

## ABSTRACT

Dalam penulisan tugas akhir ini, saya membahas mengenai bagaimana menghindari kesalahpahaman dalam menangani pesanan pelanggan terutama pelanggan asing sebagai wakil sekretaris perusahaan yang baru. Selama menjalani masa magang di TOMA Technical Supply, saya bekerja mendampingi sekretaris perusahaan dalam menyelesaikan pekerjaannya seperti mengirim dan membalas e-mail dari pelanggan domestik maupun asing, menerima telepon dari para pelanggan, dan juga melakukan penawaran produk kepada pelanggan. Oleh karena itu, kemampuan dalam berkomunikasi harus dimiliki dengan baik.

Sebagai staff baru di perusahaan ini, tentu saja saya menghadapi beberapa masalah seperti kurangnya pengetahuan saya mengenai produk yang akan dijual (nama produknya, fungsinya, dan kapasitasnya), dan seringkali saya kehilangan konsentrasi terutama ketika saya harus melakukan dua hal dalam waktu yang bersamaan.

Berdasarkan hasil analisa yang telah saya lakukan, saya memilih penggabungan dari tiga solusi yang saya yakini dapat menyelesaikan permasalahan yang saya angkat yaitu yang pertama, saya harus lebih memperluas pengetahuan saya mengenai produk-produk perusahaan, yang kedua, saya harus meningkatkan konsentrasi terhadap ucapan lawan bicara, yang ketiga, saya harus berani untuk menanyakan kembali kepada pelanggan yang bersangkutan bila ada pembicaraan yang terlewat ataupun tidak jelas. Dengan ketiga solusi tersebut, saya sangat yakin bahwa kesalahpahaman dalam menangani pesanan pelanggan terutama pelanggan asing yang menggunakan Bahasa Inggris dapat dihindari.

## TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT.....	i
DECLARATION OF ORIGINALITY.....	ii
ACKNOWLEDGEMENTS.....	iii
TABLE OF CONTENTS.....	iv
CHAPTER I : INTRODUCTION.....	1-5
A. Background of the Study	
B. Identification of the Problem	
C. Objectives and Benefits of the Study	
D. Description of the Institution	
E. Method of the Study	
F. Limitation of the Study	
G. Organization of the Term Paper	
CHAPTER II : PROBLEM ANALYSIS.....	6-8
CHAPTER III : POTENTIAL SOLUTIONS.....	9-12
CHAPTER IV : CONCLUSION.....	13-14
BIBLIOGRAPHY	