

ETIKET KERJA SEKRETARIS DALAM PELAYANAN TAMU PADA PT TRANSFORMASI INDONESIA (TRANS TV)

Dra. Afie Asiana Nindyastuti, M.M.
afie.asiana@budiluhur.ac.id
Akademi Sekretari Budi Luhur

Abstract: Secretary of Work Ethics in Guest Services at PT Transformasi Indonesia (Trans TV). Reception of a visitor at an office is a common task of a secretary. Secretary's reception of visitor should be conducted professionally, non-discriminatory between common or high-ranking official visitor. In entertaining the visitors, a secretary must be courteous, polite, and raise questions about the aim of their visit, make them comfortable. By so doing, the visitors will be feel honored by the secretary and will bring a positive impact on the value of the company. During the reception of visitor, secretary will encounter number of types of visitors such as internal visitors, external visitors, all of them could be differentiated among visitors, with an appointment or without appointment in advance, friends/relatives of the leader, regular visitors, official visitors, etc. Secretary must serve the visitors courteously, politely, wisely, smartly and with good personality, have knowledge of the organizational structure, and as well as major issues concerning the company where he works.

Keywords: Etiquette guest service, personality and attitude of the Secretary, Guest type

Abstrak: Etiket Kerja Sekretaris Dalam Pelayanan Tamu Pada PT Transformasi Indonesia (Trans TV). Penerimaan tamu di kantor biasanya dilakukan seorang sekretaris pimpinan. Dalam menerima tamu selayaknya sekretaris menerima secara profesional, dalam arti tidak membedakan tamu, baik tamu masyarakat biasa maupun pejabat. Dalam melayani tamu, sekretaris harus bersikap ramah, sopan, menanyakan maksud kedatangan tamu, menyenangkan tamu. Dengan melakukan hal tersebut tentunya tamu yang datang akan merasa dihormati dan akan membawa dampak pada nilai positif perusahaan. Saat menerima tamu, sekretaris akan dihadapkan pada beberapa macam/jenis tamu, yaitu tamu internal perusahaan dan tamu eksternal perusahaan, yang kesemuanya dapat dibedakan dalam tamu yang melakukan perjanjian terlebih dulu, tanpa perjanjian, teman-teman/relasi pimpinan, tamu rutin, tamu pejabat. Sekretaris berperanan dalam melakukan pelayanan tamu dengan kepribadian yang sopan, ramah, bijaksana, cerdas, berkepribadian menarik, mempunyai pengetahuan tentang struktur organisasi, serta hal-hal pokok tentang perusahaan di mana dia bekerja.

Kata kunci: Etiket pelayanan tamu, Kepribadian dan Sikap Sekretaris, Jenis Tamu