

## INSTRUKSI KERJA

### LAYANAN INFORMASI MELALUI TELEPON

#### Langkah 1 :

Mengangkat telepon dan mengucapkan “Selamat Pagi/Siang/Sore, dengan layanan informasi Universitas Bakrie, bisa dibantu”.

#### Langkah 2 :

Mengidentifikasi dan memastikan jenis informasi yang dibutuhkan.

#### Langkah 3 A :

Bila informasi yang diminta bersifat sederhana yang dapat dijelaskan sendiri atau dapat dijelaskan berdasarkan dokumen-dokumen standar yang ada di *Receptionist Desk* :

- 1) Lakukan penjelasan informasi yang diminta dengan ramah.
- 2) Mengkonfirmasi kepada peminta informasi tentang kejelasan informasi dan pemahaman dari peminta informasi. Jelaskan lebih lanjut apabila peminta informasi belum juga memahami penjelasan yang telah diberikan.
- 3) Mempersilakan Peminta Informasi untuk datang langsung ke *Receptionist Desk* Universitas Bakrie bilamana memerlukan penjelasan lebih lanjut atau memerlukan fotokopi dokumen yang sesuai kebijakan Universitas diperkenankan untuk diberikan dan mengucapkan “terima kasih”.

#### Langkah 3 B :

Bila informasi yang diminta tidak mampu dijelaskan sendiri atau tidak dapat dijelaskan berdasarkan dokumen-dokumen standar yang ada di *Receptionist Desk* :

- 1) Menyampaikan kepada Peminta Informasi untuk menunggu sebentar.
- 2) Menghubungi pihak yang berkompeten untuk menjelaskan kepada Peminta Informasi melalui telepon.
- 3) Mempersilakan Peminta Informasi untuk berbicara langsung dengan pihak yang berkompeten, mengucapkan “terima kasih” dan menyambungkan saluran telepon.