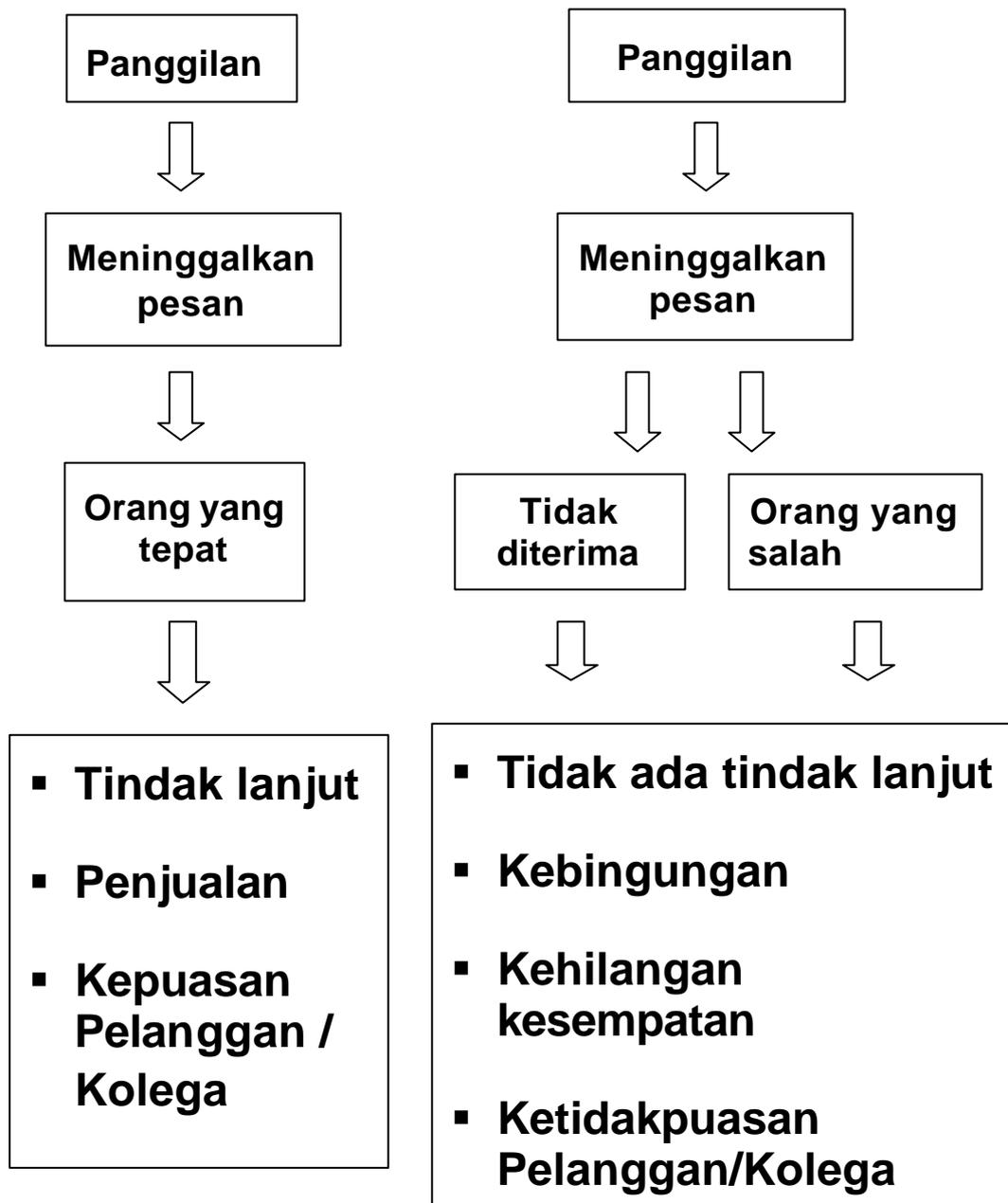
Contoh Penggunaan ketiga metode di atas untuk meningkatkan produk/jasa (ukuran, kualitas) seperti: kamar  $\Rightarrow$  suite/economy  $\Rightarrow$  business class.

- **Pemjualan Silang (tambahan)**

Contoh Mengatur pelayanan tambahan bagi pelanggan, seperti. Tiket pesawat  $\leftrightarrow$  asuransi, tour, sewa mobil.

# Menjawab Panggilan Telepon

Sangat penting untuk menyampaikan pesan dengan segera



# **Menjawab Panggilan Telepon**

**Penting untuk mencapaikan bahwa panggilan yang mengancam/mencurigikan kepada pihak yang berwenang dengan segera**

**Macam panggilan dapat berupa:**

- **Panggilan yang membingungkan**
- **Ancaman bom**
- **Pelanggan yang tidak puas.**

**Prosedur yang benar adalah:**

- **Tetap tenang**
- **Jangan diputuskan**
- **Pertanyaan penelpon**
- **Catat seditail mungkin:**
  - **Isu yang dimunculkan**
  - **Nama penelpon (jika mungkin)**
  - **Istilah-istilah yang digunakan**
  - **Tanggal dan waktu menelpon**
  - **Jenis kelamin penelpon**
  - **Bahasa yang digunakan**
  - **Latar belakang khusus suara.**
- **Laporkan pada supervisi dengan segera.**

# **Melakukan Panggilan Telepon**

**Nomer telepon dapat diperoleh dari:**

- **Buku telepon**
  - **White pages**
  - **Yellow pages.**
- **Arsip kartu bisnis**
- **Publikasi Industri**
- **Teledex pribadi/kolega**
- **Halaman Website.**

# **Melakukan Panggilan Telepon**

**Tujuan panggilan terlebih dahulu harus jelas untuk melakukan panggilan**

**Isi utama untuk dipertimbangkan adalah:**

- **Mengapa saya menelpon?**
- **Dengan siapa saya ingin bicara?**
- **Informasi apa yang saya diperlukan atau didapatkan?**
- **Akankah memerlukan tindak lanjut?**

# **Melakukan Panggilan Telepon**

## **Tipe sistem telepon meliputi:**

- **Akses dial/panggil langsung**
- **Akses dengan menekan tut telpon**
- **Akses dengan handphone.**

## **Melakukan Panggilan Telepon**

**Prosedur yang benar meliputi:**

- **Peralatan diakses dengan tepat**
- **Mendengarkan nada panggil**
- **Melakukan panggilan**
- **Identifikasi diri anda, alasan perusahaan menelpon, dan orang yang ingin anda ajak bicara (jika mengetahui)**
- **Lakukan bisnis dengan sopan dan kebiasaan yang baik.**
- **Aturlah tindak lanjutnya jika memungkinkan**
- **Akhiri pembicaraan.**

## Tugas 1

### **Menjawab telepon dengan tepat, jelas dan sopan sesuai dengan standar perusahaan.**

Main peran:

- Siswa a sebagai penelpon.
- Siswa b sebagai resepsionis di trevel worldwide.  
Siswa menelpon dan ingin berbicara dengan manager perusahaan itu. Pak Ade sebagai manager lagi tidak di kantor atau lagi dengan penelpon yang lain. siswa b mengambil dan menjawab telponnya

Catatan 1: seswa menggunakan nama aslinya.

Catatan 2: mungkin juga tepat untuk pada penelpon dan tujuan menelpon ditetapkan secara seksama.

## Tugas 2

### **Bantuan yang bersahabat ditawarkan pada penelpon, dan juga menelpon ditetapkan secara seksama.**

Main peran:

Menggunakan tugas 1 sebagai dasar, dimana siswa B memberikan bantuan pada siswa A

## Tugas 3

### **Perincian diulangi pada penelpon untuk menyatukan pemahaman.**

Main peran:

Anda berkerja sebagai receptionist pada kantor informasi pariwisata di propinsi anda. Anda menerima telpon dari sebuah trevel agent di Bandung yang ingin berbicara dengan pemimpin anda tetapi beliau tidak di kantor.

Rekam rincian pembicara anda dengan trevel agen lalu ulangi lagi rinciannya pada si penelpon.

Siswa sebaiknya menggunakan nama sendiri.

## Tugas 4

### **Permintaan penelpon dijawab atau disambungkan pada tempat atau orang yang tepat:**

Bermain peran:

Anda sebagai receptionist di sebuah perusahaan penjualan penerbangan international. kerjakanlah secara kelompok, main peran berikut dan tunjukkanlah siswa/departemen yang tepat dengan keadaan berikut:

- Pelamar menelpon untuk meminta informasi lebih banyak mengenai lowongan pekerjaan.
- General manager dari penyelenggara bisnis meminta sponsor untuk sebuah konversi
- Pelanggan meminta informasi tentang penginapan khusus untuk program liburannya.
- Sebuah agent travel menerima tempat untuk perjalanan kekeluargaan anda.
- Pelanggan mengeluh tentang pelayanan jasa boga pada penerbangan yang baru saja diikutinya.
- Pelanggan meminta keterangan tentang waktu kedatangan pesawat khusus yang terlambat pada hari itu.
- Kepala sekolah berharap untuk menempatkan beberapa siswanya untuk prakerin di perusahaan tersebut pada tahun itu.

Siswasebainya menggunakan nama aslinya.

## Tugas 5

### **Permintaan-permintaan direkam secara seksama dan disampaikan departemen/orang yang tepat untuk menindak lanjuti.**

Bermain peran:

Menggunakan tugas 4-sebagai dasar, group terdiri dari 3 siswa, memerankan satu studi kasus

Siswa A - penelpon

Siswa B - diharapkan sebagai penerima telpon

- Sandainya siswa B tidak merekam dan menyampaikan informasi kepada siswa C. akhirnya siswa menelpon siswa C mengapa tidak ada tindak lanjutnya.

## Tugas 6

### **Dimana ketepatan, kesempatan diambil untuk mempromosikan produk dan jasa perusahaan.**

Bermain peran:

Anda berkerja di agent trevel di Jakarta

Pertama kali menggunakan pesawat terbang memesan penerbangan ke Bali

- Gunakanlah paling sedikit 2 tehnik berpromosi dalam OHT 7 maksimalkan kesempatan berpromosi ini untuk agen trevel.

Catatan: Beberapa persiapan penelitian terhadap Garuda dan Bali akan sangat diperlukan untuk melengkapi tugas ini.

## Tugas 7

### **Pesan disampaikan kepada orang yang tepat beserta keterangan waktunya.**

Bermain peran:

Kerjakanlah secara berkelompok dengan menggunakan tugas 4 sebagai contoh.

Mainkan pesan studi khusus yang lain, anda merekam rincian percakapan dengan penelpon lalu sampaikan informasinya kepada orang/departemen yang tepat dengan segra

Siswa C mengambil langkah yang tepat

## Tugas 8

### **Telpon-telpon mengancam dan mencurigakan dilaporkan pada orang yang tepat sesuai dengan perusahaan.**

Bermain peran:

Kerjakanlah secara kelompok, memerankan sebuah situasi dimana satu siswa sebagai receptionis di agen trevel dan yang lain sebagai pelanggan yang lain sangat marah, dimana ia telah menghubungi kantor 2 kali untuk menggeluhkan masalahnya. Dimana pelanggan tersebut menggunakan nada mengancam untuk merusak kantor.

Pelanggan baru saja kembali dari perjalanannya lke Eropa dimana ia dipaksa untuk meninggalkan paket tounrya awal karena penyakitnya.

Pelanggan menolak memberikan namanya lewat telpon, ia marah karen asuransi tidak disebutkan dalam keberangkatan dan sekarang ia mengeluarkan US \$ 10,000 uang ekstra juga diperlukan karena pesawatnya diundur dan pemandu wisatanya selalu terlambat dipagi hari.

Rekamlah rincian informasinya dan sampaikan kepada supervisi anda.

## Tugas 9

### **Mendapatkan nomer telepon yang benar.**

Anda berkerja sebagai pemandu wisata dan memerlukan nomor-nomer telpon berikut:

- Garuda (Jakarta)
- Garuda (kantor terdekat)
- Lapangan Sukarno-Hatta (international)
- Papan promosi pariwisata indoneia (kantor pusat)
- ASITA daerah.

## Tugas 10

### **Tujuan menelpon ditetapkan lebih utama secara jelas.**

Pelanggan telah mendengar promosi special biaya penerbangan ke australia yang ditawarkan oleh garuda

Sebagai agen trevel anda harus menghubungi kantor penerbangan Garuda secepatnya untuk mengetahui informasi secara lengkap.

Persiapan daftar sesuatunya yang akan laksanakan untuk memastikan kalau poin di OHT 11 dibawakan.

## Tugas 11

### **Peralatan digunakan secara tepat untuk menepatkan hubungan.**

### **Nama, perusahaan dan alasan menelpon dikomunikasikan secara jelas.**

### **Cara menelpon yang sopan dan santun harus setiap saat.**

Main peran:

Anda berkarja pada suatu aktivitas perjalanan, agen perjalan di propinsi anda.

Anda telah menjanjikan beberapa poster, brosur dan barang-barang lain pada sales manager dari Far Away Airline (Pak Ari Hadianto) tapi barang-barang tersebut belum juga datang.

Telponlah dan usahakan untuk mengatasi masalah tersebut (siswa harus menggunakan nama aslinya).

## **Bagian 5 Bagaimana cara menilai unit ini**

### **Apa arti Penilaian?**

Penilaian adalah proses mengumpulkan bukti dan membuat keputusan tentang kemajuan untuk memenuhi criteria unjuk kerja yang sudah disusun dalam standar kompetensi. Tepatnya, penilaian dilakukan untuk mengetahui apakah kompetensi telah dicapai atau belum.

Penilaian mengidentifikasi lebih kepada pencapaian prestasi peserta pelatihan/siswa dari pada membandingkan kinerja siswa yang satu dengan yang lain.

### **Apa yang dimaksud dengan kompeten?**

Pertanyaannya adalah "apa yang sebetulnya perlu dilakukan oleh seorang karyawan dalam pekerjaannya?" jawabannya itulah yang akan kami sebut sebagai "Kompeten". Menjadi kompeten dalam pekerjaan yang terkait dengan ketrampilan mengimplikasikan bahwa seseorang mampu untuk:

- Menampilkan tingkat ketrampilan yang dapat diterima
- Menyusun tugas-tugas yang dibutuhkan.
- Merespon dan bereaksi terhadap sesuatu yang salah secara tepat
- Memenuhi perannya dalam ruang lingkup dalam pekerjaannya
- Menerapkan ketrampilan dan pengetahuannya kepada situasi yang baru.

Ketika anda menilai kompetensi ini anda harus mempertimbangkan seluruh persoalan yang tertera di atas untuk mencerminkan sifat nyata dari pekerjaan tersebut

### **Mutu para penilai**

Unit ini harus dinilai oleh penilai yang bermutu, atau pelatih yang bermutu untuk dapat menilai.

Bagi para penilai yang bermutu, anda adapat memilih metode-metode yang ditawarkan dalam buku panduan ini atau menciptakan metode sendiri. Para penilai harus melihat panduan bukti dalam standar kompetensi sebelum memilih metode penilaian.

Halaman-halaman berikut akan menggunakan metode-metode yang dapat dipakai untuk menilai kompetensi ini. Cara penilaian yang ditawarkan telah didesain khusus untuk tiap elemen, kriteria kinerja dan ketrampilan serta pengetahuan sebagai dasar mendapatkan kompetensi ketrampilan yang dimaksud.

Hasil dari penilaian yang sukses harus mengindikasikan pengetahuan dan pengertian yang cukup dan relevan agar dapat menyimpulkan arti kompetensi tersebut.

Hal ini tidaklah pantas untuk memberikan nilai angka sebagai tanda lulus, karena 30 % yang dianggap salah dari seorang calon mungkin merupakan bagian terpenting dari kompetensi siswa bersangkutan. Maka dari itu lebih baik menilai siswa dengan kata kompeten atau kompetensi yang harus dicapai.

## **Pengakuan kompetensi terakhir**

Suatu system penilaian nasional yang terpadu menyediakan sebuah penghargaan untuk sebuah kompetensi terbaru, tanpa mengindahkan dimana kompetensi tersebut diperoleh. Penilaian menunjukkan bahwa seseorang dapat mencapai kompetensi dengan cara yang bervariasi termasuk kualifikasi sebelumnya atau pembelajaran informal

Penghargaan kompetensi terakhir akan mengumpulkan bukti untuk menilai seseorang terhadap standar kompetensi untuk menentukan apakah orang tersebut telah mencapai kompetensi yang dibutuhkan untuk suatu pekerjaan atau bagi suatu kualifikasi formal.

# Penilaian

## Penilaian yang diharapkan untuk Berkomunikasi melalui Telepon

<b>Metode pengumpulan data yang diserahkan</b>
<b>Penilaian dilaksanakan praktek dilingkungan kerja termasuk mengobservasi siswa-siswa:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Menjawab telpon yang masuk.</li><li>▪ Menelpon ke orang lain.</li></ul>
<b>Keterangan pihak ketiga/pencakupan dokumentasi fakta dapat diperoleh dari:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Foto copian pesan yang diambil oleh calon</li><li>▪ Kawan sebaya/laporan supervisi (tuliskan atau lisan)</li><li>▪ Laporan pelanggan (tuliskan atau lisan)</li><li>▪ Materi pelatihan sebelumnya, pengalaman kerja.</li></ul>
<b>Pertanyaan lisan atau beberapa penilaian/proyeksi tertulis akan sangat berguna untuk menentukan fondasi pengetahuan seperti:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bermain peran untuk memperagakan penerimaan telepon, penyambungan dan penelpon orang lain.</li><li>▪ Bermain peran untuk memperagakan promosi dan penjual barang dan jasa melalui telepon.</li><li>▪ Bermain peran untuk menanggapi permintaan khusus pelanggan lewat telepon.</li><li>▪ Ciptakanlah lingkungan kepariwisataan dimana calon biarkan tugas-tugas lain sebagaimana yang diharapkan dimana tempat kerja seperti menyelesaikan tugas-tugas direstoran, dapur dan tugas-tugas kantor lainnya.</li></ul>

## Contoh eragaan memainkan peran, studi khusus, proyek

### Tugas penilaian 1

Seseorang menelpon untuk mendapatkan informasi lengkap mengenai pelayanan bisnis yang ditawarkan, dan anda tahu memberikan informasi itu membutuhkan waktu yang lama. Sedangkan anda memiliki pelanggan lain yang lain menunggu. Apa yang akan anda lakukan? Tanggapilah permintaan untuk informasi.

Contoh ini juga bisa dipakai untuk menilai unit PARUJPPKU01C Bekerjasama dengan Kolega-kolega dan Pelanggan-pelanggan atau PARUJFPG03C Menjual Produk dan Jasa Pariwisata

### Tugas penilaian 2

Anda mempunyai penelpon yang sangat marah ingin bicara pada orang yang lagi tidak ada di kantor. Penelpon mengatakan itu sangat penting dan ia akan membatalkan pemesanannya kalau anda tidak menemukan orang alin yang ia cari. Menanggapi penelpon?

Contoh ini juga bisa dipakai untuk menilai unit PARUJPPKU01C Bekerjasama dengan Kolega-kolega dan Pelanggan-pelanggan dan PARUJPPKU04C Menghadapi Situasi Konflik.

### Tugas penilaian 3

Supervisi/manager anda menyuruh untuk menelpon beberapa perusahaan untuk mengetahui apakah anda bisa mendapatkan persediaan alat-alat kantor. Persiapan dan telponlah 3 perusahaan, lalu telponlah supervisi/manager anda untuk memberikan ringkasan informasi dan laporan tertulis yang lengkap dan singkat.

Contoh ini juga bisa dipakai untuk menilai unit PARUJPUAU03C Mengumpulkan dan Mempresentasikan Informasi PARUJPUAU02C. Melakukan Prosedur Administrasi.

### Tugas penilaian 4

Anda sedang melayani pelanggan ketika telpon lagi berbunyi. Penelpon ingin mengadakan pemesanan dan satu-satunya oetugas pada saat itu. Tanggapilah kebutuhan kedua pelanggan tersebut.

Contoh ini juga bisa dipakai untuk unit PARUJPPKU01C Bekerjasama dengan Kolega-kolega dan Pelanggan-pelanggan.

**Pertanyaan harus difokuskan pada:**

**Tehnik dan proses**

**Tugas penilaian 5**

Bagaimana prosedur ditempat kerja anda bila menyuruh penelpon untuk menunggu, menyambungkan penelpon, dan menerima pesan?

**Pengetahuan penunjang**

**Tugas penilaian 6**

Terangkan bagaimana sistim telpon beroperasi ditempat anda kerja.

**Tugas penilaian 7**

Bagaimana akan anda jelaskan jasa ditempat anda berkerja melalui telepon?

**Tugas penilaian 8**

Dimana akan anda dapatkan nomer-nomer telepon yang anda perlukan?

**Pengorganisasikan dan perencanaan**

**Tugas penilaian 9**

Anda sedang berbicara dengan penelpon lalu telpon yang lain lagi berbunyi?

**Tugas penilaian 10**

Anda perlu untuk menulis sebuah pesan lalutelpon yang lain lagi berbunyi, apa yang akan anda lakukan?

**Berkomukasi dengan yang lain**

**Tugas penilaian 11**

Sebutkan beberapa tehnik/ kunci utama berkomunikasi lewat telepon.

### Tugas penilaian 13

Mengapa penulisan pesan yang jelas itu penting.

### Tugas penilaian 13

Apakah kesulitan-kesulitan yang timbul dalam berkomunikasi lewat telepon?

#### **Pemecahan masalah**

### Tugas penilaian 14

Apa yang akan anda lakukan bila mempunyai kesulitan dalam menyambungkan/menghubungkan telepon dari seseorang.

### Tugas penilaian 15

Bagaimana anda menangani situasi ada seseorang mengeluh karena sudah menunggu terlalu lama di telepon.

#### **Kesehatan dan keamanan**

### Tugas penilaian 16

Bagaimana prosedur telepon darurat di tempat anda berkerja dan bagaimana anda merespon seseorang yang menelpon dengan nada mengancam?



<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tetapkan, tujuan berkomunikasi lewat telpon secara jelas jika memulai menelpon.</li> <li>▪ Manfaatkan tim kerja yang bagus terhadap kemampuan berkomunikasi yang efektif dalam menangani permintaan dan pesan lewat telepon.</li> </ul>	
<p><b>Tanggapi masalah-masalah yang dapat terjadi terhadap aktivitas kerja:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tanggapilah penelpon dengan nada mengancam dan mencurigakan.</li> <li>▪ Tanggapilah keadaan diman ada kesulitan dalam memahami orang lain.</li> <li>▪ Tanganilah penelpon yang marah.</li> </ul>	
<p><b>Satukanlah prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ikutilah prosedur di tempat kerja untuk menangani penelpon yang mengancam dan mencurigakan.</li> <li>▪ Pakailah sikap badan yang benar jika berbicara lewat telepon.</li> </ul>	

# Lembar Penilaian Kompetensi

Unit: PARUJPUAU01C

## Berkomunikasi melalui Telepon

Nama siswa/peserta: .....

Nama penilai:.....

<b>Siswa dinilai dengan:</b>	<b>Kompeten</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Kompetensi tercapai</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Umpan balik untuk siswa</b>		

### Tanda tangan

Siswa telah diberi tahu mengenai hasil penilaian dan alasan-alasan atas putusan yang telah diberikan.	Tanda tangan penilai:  Tanggal:
Saya telah diberitahukan mengenai hasil penilaian dengan segala alasannya	Tanda tangan siswa:  Tanggal: