

PELAJARAN 2 – Perkenalan Staf**CATATAN PELAJARAN****Peran**

Caroline Grabbo:	Manajer Administrasi. Orang kedua setelah Douglas Hale.
Lian:	Pemilik perkebunan teh (bersama Lok suaminya)
Lok:	Pemilik perkebunan teh (bersama Lian istrinya)
Mimi:	Sesama penumpang dalam penerbangan ke Sydney.

Jalan cerita

Harvey melanjutkan pembuatan rekaman promosi Perusahaan Hale and Hearty untuk Pameran Minuman yang akan segera berlangsung. Tampil Caroline, tangan kanan Douglas Hale, Direktur Utama. Sementara itu, dalam penerbangan ke Sydney, Lian sempat bercakap-cakap dengan Mimi, sesama penumpang, dan menjelaskan bahwa ia dan Lok, suaminya, berkunjung ke Australia untuk menjajaki kemungkinan melebarkan sayap perusahaan teh mereka ke benua kangguru.

Catatan Bahasa

Pelajaran ini menampilkan sejumlah akronim dan singkatan nama jabatan yang sudah lazim dipakai di kalangan bisnis.

CEO – Chief Executive Officer	IT – Information Technology
2iC - Second in charge	ETA - Estimated time of Arrival
PR – Public relations	COB – Close of Business (usually 5pm)
HR – Human Resources	QA – Quality Assurance
PA - Personal Assistant	AGM – Annual General Meeting

Kiat percakapan

Harvey merendahkan nada suaranya manakala ia ingin menunjukkan bahwa ia benar-benar serius dan sungguh-sungguh. Ini dilakukannya, pertama terhadap Douglas, kemudian Caroline. Di kalangan berbagai bahasa, penurunan nada suara dapat mengubah arti kata atau ungkapan yang diucapkan.

Dalam Bahasa Inggris, menurunkan nada suara melahirkan kesan tegas dan berwibawa. Dengan merendahkan nada suaranya, Harvey ingin menyiratkan kepada rekan-rekan

sekerjanya bahwa ia serius dan tidak main-main. Douglas dan Caroline menangkap isyarat ini dan langsung menanggapi dengan sungguh-sungguh.

Menurut hasil penelitian ilmiah*, 38% dari pesan yang kita sampaikan ditangkap oleh pihak pendengar melalui 'nada suara', 55% melalui komunikasi 'non-verbal' (raut muka dan gerak-gerik tubuh) dan hanya 7% yang benar-benar melalui 'kata'. Karena itu, jangan lupa menurunkan nada suara, manakala anda ingin menarik perhatian atau keseriusan orang lain. Coba saja kalau tidak percaya.

* Albert Metrabian, Guru Besar Komunikasi pada University of California, Los Angeles (UCLA).

Idiom dan ungkapan

“**taking the Mickey**” berarti saling menggoda satu sama lain untuk sekedar bergurau. Idiom serupa yang juga sering dipakai untuk menggambarkan ‘hanya sekedar menggoda atau bergurau’:

to pull one’s leg – Misalnya: “Don’t worry. I’m just **pulling your leg**.”

to have a lend of one – Misalnya: “Don’t take it personally. He’s just **having a lend of you**.”

to put someone on – Misalnya: “Oh, did you think he was serious? He was just **putting you on!**”

LATIHAN

1. Kosa kata penting

Carilah arti dan cara pengucapan kata-kata di bawah ini pada kamus:

assistant
demand
operations
pleasant

benefits
expand
organisation
position

beverage
market
plantation
specialize

2. Daya Ingat

Tuliskan dalam bahasa Indonesia, sebutan yang dipakai di lingkungan perusahaan anda untuk jenis jabatan atau kegiatan di bawah ini. Cocokkan jawaban anda dengan daftar istilah yang tercantum di halaman 1. Berapa banyak singkatan yang masih anda ingat artinya?

- CEO – _____
- IT – _____
- 2iC – _____
- ETA – _____
- PR – _____
- COB – _____
- HR – _____
- QA – _____
- PA – _____
- AGM – _____

3. Penerapan

Rangkakan pembuka percakapan di kolom kiri dengan respons di kolom kanan. Ajaklah teman lain untuk saling berlatih mengucapkannya.

1 Lovely day, isn't it?	a Yes, can I help you?
2 Aren't these apricots delicious?	b Yes, 20 minutes. The bus is late.
3 Excuse me, could I ask you something?	c Yes, it's great.
4 Excuse me, could you help me please?	d of course. What would you like to know?
5 Excuse me, have you been waiting long?	e Yes, I'm really enjoying them.
6 Excuse me, do you work here?	f No problem. How can I assist?

3. Answers: 1) c 2) e 3) d 4) f 5) b 6) a

4. Latihan Ucapan

Ucapkan berulang-ulang dengan suara keras:

- Excuse me?
- Excuse me?
- Could you help me please?

No problem,
No problem,
How can I assist?

