



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



Dosen Pengampu :
Dr. Nova Mardiana, S.E.,M.M



Bab 8 Penulisan Permintaan Pesan- pesan Rutin Dan Positif

Kelompok 6

1. Dhiya Alifya 1811011016
2. Ngesti Agustina 1811011010
3. Fera Maya Sari 1811011008
4. Febriana 1811011026
5. Sarah Tsabitah 1811011082
6. Jihan

Tujuan pembelajaran

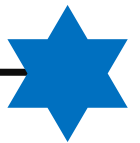


No one indebted
for others,while
many people don't
know how to
cherish others.

No one indebted
for others,while
many people don't
know how to
cherish others.



1. Menjelaskan bagaimana strategi permintaan pesan-pesan rutin
2. Menjelaskan bagaimana strategi penulisan pesan-pesan positif
3. Menjelaskan penulisan pesan-pesan good news dan goodwill
4. Membuat surat konfirmasi suatu pesanan
5. Menjawab surat permintaan informasi
6. Menjelaskan persetujuan kredit
7. Menjelaskan bagaimana memberikan referensi kredit
8. Menjelaskan bagaimana membuat surat rekomendasi



01.

Strategi Permintaan Rutin dan Pesan-Pesan Positif

Strategi Penulisan Permintaan Rutin

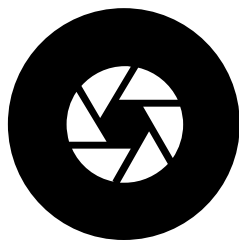


Suatu permintaan dianggap bersifat rutin jika merupakan bagian dari hal yang normal atau biasa dalam kegiatan bisnis. Dalam dunia bisnis, permintaan rutin dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis. Di bab ini, permintaan rutin lebih difokuskan pada cara penyampaian pesan-pesan bisnis dilakukan secara tertulis. Berbagai kegiatan rutin yang dilakukan di dunia bisnis antara lain : membuat surat permintaan bahan baku, surat permintaan pembayaran gaji karyawan, surat permintaan alat tulis kantor. dll



02.

Strategi Penulisan Pesan-Pesan Positif



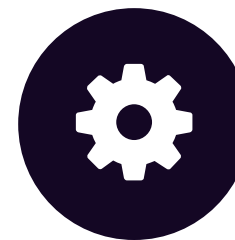
Ide Pokok Yang Jelas

Sebelum memulai penulisan pesan-pesan bisnis, perlu dilakukan persiapan yang sebaiknya . Seperti : pesan-pesan apa yang paling penting bagi penerima pesan.



Penjelasan Rinci

Bagian pertengahan dari suatu surat rutin, good-news, dan goodwill merupakan bagian yang terpanjang serta memerlukan penjelasan yang cukup rinci.



Penutup Surat

Pesan-pesan yang telah disampaikan kemungkinan akan berhasil jika penerima pesan memperoleh kesan-kesan yang menyenangkan, atau paling tidak mereka dapat menerima pesan-pesan yang disampaikan dengan

Good-News Tentang Pekerjaan

Penyampaian pesan-pesan bisnis yang menggembirakan yang berkaitan dengan dunia kerja di antaranya adalah melakukan promosi jabatan kepada karyawan yang berprestasi, memberikan penghargaan kepada karyawan berprestasi dll.

01

Pesan-Pesan Goodwill

Goodwill adalah perasaan positif yang dapat mendorong orang untuk menjaga hubungan bisnis. Pesan-pesan goodwill dapat disampaikan melalui berbagai cara, seperti pemberian ucapan selamat kepada karyawan yang memperoleh penghargaan atas prestasi kerjanya yang sangat baik.

03

Good-News Tentang Produk

Berbagai Good-News yang berkaitan dengan produk yang disediakan oleh produsen untuk menarik pelanggannya merupakan salah satu kegiatan promosi bisnis yang harus dilakukan dalam menghadapi persaingan bisnis yang sangat komprehensif.

02

Surat Konfirmasi Pesanan

04 Surat konfirmasi pesanan pada dasarnya merupakan surat yang ditujukan kepada pelanggan untuk lebih meyakinkan atau menegaskan atas suatu pesanan yang telah dilakukan. Salah satu dari beberapa surat yang paling sederhana adalah surat konfirmasi yang menginformasikan bahwa pesanan telah diterima.

Ada dua cara menjawab permintaan informasi

Menjawab Permintaan Informasi

Setiap permintaan informasi bisnis memiliki arti yang sangat penting baik bagi kepentingan internal dan eksternal perusahaan. Permintaan informasi bisnis dilakukan secara lisan maupun tertulis. Permintaan informasi secara lisan biasanya terdapat di bagian customer services center. Sementara secara tertulis maka respon yang baik juga harus segera diberikan tertulis.

01

Menjawab permintaan dengan penjualan potensial

Menjawab permintaan dengan penjualan potensial dilakukan saat seorang pelanggan meminta katalog, atau brosur untuk membantu mereka mengambil keputusan menyangkut pemilihan suatu produk. Pada saat tersebut tanggapan yang sopan dan bersedia membantu pelanggan yang mencari informasi dapat menggugah mereka untuk melakukan pembelian. Tujuan dari semua itu untuk memberi tanggapan terhadap permintaan informasi sekaligus penjualan

02

Menjawab permintaan tanpa penjualan

Salah dalam menjawab surat permintaan informasi yang tidak menghasilkan penjualan, pada dasarnya ada 2 hal yang perlu diperhatikan yaitu

1. Menjawab semua pertanyaan dengan jujur dan lengkap serta
2. Memberikan kesan yang menyenangkan terhadap perusahaan.

Menangani Permintaan Kredit Rutin

Persetujuan kredit

Surat persetujuan merupakan surat yang memberitakan berita baik kepada nasabah.dalam menyampaikan pesan-pesan bisnis yang menyenangkan bagian awal surat berisi ide-ide pokok sedangkan pada bagian pertengahan surat perlu disampaikan secara lebih rinci seperti berapa batas maksimal jumlah kredit dan kapan tanggal jatuh tempo.

01

Memberikan Referensi Kredit

02

Ketika membuat surat rekomendasi ada dua hal yang harus diperhatikan :

1. Permohonan surat rekomendasi harus resmi atau sudah disahkan.
2. Nyatakan sesuai dengan fakta yang ada jangan dibuat-buat.



Surat Rekomendasi Dan Pemberitahuan

Bagi dunia bisnis ,pemberitahuan surat rekomendasi dilakukan oleh mereka yang memiliki posisi yang penting dalam perusahaan. Dalam surat rekomendasi biasanya berkaitan dengan masalah kedisiplinan , kemampuan, kemandirian dan sikap positif lainnya.

Bentuk informasi lainnya adalah surat pemberitahuan tentang darimana nya sebagai pegawai baru atau keberhasilan melamar suatu pekerjaan.

Surat rekomendasi memiliki karakteristik yaitu

1. Nama lengkap pemohon (untuk keperluan studi/kerja)
2. Pekerjaan atau manfaat yang diharapkan pemohon
3. Penulis sedang menjawab suatu permohonan atau atas inisiatifnya sendiri.
4. Fakta – fakta yang relevan dengan posisi/kedudukan.

Kesimpulan



No one indebted
for others,while
many people don't
know how to
cherish others.

No one indebted
for others,while
many people don't
know how to
cherish others.



Strategi penulisan untuk permintaan rutin,pesan-pesan good news serta goodwill pada umumnya menggunakan pendekatan langsung yang memungkinkan para penerima pesan secara langsung dapat mengetahui apa maksud penyampaian suatu pesan.

Pendekatan langsung yang digunakan dalam penulisan permintaan rutin dan pesan-pesan positif mencakup 3 hal yaitu kemukakan ide pokok pada bagian awal ,diikuti dengan penjelasan yang lebih dirinci di bagian pertengahan dan diakiri dengan salam penutup yang ramah.

Dalam menjawab permintaan informasi yang memiliki potensi penjualan ada tiga yang harus diperhatikan yaitu berikan respon yang secepatnya, berikan dukungan terhadap penjualan dan berikan kesan positif terhadap perusahaan. Selain menangani berbagai permintaan informasi suatu perusahaan seringkali menangani berbagai permintaan kredit rutin. Bentuk informasi positif lainnya adalah memberikan surat rekomendasi kepada orang lain.



*Thank
You*

