

## ABSTRACT

Dalam Tugas Akhir ini, saya akan membahas permasalahan yang saya alami sewaktu saya magang di PT. CentroTECH Solusindo. Salah satunya adalah dalam menangani klien asing melalui telepon dalam bahasa Inggris.

Untuk menyelesaikan masalah ini saya melakukan analisa. Saya menemukan beberapa penyebab dan akibat dari masalah yang saya hadapi sewaktu magang di PT. CentroTECH Solusindo. Penyebabnya adalah karena saya tidak mempunyai pengalaman sebelumnya dalam menangani klien asing melalui telepon, kurangnya pengetahuan tentang produk, dan perilaku saya yang salah dalam mendengarkan klien. Adapun akibatnya adalah saya terlihat tidak profesional dimata klien tersebut dan klien tidak mendapatkan solusi dari permasalahannya dengan segera.

Solusi terbaik yang saya pilih adalah perusahaan memberikan pelatihan secara gratis untuk para karyawannya, terutama yang bertugas sebagai *front liners*. Pembahasan alasan dalam memilih solusi juga akan dibahas secara logis.

# TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT.....	i
DECLARATION OF ORIGINALITY.....	ii
ACKNOWLEDGEMENTS .....	iii-iv
TABLE OF CONTENTS .....	v
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 .....	6-9
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS .....	10-14
CHAPTER IV. CONCLUSION .....	15-16
BIBLIOGRAPHY	
APPENDIX: FLOWCHART	