

## Lesson 3

## Cover Sheet

### Lesson 3, Dialogue 2 Over the phone

Language/Grammar Points and Cultural Points covered in this lesson

- Asking for someone
- Leaving a message.
- Clarifying what someone's said
- Telephone etiquette:
  - Five taboo expressions
  - When to call back, when to hold etc.

**Supplementary exercises:**

- **See Study Notes**

Lesson 3: Dialogue 2: Over the phone

## BAHASA INGGRIS UNTUK BISNIS

### English for Business

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.

Kursus yang terdiri atas 26 pelajaran ini mengajak anda menyelami sebuah perusahaan besar di Australia, dengan harapan, dapat membantu anda dalam berbicara dan berhubungan dengan orang-orang yang aslinya berbahasa Inggris.

Setiap percakapan dalam kursus ini menyangkut salah satu segi penting dalam pergaulan bisnis. Jangan kecil hati kalau pada mulanya anda tidak mengerti apa yang dikatakan. Banyak bagian percakapan akan diulang, diterangkan dan dilatih dalam rangkaian pelajaran ini. Pada tahap-tahap tertentu, anda akan mendengar seluruh percakapan diulangi kembali... dan anda mungkin akan heran begitu banyak yang dapat anda mengerti dan ucapkan kembali.

### Pelajaran 3: Percakapan melalui telepon

#### Lesson 3: Over the Phone

Dalam pelajaran ketiga ini, anda akan berlatih bagaimana 'minta bicara dengan seseorang' melalui telepon dan bagaimana 'meninggalkan pesan'. Juga, beberapa saran mengenai kapan sebaiknya kita 'menunggu' atau lebih baik 'menelepon kembali'; dan, persiapan yang perlu dilakukan sebelum kita menelepon. Dalam pelajaran ini, anda juga akan berlatih meminta pihak lain 'memperjelas kata-kata yang diucapkannya', dan, selalu sadar pada lima hal yang harus dihindari dalam 'sopan-santun bertelepon'.

Nah, mari kita mulai. Edward, dari perusahaan Dazzling Displays, akan memasang peralatan yang dipesan Hale and Hearty Foods di gedung pameran. Edward menelepon Harvey untuk sekedar memastikan lagi peralatan yang perlu dipasang.

- Kate:** Good afternoon, Hale and Hearty Foods. Kate speaking  
*Selamat siang. Hale and Hearty Foods. Bisa dibantu? Kate di sini.*
- Edward:** Ah yes, could I speak to Harvey Judd please?  
*Bisa bicara dengan Harvey Judd?*
- Kate:** May I ask who's calling?  
*Boleh tanya dari siapa?*
- Edward:** It's Edward Bono.  
*Edward Bono.*
- Kate:** Harvey's on another call at the moment. Do you mind holding?  
*Harvey juga sedang di telepon. Bisa ditunggu?*
- Edward:** Sure.  
*Ya.*
- Kate:** I'm afraid that line is still busy. Are you still happy to hold?  
*Saya rasa masih belum selesai di telepon. Masih mau ditunggu?*
- Edward:** Actually, could you ask Harvey to call me when he gets off the phone? It's quite urgent.  
*Kalau bisa, tolong minta Harvey telepon saya kalau sudah selesai nanti. Sangat penting, nih.*

Perhatikan cara Edward minta bicara dengan Harvey.

**Edward:** Could I speak to Harvey Judd, please?

Begitulah lazimnya apabila kita minta bicara dengan seseorang di telepon.

Ada cara lain: **"Is it possible for me to speak to Harvey, please?"** .... Apakah bisa saya bicara dengan Harvey? ... atau, kadang-kadang, ada yang memulainya dengan: **"I'm after Harvey Judd. Is he in?"** .... Saya mencari Harvey Judd. Apakah dia ada? ... Kedua pembuka tadi bukanlah kata-kata yang harus selalu dipakai, melainkan hanya sekedar untuk diketahui.

Mari kita berlatih:

Could I speak to John, please?  
Is it possible for me to speak to John, please?  
I'm after John Brown? Is he in?

Sedikit catatan soal sopan-santun di telepon.

Perluah kita menunggu sampai orang yang kita cari selesai berbicara di telepon dengan orang lain? Ada pepatah bisnis yang berbunyi: **"Time is Money"** .... Waktu adalah uang. Nah, anda dalam dunia bisnis, di mana waktu harus dapat dimanfaatkan untuk menjadi uang. Dengan kata lain, waktu itu sangat berharga sekali.

Dalam contoh ini, kita tidak tahu kapan orang yang kita cari akan selesai berbicara di telepon. Karena itu, sebaiknya tinggalkan saja pesan. Kalau pun anda memilih untuk menunggu, jangan menunggu terlalu lama. Patokannya kira-kira setengah sampai satu menit. Itu pun sebenarnya sudah terlalu lama!

Dalam pertama kali berhubungan dengan seseorang, apalagi dengan maksud meminta sesuatu, maka lebih baik apabila anda mencoba meneleponnya lagi daripada meninggalkan pesan agar yang bersangkutan balik-menelepon anda.

Perhatikan sekarang bagaimana Edward meminta agar Harvey balik-menelepon dia.

**Kate:** ...Are you still happy to hold?  
.... *Masih mau ditunggu?*

**Edward:** Actually, could you ask Harvey to call me when he gets off the phone? It's quite urgent.  
*Kalau bisa, tolong minta Harvey telepon saya kalau sudah selesai nanti. Sangat penting, nih.*

Edward menghindari kata "No" dan sebaliknya menggunakan kata **"actually"**. Dalam sopan-santun telepon, kata **"No"** termasuk salah satu kata yang sebaiknya dihindari. Sebagai gantinya, gunakanlah kata **"actually"**.

Memang, tidak sedikit ahli bahasa yang mengkritik pada terlalu sering digunakannya kata **"actually"**. Tetapi, dalam contoh ini, kata **"actually"** boleh dibilang kata yang paling tepat untuk memperlunak sikap menolak.

Perhatikan dan ulangi:

Actually

Actually, could you ask Harvey to call me?

Actually, could you ask Harvey to call me when he gets off the phone?

It's quite urgent.

Satu lagi sopan santun di telepon.

Selain kata "**No**" yang sebaiknya dihindari, ada beberapa kata lain yang sedapat mungkin juga jangan digunakan dalam pembicaraan bisnis di telepon, seperti misalnya: "**I can't do that**" .... Saya tidak bisa melakukan itu. Sebaliknya, justeru tekankanlah pada apa yang dapat anda lakukan. Misalnya, "**This is what we can do...**" .... Begini. Ini yang dapat kami lakukan. "**This is what we can do, we can send the documents to you overnight**". Begini. Ini yang dapat kami lakukan: dokumennya akan kami kirimkan malam ini dan sudah akan ada di tangan anda besok pagi.

Mengatakan "**I don't know**", yang artinya "Saya tidak tahu" juga perlu dihindari. Sebagai gantinya, anda dapat mengatakan: "**That's a good question. Let me find out for you**". Yang artinya: Pertanyaan bagus! ..... akan saya carikan jawabannya!"

Kata lain yang selayaknya juga dihindari adalah: "**Just a moment**", "Tunggu sebentar". Sekiranya anda terpaksa menghentikan sebentar pembicaraan, sebutkanlah kira-kira berapa lama dan alasannya. Misalnya, "**Could you excuse me for ten seconds? I just have to sign an urgent form for someone.**" Maaf saya potong sebentar, 10 detik. Ada surat yang perlu diteken.

Kata-kata lain yang sebaiknya pula dihindari adalah "**You'll have to...**" "Anda harus begini, atau, Anda harus begitu." Kedengarannya terlalu 'memerintah' dan 'mewajibkan'. Lebih baik kalau digunakan: "**You'll need to...**" .... Anda perlu .... atau, "**We'll need you to...**" .... Kami harapkan ..... " Misalnya, "**We'll need you to sign before the end of the week.**" Kami harapkan anda dapat menandatangani sebelum akhir pekan."

---

Saudara sedang mengikuti "Bahasa Inggris untuk Bisnis" dari Radio Australia.

Pelajaran 3: **Pembicaraan melalui telepon.**

Lesson 3: Over the phone

Perhatikan dengan seksama kata-kata dan ungkapan baru dalam percakapan berikut, yang akan diikuti dengan terjemahannya:

Kate: Of course, could I have your name again, please?  
*Tentu. Boleh tahu lagi nama anda?*

Edward: Yes, it's Edward from Dazzling Displays.  
*Ya. Edward .... dari Dazzling Displays.*

Kate: Sorry, I didn't quite catch that...  
*Maaf, tidak begitu terdengar.*

Edward: It's Edward from Dazzling Displays. My phone number is 9123 56 double 7.  
*Edward dari Dazzling Displays. Nomor telepon saya: 9123 56 dobel 7.*

Kate: 9123 96 double 7?  
*9123 96 dobel 7?*

Edward: That's **five** six double 7.  
*Lima enam dobel 7.*

Kate: Sorry, 9123 56 double 7.  
*Maaf. 9123 56 dobel 7.*

Edward: That's right.  
*Itu dia.*

Kate: I'll have him call you as soon as he's off the phone.  
*Akan saya sampaikan supaya segera menghubungi anda setelah dia selesai di telepon.*

Edward: Thank you. Goodbye.  
*Terima kasih.*

Kate: Goodbye.  
*Kembali.*

Perhatikan cara resepsionis meminta kepada Edward agar memperjelas kata-katanya:

Edward: It's Edward from Dazzling Displays.  
*Edward .... dari Dazzling Displays.*

Kate: **Sorry, I didn't quite catch that...**  
*Maaf, tidak begitu terdengar.*

Edward: It's Edward from Dazzling Displays.  
*Edward .... dari Dazzling Displays.*

Resepsionis kurang menangkap seluruh kata-kata Edward. Karena itulah ia berkata: **"Sorry, I didn't quite catch that.."** Maaf, tidak begitu terdengar. Dengan kata lain, sebenarnya ia minta diulangi.

Dalam hal ini, ia juga dapat berkata: **"Can you repeat that please?"** Maaf, bisa diulangi?" Atau, bisa pula dengan hanya mengatakan: **"Sorry?"** Maaf? – yang bila diucapkan dalam nada pertanyaan dapat berarti sama, yaitu tolong diulangi.

Perhatikan dan ulangi:

Sorry?  
Sorry, I didn't quite catch that.

Can you repeat that please?

Cara lain untuk memperjelas kata-kata seseorang di telepon adalah dengan menirukan apa yang menurut anda telah dikatakannya, dan menekan kata yang tidak begitu jelas dengan nada pertanyaan. Sebagai contoh, perhatikan pembicaraan antara Edward dan resepsionis:

Edward: My phone number is 9123 56 double 7.  
*Nomor telepon saya: 9123 56 dobel 7*

Kate: 9123 **96** double 7?  
*9123 96 double 7?*

Edward: That's **five** six double 7.  
*Lima enam dobel 7.*

Perhatikan latihan berikut.

Tirukan suara laki-laki yang mengulangi pembicara sebelumnya.

Female: The sixth of October.  
Male: **The sixth of October?**

Female: Double nine zero two.  
Male: **Double nine zero two?**

Sebelum kita berpisah, berikut latihan untuk dipraktekkan agar anda tetap dapat mengingatnya sampai kita bertemu kembali dalam pelajaran selanjutnya.

Could you ask him to call me  
To call me  
To call me?  
Could you ask him to call me  
When he gets off the phone?

Could you ask him to call me  
To call me  
To call me?  
Could you ask him to call me  
When he gets off the phone?

BAHASA INGGRIS UNTUK BISNIS disusun oleh Adult Multicultural Education Services – atau AMES – lembaga pengajaran bahasa terbesar di Australia.

Ikuti Pelajaran selanjutnya ....

Pelajaran ke-4: lanjutan '**Percakapan melalui Telepon**'.

Dan jangan lupa membuka situs internet kami: [radioaustralia.net.au/indon](http://radioaustralia.net.au/indon), atau situs internet Adult Multicultural Education Services, [ames.net.au](http://ames.net.au)