CATATAN :

UNTUK PEMBAHASAN BAGIAN

1. PENGORGANISASIAN PESAN PESAN BISNIS

2. REVISI PESAN-PESAN BISNIS

DI PELAJARI SENDIRI. HAL-HAL YANG BELUM DIMENGERTI DAPAT DIDISKUSIKAN. TERIMA KASIH.

SUMBER DJOKO SUPRIANTO, M.B.A

KOMUNIKASI

MELALUI SURAT

Pada bab ini akan di bahas :

1. Penulisan Direct Request
2. Penulisan Pesan-pesan rutin dan positif
3. Penulisan Bad News
4. Penulisan Pesan-pesan persuasive
5. Dasar-dasar korespondensi Bisnis.

PENULISAN

DIRECT REQUEST

Hal-hal yang akan di bahas pada bagian ini :

1. Bagaimana mengorganisasi direct request
2. Pengorganisasian surat pesanan
3. Permintaan informasi rutin
4. Pengaduan/klaim.
5. Permintaan kredit rutin.
6. Pengorganisasian Direct Request

(permintaan langsung)

Yang dimaksud permintaan langsung adalah,

*suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau suatu organisasi (bisnis maupun non bisnis) kepada pihak lain (seseorang/individu atau organisasi) untuk meminta berbagai informasi penting dengan segera dan dengan menggunakan berbagai media komunikasi yang ada.*

Agar tujuan direct request tercapai lakukanhal-hal sbb :

1. Apabila audiens mulai tertarik lakukan direct approach.
2. Pada bagian awal sajikan permintaan (main idea) dan bukti-bukti secara rinci.
3. Pada bagian pembuka awali dengan perkenalan diri, atau langsung pada permitaan dan penjelesannya.
4. Gunakan bahasa yang sopan.
5. Pada bagian pertengahan tekankan inti permintaan.
6. Bagian penutup nyatakan dengan tegas dan jelas apa tindakan yang diharapkan.

Adapun pengorganisasian Direct Request sbb :

1. Pembukaan (langsung pad ide pokok)
2. Penjelasan rinci (alasan/keterangan)
3. Penutup (penekanan atas tindakan yang diharapkan)

**TAMPIL CANTIK TIDAK HARUS MAHAL**

CANTIQUE COSMETIK MEMBANTU ANDA DISETIAP PENAMPILAN. ***HARGA MURAH BANGET.***

GARUT PLAZA BLOK C. NO. 1,2,3.

1. **Permintaan informasi rutin**

Dalam membuat surat permintaan rutin perhatikan 3 pertanyaan sbb :

* Apa yang ingin diketahui
* Mengapa hal tersebut perlu diketahui
* Mengapa hal tsb dapat membantu.

Direct request dapat berasal dari :

A. Dalam organisasi /perusahaan (internal)

B. Permintaan ke luar organisasi (eksternal)

1. **Menulis Direct Request Untuk pengaduan**

Ketidak puasan konsumen atas pelayanan akan menimbulkan claim, sehingga dalam menangani masalah-masalah tersebut perlu perlakuan khusus, sehingga dapat terjalin kerja sama yang baik antara perusahaan dengan konsumen.

Contoh claim yang sering terjadi :

1. Pengembalian barang yang sudah dibeli dan meminta uang kembali.
2. Meminta barang yang baru sesuai yang dipesan
3. Penggantian sebagian atau keseluruhan barang yang rusak.
4. Pengurangan harga karena ada barang yang cacat atau rusak.
5. Pembatalan atas suatu pesanan produk
6. Pembetulan kesalahan penagihan.
7. Dll.

Perusahaan yang progresif selalu ingin mengatahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diberikan.

Konsumen yang puas akan berceritra kepada orang lain seperti seorang NABI sementara konsumen yang tidak puas akan berceritra pada orang lain seperti seorang teroris.

Dalam membuat surat aduan/claim hindari berbahasa yang kasar, karena hal ini akan membuat sipenerima surat enggan untuk membacanya.

Dalam membuat surat aduan / claim, ikuti langkah-langkah sebagai berikut :

1. Jelaskan masalah yang anda hadapi secara rinci.
2. Lampirkan informasi pendukung, seperti faktur pembelian dll.
3. Usahakan nada surat anda tidak marah atau emosional.
4. Permintaan tindakan khusus.

4 . **SURAT UNDANGAN, PESANAN DAN RESERVASI.**

Penulisan surat undangan, pesanan dan reservasi menggunakan pendekatan langsung (direct approach)

KHUSUS UNTUK MAHASISWI UNIGA , DISCOUNT 10 PERSEN UNTUK PRODUK AFIFAH DAN DRF.

Pendekatan langsung mencakup 3 komponen

* Ide pokok (main idea)
* Penjelasan rinci (explanations)
* Penutup (clouse courtesy)

PERMINTAAN KREDIT

Untuk melakukan permintaan kredit, selengkapnya dapat berkomunikasi dengan Bank yang bersangkutan,karena peraturan antar lembaga keuangan berbeda-beda.

**JANGAN TAMPIL DI PERTEMUAN APABILA ANDA TIDAK “PD” DGN PENAMPILAN ANDA.**

**CANTIQUE KOSMETIK SETIA MEMBANTU ANDA.**

SEKIAN