

## Lesson 4

## Cover sheet

### Lesson 4, Dialogue 2 Over the phone (continued)

Language/Grammar Points and Cultural Points covered in this lesson

- Preparing for a business phone call
- Introducing yourself on the phone.
- Starting the phone conversation
- Making recommendations.
- Showing courtesy - ascertaining the other party's wishes
- Confirming decisions, closures

Supplementary exercises:

- See Study Notes

Lesson 4, Dialogue 2 - Over the phone (continued)

## BAHASA INGGRIS UNTUK BISNIS ENGLISH FOR BUSINESS

### Pelajaran 4: Percakapan melalui telepon

Lesson 4: Over the Phone

Halo, nama saya Istas 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 ketiga yang lalu kita telah berlatih bagaimana minta dihubungkan dengan seseorang dan meninggalkan pesan melalui telepon. Juga bagaimana meminta pihak lain memperjelas kata-katanya, serta beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam sopan-santun bertelepon.

Dalam pelajaran hari ini anda akan berlatih bagaimana memperkenalkan diri dan menyatakan maksud anda menelepon. Dan, beberapa catatan praktis yang perlu disiapkan sebelum anda menelepon, juga bagaimana menyampaikan saran, dan bagaimana menunjukkan kesungguhan akan memenuhi permintaan pihak lain di telepon.

Edward: Hello. Edward Bono speaking.  
*Halo. Edward Bono di sini.*

Harvey: Ah, Edward, it's Harvey Judd here, returning your call.  
*Ah, Edward, ini Harvey Judd, anda minta saya menelepon.*

Edward: Hi Harvey. I was calling about your display. I'm about to head down to set it up for tomorrow. Can I just run through the list with you to make sure we're on track?  
*Halo Harvey! Saya menelepon soal stand anda di Pameran. Saya akan ke sana besok untuk memasangnya. Ada waktu sebentar untuk saya bacakan daftarnya? Supaya tidak ada yang salah.*

Harvey: Sure.  
*Silahkan.*

Edward: Now, you want the large plasma screen and two consulting posts....

*Anda minta layar plasma besar dan dua meja konsultasi ....*

Persiapkan sebelum melakukan telepon.

Sebelum kita teliti percakapan antara Harvey dan Edward, baiklah kalau kita perhatikan di sini hal-hal yang perlu kita siapkan.

Pertama, pelajari dengan seksama topik pembicaraan. Rencanakanlah apa yang akan anda katakan, dan siap-siaplah menjawab pertanyaan yang tidak terduga. Kalau perlu, kirimkan dulu surat elektronik (atau email), terutama jika anda meneleponnya dari luarnegeri.

Siapkanlah di depan anda semua informasi yang diperlukan, seperti misalnya surat email, angka-angka atau surat penawaran. Dan, sekiranya anda tidak begitu yakin akan dapat lancar menyampaikannya dalam Bahasa Inggris, tulislah dulu semuanya di atas kertas atau catatlah pokok-pokok yang akan ada bicarakan.

Perhatikan cara Edward dan Harvey membuka pembicaraan.

Edward: Hello. Edward Bono speaking.  
*Halo. Edward Bono di sini.*

Harvey: Ah, Edward, it's Harvey Judd here, returning your call.  
*Ah, Edward, ini Harvey Judd, anda minta saya menelepon.*

Ketika Edward mendengar telepon berdering dan mengangkatnya, Edward berkata: **"Hello, Edward speaking"**. Untuk memberitahu pihak pengirim telepon, siapa yang mengangkat atau menjawab teleponnya, biasanya kita mengatakan **"speaking"** setelah menyebutkan nama kita.

Cara Harvey menyatakan siapa dirinya berbeda, sebab dia bukanlah pihak yang menjawab dering telepon melainkan dia-lah yang mengirim telepon. Karena itu, Harvey mengatakan: **"It's Harvey Judd, here"**.

Coba perhatikan dan ulangi:

Kate: Good afternoon, Kate speaking.  
Edward: Hello, Edward speaking.  
Harvey: It's Harvey here.

Perhatikan sekarang kata-kata Edward menjelaskan maksud semula ia menelepon.

Edward: Hi Harvey. I was calling about your display. I'm about to head down to set it up for tomorrow. Can I just run through the list with you to make sure we're on track?

*Halo Harvey. Saya menelepon soal stand anda di Pameran.*

*Saya akan ke sana besok untuk memasangnya. Ada waktu sebentar untuk saya bacakan daftarnya supaya tidak ada yang salah?*

Ada kalanya di sejumlah negara, kita diharapkan berbasa-basi dahulu sebelum mengutarakan maksud yang sebenarnya. Tetapi, dalam budaya Barat, ini hanya dilakukan justru kalau kita benar-benar kenal baik dengan orang yang kita telepon. Karenanya, di lingkungan masyarakat Barat, langsung menyampaikan maksud utama kita menelepon tidak dianggap 'kasar' atau 'tidak sopan', melainkan tindakan praktis semata-mata. Dan memang, penting sekali untuk menyatakan dengan jelas maksud kita menelepon.

Sekiranya ada beberapa hal yang sekaligus ingin dibicarakan, kemukakanlah ini pada awal pembicaraan, misalnya: "**Just a couple of issues arising from your proposal**", "**Ada beberapa hal yang menyangkut proposal anda**", atau, "**Have you got time to answer a couple of questions on the Sun project?**" -- "Ada waktu untuk menjawab beberapa pertanyaan tentang proyek The Sun?"

Mari kita berlatih mengucapkan beberapa kalimat.  
Perhatikan dan ulangi:

I'm calling about the meeting.

I'm calling about your proposal

I've just got a couple of questions about your proposal.

There are a couple of issues arising from your proposal.

---

Anda sedang mengikuti 'English for Business' – Bahasa Inggris untuk Bisnis – dari Radio Australia.

#### Pelajaran ke-4: 'Percakapan Melalui Telepon' (lanjutan)

Lesson 4: Over the phone.

Perhatikan dengan seksama kata-kata dan ungkapan baru dalam percakapan berikut, disusul dengan terjemahannya ....

Edward: ...Just one more thing, Harvey. Does your laptop have an output for a plasma screen?  
*Sebentar. Ada satu hal lagi, Harvey. Laptop anda ..... bisa dihubungkan dengan layar plasma atau tidak?*

Harvey: I think so. Yes.  
*Saya rasa bisa. Ya.*

Edward: Well, what we recommend is that someone comes down with the software to go through the procedure. That way we can make sure that you know how to set up in the morning.  
*Yang ingin kami sarankan di sini ... bagaimana kalau anda kirim seseorang dengan membawa program komputernya, supaya seluruh proses bisa dicoba. Dengan begitu, tidak akan ada kesulitan lagi untuk memasangnya besok pagi.*

Harvey: Oh, don't worry...I'm sure it'll be fine.  
*Tak perlulah. Saya yakin pasti beres.*

Edward: Uhuh. I've noticed that your building is just ten minutes from the Exhibition Centre. Why don't you bring your laptop down and we can test run your program... You know, to make sure the display goes off without a hitch?  
*Saya lihat kantor anda cuma 10 menit dari Gedung Pameran. Bagaimana kalau laptop itu dibawa ke sana dan kita coba programnya? Supaya ..... yah, supaya semuanya berjalan lancar.*

Harvey: Oh, OK. Good idea. What time is good for you?  
*OK. Ide yang bagus. Jam berapa anda bisa?*

Edward: It'll be about 3pm. Is that OK?  
*Sekitar jam 3. Bagaimana? OK?*

Harvey: Fine. Thanks Edward.  
*Boleh. Terima kasih, Edward.*

Edward: No worries. I'll call you at about 3 then. Bye, Harvey.

*OK. Saya telepon lagi sekitar jam 3. Sampai nanti.*

Harvey: Yes, speak to you later.  
*Ya. Sampai nanti .....*

Sedikit catatan dari dunia bisnis.

Pada awal percakapan telepon tadi, Edward mengajak Harvey duduk bersama membicarakan semua peralatan yang harus dipasang, satu per satu sesuai dengan yang tercantum dalam daftar. Selain itu Edward punya satu keinginan lagi yang baru akan disampaikan setelah mengetahui situasi Harvey saat itu.

Edward: Well, what we recommend is that someone comes down with the software to go through the procedure.  
*Yang ingin kami sarankan di sini ... bagaimana kalau anda kirim seseorang dengan membawa program komputernya, supaya seluruh proses bisa dicoba.*

Pada mulanya Harvey merasa tidak perlu untuk datang ke Gedung Pameran, namun pada akhirnya Edward berhasil meyakinkannya. Mengapa? Karena Edward sudah mempersiapkan diri sepenuhnya. Ia tahu bahwa letak kantor Hale and Hearty tidak jauh dari Gedung Pameran, sehingga pasti tidak akan merepotkan Harvey. Edward berhasil memperoleh apa yang dikehendakinya, tanpa membuat Harvey merasa dipaksa.

Nah, marilah kita lihat beberapa cara untuk menyampaikan saran. Perhatikan contoh dan terjemahannya .....

What we recommend is a holiday promotion.  
*Yang kami sarankan di sini: promosi liburan.*

Can I suggest a telephone conference?  
*Boleh saya sarankan "tele-konferen"?*

What about a teleconference?  
*Bagaimana kalau "tele-konferen"?*

Why don't you bring your laptop?  
*Mengapa tidak bawa laptop saja?*

Nah, mari kita berlatih mengucapkan kata-kata saran. Perhatikan dan ulangi

What we recommend is holiday promotion.

Can I suggest a telephone conference?

What about a teleconference?

Why don't you bring your laptop?

Sekarang simak kembali bagian terakhir percakapan Edward dan Harvey.

Harvey: Oh, OK. Good idea. What time is good for you?

Edward: It'll be about 3pm. Is that OK?

Harvey: Fine. Thanks Edward.

Edward: No worries. I'll call you at about 3 then. Bye, Harvey.

Pertama, Edward dengan segala rela hati mempersilahkan Harvey untuk menetapkan waktunya, dengan menanyakan: **"What time is good for you?"** Jam berapa anda bisa? .... yang dilanjutkan oleh Edward dengan memastikan bahwa ini tidak akan merepotkan Harvey .... **"Is that OK?"**.... "Bagaimana? Ini OK?".... atau, anda dapat menanyakan: **"Is that all right with you?"** "Apakah ini cocok untuk anda?" Atau, dapat pula: **"How does that suit you?"** yang artinya: "Bagaimana? Cocok untuk anda?"

Coba perhatikan dan ulangi:

What time is good for you?

Is that OK?

Is that all right with you?

How does that suit you?

Dan akhirnya, Edward menutup percakapan dengan mengulangi 'jam' yang telah disepakati untuk bertemu.

Edward: No worries. I'll call you at about 3 then. Bye, Harvey.

Sungguh suatu kebiasaan bagus untuk menutup percakapan dengan menyimpulkan intisari pembicaraan. Dengan demikian, kedua pihak sama-sama jelas mengenai pokok-pokok yang telah dibicarakan.

Sebagai penutup, marilah kita berlatih mengutarakan beberapa ucapan yang kita pelajari hari ini. Perhatikan dan ulangi:

Hello, John speaking.

I've just got a couple of questions about your proposal.

Can I suggest a telephone conference?

What time is good for you?

Is that all right with you?

Sebelum berpisah, berikut ini kata-kata yang perlu diulang dan diingat sampai pelajaran mendatang:

Can I suggest  
A meeting?  
A meeting at two?

Three o'clock is better  
How does that suit you?

Can I suggest  
A meeting?  
A meeting at two?

Three o'clock is better  
How does that suit you?

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

Ikuti Pelajaran selanjutnya ....  
Pelajaran ke-5: **"Kontak Pertama"**.

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)

