

PROSES KERJA

BIDANG: PENTADBIRAN AM PEJABAT	KOD: TN 4.4		
AKTIVITI: Perhubungan	SUB-AKTIVITI: Mengurus Panggilan Telefon Ke Luar Pejabat		
PROSES KERJA	BORANG	UNDANG-UNDANG	JAWATAN
<p><u>PERKARA-PERKARA PENTING</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * Dial nombor yang betul dengan berhati-hati. * Berikan nama anda atau nama organisasi. * Nyatakan nama orang yang kita hendak bercakap, atau secara ringkas nyatakan tujuan panggilan kita supaya kita boleh dihubungkan terus dengan seseorang yang boleh membantu kita. * Perbincangan rasmi melalui telefon hendaklah dihadkan kepada tempoh waktu yang munasabah, misalnya 5 minit dan hendaklah merupakan perbincangan yang pendek. * Seseorang telefonis mestilah mempunyai sifat-sifat berikut:- Sabar, tepat, bersopan santun dan sikap bekerjasama. <hr/> <p><u>Panggilan Telefon Melalui Switchboard Operator</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Terima permintaan untuk membuat panggilan telefon di luar. (Pastikan sama ada 'trunk call' atau panggilan biasa). 2. Minta nombor telefon dan nama orang yang hendak dihubungi. <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Jika pemanggil tidak tahu nombor telefon, dapatkan nombor telefon melalui Operator Telekom/Buku Panduan Telefon. 2.2 Jika pemanggilan tahu nombor telefon, lihat para. 3. 3. Tentukan ada talian bebas. <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Jikalau tidak ada talian bebas beritahu pemanggil. <ol style="list-style-type: none"> 3.1.1 Maklumkan kepada pemanggil jika panggilan tidak dapat disambungkan/tidak ada talian bebas. 3.1.2 Ulangi cubaan untuk menyambungkan panggilan sehingga berjaya. 			

PROSES KERJA	BORANG	UNDANG-UNDANG	JAWATAN
<p>3.2 Jika ada talian bebas, lihat para. 4.</p> <p>4. Sambungkan panggilan kepada pemanggil.</p> <p>5. Tentukan panggilan jauh atau dekat.</p> <p>5.1 Jika panggilan jauh, catatkan dalam buku rekod nama pegawai, masa panggilan, perkara dan sama ada urusan rasmi atau hal peribadi.</p> <p>5.1.1 Jika panggilan hal peribadi, hantar bil kepada pegawai pada akhir bulan.</p> <p>6. Tamat.</p> <p><i>Terdapat 2 sistem switchboard telefon (selain talian terus) iaitu:-</i></p> <p>a) <i>Sistem PMBX (Private Manual Branch Exchange) - sistem ini perlukan switchboard operator untuk sambungkan semua 'incoming/outgoing dan internal call'.</i></p> <p>b) <i>Sistem PABX (Private Automatic Branch Exchange) - operator switchboard hanya perlu menyambungkan 'incoming call'. Untuk membuat panggilan keluar, kita hanya perlu mendail angka 9 terlebih dahulu.</i></p>			

TN 4.4 MENGURUS PANGGILAN TELEFON KE LUAR PEJABAT

