

Lesson 9

Cover sheet

Lesson 9, Dialogue 5 Talking Business

Language/Grammar Points and Cultural Points covered in this lesson

- Broaching the subject of business
- Finding out a client's needs
- Appropriate use of "Congratulations"

Supplementary exercises:

- See Study Notes

Lesson 9 - Dialogue 5: Talking Business

BAHASA INGGRIS UNTUK BISNIS ENGLISH FOR BUSINESS

Pelajaran 9: Membicarakan Bisnis

Lesson 9: Talking Business

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.

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 kalangan 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 diulang kembali... dan anda mungkin akan heran begitu banyak yang ternyata dapat anda pahami dan ucapkan kembali.

Dalam pelajaran ini kita akan berlatih cara menanyakan apa yang dibutuhkan oleh klien dan bagaimana mengarahkan pembicaraan ke soal-soal bisnis.

Nah, mari kita mulai. Setelah dibawa keliling melihat-lihat perusahaan Hale and Hearty, Lian dan Lok singgah di Gedung Aquarium ikan yang terletak berdekatan.

Victoria: Look at the colours on that pajama fish. Aren't they wonderful?
Lihat ikan loreng ini! Warna-warni dan menarik sekali, bukan?

- Lok:** Yes. I'm very impressed with this aquarium.
Ya. Saya terkesan sekali pada akuarium ini.
- Victoria:** And Hale and Hearty, Lok? What do you think of our operation... now that you've had a chance to look around?
Bagaimana dengan Hale and Hearty? Apa kesan anda setelah melihat-lihat perusahaan kami?
- Lok:** My first impression is that it's very well organised.
Kesan pertama saya sangat teratur dan rapi.
- Victoria:** Yes. I could show you a lot more if you'd like to meet formally. I'd like to establish what it is that you need for Silver Heaven and how I can best assist you.
Saya bisa tunjukkan lebih banyak lagi, kalau anda bersedia bertemu secara formal. Saya ingin tahu apa yang diperlukan oleh Silver Heaven dan apa yang dapat saya bantu sepenuhnya.
- Lok:** Oh, Victoria. You're very kind. But I'm here for a holiday. Not for business.
Oh Victoria. Anda ini baik hati benar. Saya ke sini ini untuk liburan, bukan untuk bisnis.
- Victoria:** Oh. I see.
Oh begitu.
- Oh! What's that!
Oh! Apa itu?
- Lok:** It's a shark. I think he likes you!
Ikan hiu. Saya rasa.... dia suka anda!

Perhatikan cara Victoria mengetengahkan topik bisnis:

- Lok:** Yes. I'm very impressed with this aquarium.
Ya. Saya terkesan sekali pada akuarium ini.

Victoria: And Hale and Hearty, Lok? What do you think of our operation... now that you've had a chance to look around?

Bagaimana dengan Hale and Hearty? Apa kesan anda setelah melihat-lihat perusahaan kami?

Lok: My first impression is that it's very well organised.

Kesan pertama saya sangat teratur dan rapi.

Victoria: Yes. I could show you a lot more if you'd like to meet formally.

Saya bisa tunjukkan lebih banyak lagi, kalau anda bersedia bertemu secara formal.

Bisa saja orang mengatakan Victoria terlalu cepat memaksakan kehendaknya pada Lok, tetapi ada yang dapat kita pelajari dari susunan kata yang digunakannya. Memang, pertanyaannya: cara terbaik manakah kiranya yang dapat dipakai untuk mengarahkan pembicaraan ke bisnis kita? Salah satu cara yang dapat dipakai adalah seperti yang digunakan Victoria, yaitu "menunggu saat yang tepat".

Victoria mendengar pujian Lok tentang Akuarium. Nah, itulah saat yang dimanfaatkannya untuk menanyakan kesan Lok pada perusahaannya. Hampir tidak mungkin Lok akan memberikan pandangan yang negatif. Ini membuka peluang bagi Victoria untuk mengundang Lok ke pertemuan yang lebih formal untuk melihat lebih dalam perusahaan Hale and Hearty.

Kata-kata yang perlu dipakai untuk mengarahkan pembicaraan ke bisnis kita sangat tergantung pada orang yang kita hadapi, barang atau jasa yang kita tawarkan, serta situasi dan kondisi. Dari contoh tadi, kita lihat, Victoria tidak terlalu berhasil dalam hal ini.

Dalam pelajaran ini dan pelajaran mendatang, akan kita pelajari cara-cara lain yang lebih efektif dalam menyodorkan umpan pembicaraan agar mengarah ke bisnis kita. Sementara ini, perhatikan tiga contoh lain untuk 'mengarahkan' seseorang ke bisnis kita.

Making those deadlines can be backbreaking.

Batas waktu seperti itu bisa bikin rontok semua tulang.

Is there anything Coles and Son can do to make your life easier, Mr Johns?

Kalau begitu, Mr Johns, adakah yang dapat dilakukan Coles and Son supaya tidak terasa terlalu berat?

The cost of couriers is about 20% of our budget. It's too high.

Ongkos kurir sekitar 20% dari anggaran kita. Ini terlalu tinggi.

Perhaps you need a printing firm that's closer to your office?
Barangkali anda perlu percetakan yang lebih dekat dengan kantor anda?

Our customs agent charges too much.
Agen ekspedisi kami menarik ongkos setinggi langit.

Really? Well, Speedy Customs Services have never had any complaints. Would you like to see our agency prices?
O begitu? Kami, "Speedy Customs Services", tidak pernah mendapat keluhan. Anda ingin melihat daftar ongkos kami?

Perhatikan cara Victoria menyampaikan gagasan kepada Lok.

Victoria: I'd like to establish what it is that you need for Silver Heaven and how I can best assist you.
Saya ingin tahu apa yang diperlukan oleh Silver Heaven dan apa yang dapat saya bantu dengan sebaik-baiknya.

Victoria menggunakan kata "I" (saya) dan bukannya "we" (kami). Ini dapat menimbulkan kesan salah, seakan-akan ia mewakili dirinya sendiri dan bukannya perusahaan. Hal seperti ini sebaiknya dihindari.

Dalam hal ini, akan lebih baik kalau kita gunakan kata "we" (kami) agar dapat memberikan gambaran perusahaan yang kokoh dan mantap. Victoria sudah benar, yaitu berusaha mengetahui keperluan bisnis Lok.

Mari berlatih seperti yang dilakukan Victoria. Perhatikan dan ulangi.

We'd like to establish
We'd like to establish what it is that you need
We'd like to establish what it is that you need for Silver Heaven
and how we can best assist you.
We'd like to establish what it is that you need for Silver Heaven
and how we can best assist you.

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

Pelajaran 9: Membicarakan Bisnis.

Lesson 9: Talking business.

Perhatikan berikut ini kata-kata dan ungkapan baru, beserta terjemahannya.
Kita ikuti pembicaraan Harvey dan Lian di Gedung Aquarium.

- Harvey:** This is fantastic. I haven't been here since I was a kid.
Wah, luarbiasa. Baru sekali ini saya ke sini lagi, sejak kecil.
- Lian:** My children would have loved this too. But they're grown up now, of course. And the family is expanding. My daughter is expecting Grandchild Number One in August...
Anak-anak kami tentunya juga akan senang ke sini. Tetapi mereka sudah besar-besar semua, dan keluarga mereka juga membesar. Putri kami menantikan Cucu Nomor Satu, Agustus nanti
- Harvey:** Congratulations.
Selamat!
- Lian:** Thank you. ... So I've been thinking that Silver Heaven will be too small to hold my children if it stays as it is.
Terimakasih.Makanya saya pikir, Silver Heaven sudah terlalu kecil sekarang untuk anak-anak kami.
- Harvey:** What do you see as the future of Silver Heaven, Lian?
Jadi apa yang anda bayangkan untuk masa depan Silver Heaven?
- Lian:** Well, I'd like to expand. My children are all headstrong and ambitious. They all want to be the boss. If we can extend our operation, they'll each have an area of sole responsibility to keep them out of trouble.
Well, saya ingin diperbesar. Anak-anak saya semua keras-hatinya dan ambisius. Semuanya ingin jadi "boss". Jadi kalau perusahaan kami dapat diperluas, maka masing-masing lantas punya tanggungjawab sendiri-sendiri sehingga semuanya beres.

Memang, bisa diperdebatkan di sini siapa sebenarnya – Lian atau Harvey – yang mengarahkan pembicaraan ke bisnis pihaknya. Tetapi, dari pembicaraan ‘remeh temeh’ mengenai keluarga tadi, Harvey berhasil menangkap keinginan bisnis yang terkandung di hati Lian. Begitu ia tahu mengenai hal ini, maka ia pun kemudian dapat menyesuaikan langkah dengan kebutuhan yang diperlukan Lian.

Perhatikan cara Harvey mencari keterangan ini.....

Harvey: What do you see as the future of Silver Heaven, Lian?
Apa yang anda bayangkan untuk masa depan Silver Heaven, Lian?

Ada cara lain untuk mengorek keterangan dari ‘calon klien’.
Perhatikan pertanyaan berikut

Where do you see your company in five years' time?
Dalam bayangan anda, seperti apa perusahaan anda dalam 5 tahun mendatang?

What is your immediate goal for your company?
Apa sasaran perusahaan anda dalam waktu dekat ini?

What plans do you have for Jackson Enterprises?
Apa rencana anda untuk Jackson Enterprises?

Mari kita berlatih. Perhatikan dan ulangi

What do you see as the future of Silver Heaven?
Where do you see your company in five years' time?
What is your immediate goal for your company?
What plans do you have for Jackson Enterprises?

Dalam pelajaran yang lalu, kita berlatih menanggapi pernyataan yang sifatnya positif maupun negatif. Dalam percakapan tadi, pernyataan Lian akan mendapat 'cucu pertama' perlu diberi respons yang lebih kuat, dan tidak hanya **"That's good to hear."**

Perhatikan cara Harvey memberikan respons:

Lian: And the family is expanding. My daughter is expecting grandchild Number One in August...

Harvey: Congratulations.

Lian: Thank you. ...

Kata **"Congratulations"** kita gunakan untuk mengucapkan selamat pada hal-hal yang menggembirakan atau patut dirayakan.

Sebaliknya, untuk hal-hal yang menyedihkan, respons **"I'm sorry to hear that"** masih dapat digunakan, walaupun ada yang lebih kuat lagi yaitu: **"I'm very sorry to hear that"**. Tentunya nada ucapannya harus pula disesuaikan dengan keadaan. Sebagai contoh ...

I can't make it I'm afraid. My father has just been rushed to hospital.

Maaf saya tidak bisa datang. Ayah saya baru saja dibawa ke rumahsakit.

I'm very sorry to hear that.

Sebelum kita berpisah, berikut ini pokok-pokok ucapan yang perlu diingat dan dipraktikkan sampai pelajaran yang akan datang:

Congratulations
Congratulations
I hear you got the job.
Congratulations
Congratulations
I hear that you're on top

Congratulations

Congratulations
I hear you got the job.
Congratulations
Congratulations
I hear that you're on top

Ikuti pelajaran mendatang Pelajaran ke-10:
lanjutan pelajaran mengenai segi-segi "**Pembicaraan Bisnis**".

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/indon, atau situs
internet Adult Multicultural Education Services, ames.net.au



ABC
Radio Australia

