

## Lesson 22

## Cover sheet

### Lesson 22, Dialogue 11 Complaints and Crises (continued)

Language/Grammar Points and Cultural Points covered in this lesson

Language of bargaining:

- Explaining a problem
- Presenting a solution
- Showing approval
- Showing disapproval

Supplementary exercises:

- See Study Notes

Lesson 22 - Dialogue 11: Complaints and crises (continued)

## BAHASA INGGRIS UNTUK BISNIS ENGLISH FOR BUSINESS

**Pelajaran 22: Keluh Kesah dan Krisis Mendesak (lanjutan)**

Lesson 22: Complaints and crises (continued)

Halo, nama saya Ista Pratomo dari Radio Australia, dan selamat mengikuti 'Bahasa Inggris untuk Bisnis' .... disusun oleh Adult Multicultural Education Services, disingkat A.M.E.S., lembaga pengajaran bahasa terbesar di Australia.

*Dalam pelajaran yang lalu, kita berlatih mengutarakan keluhan dan menyampaikan pemberitahuan yang 'tidak menggembirakan'.*

*Dalam pelajaran ini, kita akan berlatih menjelaskan suatu persoalan dan cara-cara mengusulkan langkah penyelesaian; dan, kita juga akan berlatih menolak atau menyetujui saran yang diajukan.*

*Tetapi, sebelum kita mulai, marilah kita dengarkan kembali percakapan dari pelajaran yang lalu. Mudah-mudahan banyak yang masih anda ingat .....*

Harvey: Yes?

Kate: Harvey, Lian Lee is on the line for you.

Harvey: Thanks Kate. Put her through. Hello Lian.

Lian: Harvey, I'm afraid I have some bad news.

Harvey: What is it Lian?

Lian: It's Lok. He doesn't want the deal to go ahead.

Harvey: Why not?

Lian: Well, I don't know how to tell you this: but it's the packaging. The Hale and Hearty colours are not auspicious in our culture.

Harvey: Oh, I see. But these packets are going to be distributed here. You can keep your own packaging for your market.

- Lian: I'm fine with it, Harvey. It's Lok. He's so superstitious. He hasn't been able to sleep worrying about it. And if Lok can't sleep then something is really wrong. He slept through a hurricane once!
- Harvey: First of all, thank you for calling Lian. I appreciate your concern. I'm sure we can come to some arrangement. Can I get back to you?
- Lian: Sure, but we leave on Sunday.
- Harvey: OK. I'll call you as soon as I can.

Nah, mari kita lanjutkan dengan pelajaran hari ini: Pelajaran ke-22 - lanjutan 'Keluh Kesah dan Krisis Mendesak'. Harvey dan Victoria menjelaskan persoalan Silver Heaven kepada Douglas.

- Douglas: Harvey, Victoria. You look worried.  
*Harvey, Victoria. Kalian kelihatan gelisah.*
- Harvey: Yes, Douglas, Silver Heaven has just thrown a spanner in the works!  
*Ya Douglas, Silver Heaven bikin semuanya macet.*
- Douglas: But we're on the verge of closing.  
*Tapi, bukankah semuanya sudah hampir beres?*
- Victoria: Apparently Lok has a problem with the Hale and Hearty colours. They're unlucky.  
*Rupanya Lok keberatan pada warna yang dipakai Hale and Hearty. Bakal mendatangkan celaka.*
- Douglas: So that was what that call was about. Lian phoned me about the colours of our packaging.  
*Jadi itu rupanya maksud telponnya. Lian menelpon saya soal warna paket kita.*
- Douglas: I assured her we would never change the colours because they are recognised nationally.  
*Saya tegaskan, kita tidak akan sekali-kali mengubah warna kita, karena sudah dikenal secara nasional.*

- Harvey: Oh.  
*Oh.*
- Douglas: Yes, Oh.  
*Ya. Oh.*
- Harvey: Well we need to shift into damage control pretty quickly. They're leaving on Sunday.  
*Kita perlu atasi persoalan ini cepat-cepat. Mereka pulang hari Minggu.*
- Victoria: Can I suggest something?  
*Boleh saya usul?*

Harvey menggunakan perumpamaan **“to throw a spanner in the works”** ketika memberitahukan kepada Douglas bahwa ada persoalan. Idiom ini, **“to throw a spanner in the works”** menggambarkan seolah-olah si pelaku melemparkan obeng ke tengah mesin yang sedang berjalan, sehingga semuanya macet. Dalam percakapan tadi, Harvey memberitahukan bahwa Silver Heaven melontarkan persoalan yang dapat mengakibatkan seluruh rencana macet. Victoria menyambung dengan menjelaskan duduk persoalannya.

- Victoria:** Apparently Lok has a problem with the Hale and Hearty colours. They're unlucky.  
*Rupanya Lok keberatan pada warna yang dipakai Hale and Hearty. Bakal mendatangkan celaka.*

Berikut ini contoh kata-kata sebelum menyampaikan berita yang 'kurang menggembirakan'.

We've just heard that our shipment's gone missing.  
*Kami baru saja mendengar, kiriman kita hilang.*

They rang to say delivery has been held up at the dock.  
*Ada telpon bahwa kiriman macet di pelabuhan.*

Mari berlatih. Perhatikan dan tirukan:

Apparently there's a problem with the delivery.  
We've just heard that our shipment's gone missing.

They rang to say delivery has been held up at the dock.

Tatkala Harvey menyadari bahwa Douglas tanpa sengaja memperumit persoalan, yaitu mengatakan bahwa Hale and Hearty tidak akan sekali-kali mengubah warna, Harvey kemudian berkata:

**Harvey:** Well we need to shift into damage control pretty quickly. They're leaving on Sunday.

"**Damage control**", atau "**Damage management**" ... yang secara harfiah berarti 'mengendalikan kerusakan' .... adalah langkah-langkah yang perlu diambil agar persoalan berat jangan sampai menimbulkan akibat yang semakin parah. Misalnya, rahasia perusahaan bocor. Maka, "**damage control**" yang perlu dilakukan di sini adalah membatasi jangan sampai rahasia itu menyebar ke mana-mana.

Dalam hal warna paket Hale and Hearty, "**damage control**" yang dapat diambil, antara lain, mencabut sikap tegas yang telah diutarakan Douglas. Dengan kata lain, memberi pengecualian kepada perusahaan Silver Heaven.

Anda sedang mengikuti 'Bahasa Inggris Untuk Bisnis' dari Radio Australia.

## **Pelajaran 22: Keluh Kesah dan Krisis Mendesak (lanjutan)**

Lesson 22: Complaints and Crises (continued)

Harvey dan Victoria terpaksa kerja lembur dalam mencari jalan keluar atas persoalan yang mendadak timbul. Hari Sabtu pagi ini, keduanya menemui Lian dan Lok di lobi hotel mereka.

Lian: Harvey.  
*Harvey.*

Lok: Hello there.  
*Halo semuanya!*

Harvey: Thanks, for letting us come to see you today.

*Terima kasih, kami boleh datang hari ini.*

- Harvey: We have something to run past you. I'll let Victoria fill you in.  
*Ada sesuatu yang kami ingin mintakan pendapat anda. Saya serahkan Victoria untuk menjelaskannya.*
- Victoria: OK. Here are some packaging ideas we've come up with.  
*OK. Kami punya beberapa gagasan untuk paket pembungkusnya.*
- Victoria: They're a bit rushed but they give you the general idea.  
*Kami agak terburu-buru membuat contohnya, tetapi mudah-mudahan, dapat memberi gambaran umum tentang gagasan ini.*
- Victoria: We intend to develop a whole new branch of Hale and Hearty. A specialty brand: "Hale and Hearty Presents" ...  
*Kami bermaksud membentuk cabang perusahaan yang samasekali baru, dengan nama khusus: "Hale and Hearty Presents" ...*
- Victoria: Douglas has given it the go ahead. We can use your original, distinctive packaging.  
*Douglas sudah setuju. Kita dapat tetap menggunakan paket asli anda yang sangat khas itu.*
- Victoria: Our label and logo are in the bottom corner. Do you see? But the packet and our heading are in your original colours.  
*Etiket dan logo kami ada di ujung bawah. Bisa dilihat? Tetapi, paket pembungkusnya dan judul perusahaan kami tetap dalam warna asli perusahaan anda.*
- Lok: Hale and Hearty Presents: Silver Heaven Tea. Hmmm!  
*Hale and Hearty Mempersembahkan: Teh Silver Heaven.*
- Harvey: Well, what do you think?  
*Bagaimana menurut anda?*
- Lok: Well... I like it!  
*Yaah .... Saya senang ini!*
- Lian: Well done!  
*Beres semua!*
- Harvey: That's fantastic.  
*Luarbiasa!*

Menyodorkan solusi atau jalan keluar.

Dalam percakapan tadi, Victoria dan Harvey mencoba menyodorkan gagasan mereka kepada Lian dan Lok. Perhatikan kata-kata mereka .....

Harvey: We have something to run past you.  
*Ada sesuatu yang kami ingin mintakan pendapat anda.*

Victoria: OK. Here are some packaging ideas we've come up with.  
*OK. Kami punya beberapa gagasan untuk paket pembungkusnya.*

Berikut ini contoh kata-kata sebelum menyodorkan solusi atau gagasan ...

We think we have the answer to your problem.  
*Kami rasa kami bisa menyelesaikan persoalan anda.*

How does this sound?  
*Bagaimana menurut anda?*

We think we've found a solution.  
*Kami rasa kami telah menemukan solusinya.*

How's this for an idea?  
*Bagaimana dengan gagasan ini?*

Mari berlatih. Perhatikan dan ulangi ...

We have something to run past you.  
Here are some ideas we've come up with.  
We think we have the answer to your problem.  
How does this sound?  
We think we've found the solution.  
How's this for an idea?

Hakekat kompromi.

Jalan keluar yang diajukan Harvey dan Victoria merupakan suatu kompromi, yang mampu merangkum harapan atau kehendak kedua pihak. Langkah penyelesaian ini bersendi pada dua hal yang sangat diperlukan dalam bisnis:

**"flexibility"** .... atau keluwesan (mampu menyesuaikan diri) dan **"lateral thinking"** ... berpikiran terbuka dan kreatif (mampu melahirkan gagasan baru).

Kalau kedua pihak tetap berkukuh pada pendirian masing-masing, maka kerjasama tidak akan terbina.

Berikut ini beberapa cara untuk **menyetujui** atau **menolak** saran seseorang:

**Menyetujui** saran yang diajukan:

Good idea.

*Ide bagus!*

Yes, I think we can run with that.

*Ya. Saya rasa kita bisa terima itu.*

Yes, that sounds good.

*Ya. Kedengarannya bagus.*

**Menolak** saran yang diajukan:

That's not exactly what we had in mind.

*Bukan seperti itu yang kami bayangkan.*

I can't see it working in this context.

*Saya rasa, itu tidak akan jalan dalam konteks ini.*

We might need to rethink this.

*Barangkali soal ini perlu kita pikirkan kembali.*

Mari berlatih. Perhatikan dan ulangi:

**Menyetujui** saran yang diajukan:

Good idea.

Yes, I think we can run with that.

Yes, that sounds good.

**Menolak** saran yang diajukan:

That's not exactly what we had in mind.  
I can't see it working in this context.  
We might need to rethink this.

Sebelum berpisah, berikut ini rangkaian ucapan yang perlu diingat dan dilatih sampai pelajaran mendatang.

How does this  
How does this  
How does this sound?

It's not exactly  
Not exactly  
What we had in mind.

How does this  
How does this  
How does this sound?

It's not exactly  
Not exactly  
What we had in mind.

Ikuti pelajaran mendatang .....

Pelajaran ke-23: '**Syukur dan Gembira**'.

Bahasa Inggris Untuk Bisnis disusun oleh Adult Multicultural Education Services -- atau AMES -- lembaga pengajaran bahasa terbesar di Australia.

Dan jangan lupa membuka situs internet kami: [radioaustralia.net.au/indonesian](http://radioaustralia.net.au/indonesian) untuk memperoleh Catatan Pelajaran dan Latihan hari ini, atau situs internet Adult Multicultural Education Services: [ames.net.au](http://ames.net.au)