

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

Sekolah : SMK SWADAYA TEMANGGUNG
Mata Pelajaran : Korespondensi
Kelas/Semester : X OTKP
Materi Pokok : Tata cara bertelepon bahasa Inggris dan bahasa asing lainnya
Alokasi Waktu : 40 menit

Kompetensi dasar : Menerapkan komunikasi telepon dan melakukan komunikasi telepon Bahasa Inggris dan bahasa asing lainnya

Indikator :

1. Menjelaskan etika penanganan telepon Bahasa Inggris dan Bahasa Asing lainnya
2. Mengklasifikasi hambatan-hambatan hubungan telepon Bahasa Inggris
3. Membuat persiapan percakapan telepon Bahasa Inggris dan Bahasa Asing lainnya
4. Melakukan pelayanan telepon bahasa Inggris dan Bahasa Asing lainnya

A. Tujuan Pembelajaran

Setelah mengikuti proses pembelajaran diharapkan peserta didik dapat :

- Mampu menjelaskan etika etika penanganan telepon Bahasa Inggris dan Bahasa Asing lainnya
- Mampu mengklasifikasikan hambatan-hambatan hubungan telepon Bahasa Inggris
- Mampu membuat percakapan telepon Bahasa Inggris dan Bahasa Asing lainnya
- Mampu mempraktikkan pelayanan pelayanan telepon bahasa Inggris dan Bahasa Asing lainnya

B. Materi Pembelajaran

1. Etika Penanganan Telepon Bahasa Inggris dan bahasa asing lainnya
2. Langkah-langkah pelayanan telepon Bahasa Inggris dan bahasa asing lainnya
3. Hambatan-hambatan hubungan telepon Bahasa Inggris

C. Metode Pembelajaran : Daring.

D. Media pembelajaran : WA Grup

E. Pendekatan : Saintifik

F. Sumber belajar : Modul, Buku

G. Langkah-Langkah Pembelajaran

Kegiatan Pendahuluan (5menit)

- | |
|---|
| 1) Melakukan pembukaan dengan salam dan berdoa untuk memulai pelajaran, memeriksa kehadiran peserta didik sebagai sikap disiplin. |
|---|

<p>2) Mengaitkan kegiatan pembelajaran yang akan dilakukan dengan pengalaman peserta didik dengan materi sebelumnya serta mengajukan pertanyaan untuk menghubungkan materi selanjutnya atau memberi gambaran materi kepada peserta didik.</p> <p>3) Menjelaskan hal-hal yang akan dipelajari serta metode yang akan digunakan dalam pembelajaran.</p>
Kegiatan Inti (35 menit)
<p>1) Peserta didik mengamati, membaca dan menulis kembali materi yang ditayangkan oleh guru yang terkait dengan penerapan bertelepon menggunakan Bahasa Inggris dan Bahasa Asing lainnya</p> <p>2) Guru memberikan tampilan presentasi tentang</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etika Penanganan Telepon Bahasa Inggris dan bahasa asing lainnya • Langkah-langkah pelayanan telepon Bahasa Inggris dan bahasa asing lainnya • Hambatan-hambatan hubungan telepon Bahasa Inggris <p>3) Guru menjelaskan materi dan mengadakan sesi tanya jawab..</p> <p>4) Peserta didik ikut aktif dalam pembelajaran.</p>
Kegiatan Penutup (5 menit)
<p>1) Guru membuat kesimpulan tentang point-point yang berkaitan dengan materi dalam kegiatan pembelajaran yang dilakukan.</p> <p>2) Guru memberikan kesempatan peserta didik untuk bertanya dan menjawab pertanyaan pesertadidik.</p> <p>3) Guru memberikan gambaran tentang materi yang akan dipelajari pada pertemuan berikutnya.</p>

H. Penilaian Hasil Pembelajaran

Sikap	: Observasi
Pengetahuan	: Kegiatan tanya jawab dan hasil tugas
Keterampilan	: penerapan bertelepon Bahasa Inggris

I. Lembar penilaian

Lembaran ini diisi oleh guru untuk menilai sikap spiritual dan sosial siswa. Dengan memberikan tanda ceklis (√) pada kolom skor sesuai sikap yang ditampilkan oleh siswa, dengan kriteria sebagaiberikut:

- SB : sangat baik, apabila selalu melakukan sesuai pernyataan.
- B : baik, apabila sering melakukan sesuai pernyataan dan kadang-kadang tidak melakukan.
- C : cukup, apabila kadang-kadang melakukan dan sering tidak melakukan
- K : kurang, apabila tidak pernah melakukan.

Nama siswa :

Kelas :

Tanggal pengamatan :

No.	Aspek yang Diamati	Kategori			
		SB	B	C	K
1.	Tingkat kedisiplinan kehadiran				
2.	Respons siswa terhadap materi/tugas yang diberikan guru				
3.	Ketepatan mengerjakan tugas				
4.	Keaktifan dan menyelesaikan tugas kelompok.				
5.	Sikap menyampaikan pendapat.				
6.	Sikap menyimak penjelasan guru.				
7.	Sikap mengikuti pembelajaran.				
Skor Perolehan					
Skor Maksimum					
Nilai Skor Perolehan $100 \left[\frac{\text{Skor perolehan}}{\text{Skor maksimal}} \times 100 \right]$					
Konversi Skala 4 $\left[\frac{\text{Nilai}}{100} \times 4 \right]$					

J. Soal pengayaan :

1. Jelaskan Etika dalam Penanganan Telepon Bahasa Inggris dan bahasa asing lainnya
2. Sebut dan Jelaskan Langkah-langkah pelayanan telepon Bahasa Inggris dan bahasa asing lainnya
3. Jelaskan hambatan-hambatan hubungan telepon Bahasa Inggris

K. Modul

Etika Penanganan Telepon Bahasa Inggris dan Bahasa Asing lainnya

- a. Hafalkanlah frase-frase umum yang digunakan untuk bertelepon. Sediakan waktu untuk mempelajari frase-frase ini agar kita dapat menjawab dan memahami apa yang ingindibicarakan/disampaikan.
- b. Gunakan bahasa formal apabila kita berbicara pada orang lain dalam situasiresmi/bisnis/professional.
- c. Berbicaralah dengan pelan-pelan dan jelas. Jangun takut dan ragu-ragu.
- d. Pastikan Anda mengerti apa yang dikatakan dan dimaksud pembicara yang lain. Janganpura-pura sok tahu segalanya. Kalau Anda tidak mengerti, mintalah orang lain untukmengulangi perkataannya dan lakukan konfirmasi seperlunya.
- e. Berlatihlah dengan seorang teman.
- f. Gunakan catatan sebelum atau sesudah bertelepon.
- g. Pelajari Etiket dan cara bertelepon
- h. Berlatihlah cara mengucapkan tanggal, bilangan/angka dan Ejaan Fonetik Bahasa Inggris

Contoh :

- A. Menyebutkan diri ketika mengangkat telepon
- Yudistira Gaila Indonesia
 - Robert Nasution
 - Robert Naution Speaking
 - si penelpon : Could I speak to Robert Nasution, Please ?
 - Penerima : Yes, speaking
- B. Membantu si Penelpon
- Can i help you ?
 - Who would you like to speak to ?
- C. Menanyakan Identitas Si Penelpon
- Who's speaking please ?
 - Who's calling, please ?
 - And your name is ?
- D. Menanyakan Informasi Tambahan
- What's in connection with, please ?
- E. Menjelaskan Orang Tersebut Tidak Ada di Tempat
- I'm afraid... is not available at the moment.
 - I'm sorry... is not in the office today
 - I'm afraid... is in a metting at the moment
 - I,m afraid his/her line's engaged. Do you want to hold ?
- F. Menawakan Tindakan Alternatif
- Could you call back latter ?
 - Would you like to leave a message ?
 - Can I take message ?
- G. Mengakhiri Paggilan
- I look forward to seeing / hearing from/ metting you
 - See you/ speak to you soon (informal)
 - Good bye/ Bye

Langkah-langkah pelayanan telepon Bahasa Inggris dn Bahasa Asing lainnya

- A. Memberi Salam
- God morning/afternoon/evening
 - Hello (informal)

B. Menyebutkan Diri

- My name is...(jika baru pertama kali)
- This is... here (perkenalan kedua atau selanjutnya)
- This is... (bila sedang bicara)

C. Minta Bicara

- Could I speak to... please ?
- Could you put me through to... please ?
- John Brown, Please

D. Meberikan Informasi Tambahan

- It's in connection with..
- It's about...

E. Menjelaskan Tujuan Pembicaraan

- I'm calling to ask about....
- I'm phoning to let you know the detail of..
- I'm calling to tell you aboutat ...

F. Menunjukkan Pemahaman

- I see...
- Yes/Right/Fine/Ok

G. Membuat Janji Tamu

- When could we meet ?
- What time would suit you ?
- Can you message... (hari) at...(jam)

H. Meninggalkan Pesan

- Could you give... a message, please ?
- Could you ask... to call me ?
- Could you tell... I'll call back later ?

I. Memberi Konfirmasi

- Well, I look forward to meeting you next week, then.
- Well, I look forward to hearing from you later today, then.

J. Mengucapkan Terima Kasih

Well, Thank you very much for your help
Well, Thanks for the information
Well, tank a lot (informal)

K. Mengakhiri Panggilan

I look forward ti seeing/hearing from/meeting you
See you/ speak to you soon (informal)

Goodbye/ Bye

Hambatan-hambatan Hubungan Telepon Bahasa Inggris

Faktor Kondisi Fisik Peralatan Kantor.

- A. Suara berbisik tidak jelas
- B. Suara hilang timbul
- C. Suara tiba-tiba mengecil.
- D. Saat memutar/menekan nomor telepon tidak terdengar nada kontak.
- E. Tidak terdengar nada sambung.
- F. Tiba-tiba sambungan terputus disaat percakapan berlangsung

Faktor Pengguna atau Pemakai

- a. Berbicara berdekatan atau sambil makan
- b. Berbicara monoton tidak jelas pengucapannya
- c. Berbicara terlalu cepat
- d. Berbicara sambil nafas terdengar
- e. Belum memahami atau berbicara bahasa Inggris