



Jakarta, 4 Juli 2022

No : 893/KMI-UGN/VI/2021

Perihal : Undangan sebagai Narasumber tanggal 27 Juli 2022

Lampiran : -

Kepada Yth,
Y. Purnama Dharmawan
Apartment Puri Kemayoran I/15 K
Jakarta Pusat.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya workshop dengan tema : " ETIQUETTE AND PROTOCOL FOR HOSTING AND MEETING WITH BUSINESS RELATIONS " yang dilaksanakan tanggal 27 Juli 2022 di Aston Hotel & Resort Bogor bersama ini kami mengundang Ibu sebagai narasumber pada acara tersebut kiranya Ibu berkenan hadir memenuhi undangan kami.

Demikian disampaikan dan atas perkenan Ibu diucapkan terimakasih.

Hormat Kami,

Azra Dwinantya Putra
Direktur



BUSINESS ENTERTAINING ETIQUETTE

Etiquette and Protocol for Hosting and Meeting with Business Relations

Yohana Purnama Dharmawan



09.00 – 10.30 :
Business Entertaining Etiquette

10.45 – 13.00 :
*The Etiquette of Entertaining and being Entertained
Table Manners*

13.30 – 15.00 :
*Protocol, Etiquette and Greetings
Meeting Sitting Arrangement*

AGENDA
27 Juli 2022



YPDharmawan/KMI/BET Protocol

2

Sesi 1

BUSINESS ENTERTAINING ETIQUETTE

- Tujuan VS Bentuk jamuan bisnis
- Etiket menjamu tamu di kantor
- Cara mengundang, menerima/ menolak undangan dan etiket menerima undangan RSVP
- Tata cara pengaturan tempat duduk dalam acara jamuan makan resmi.



YPDharmawan/KMI/BET Protocol

3

OBJEKTIF/TUJUAN JAMUAN BISNIS

- Berkenalan
- Meminta sesuatu
- Menjaga hubungan baik

BENTUK JAMUAN BISNIS:

- Jamuan makan
- Jamuan di kantor (makan & minum)
- Tamasya
- Olahraga
- Karaoke
- Nonton konser / pertunjukan
- BBQ



YPDharmawan/KMI/BET Protocol

4



ETIKET MENJAMU TAMU DI KANTOR

Rapat dan menjamu tamu

Tujuan utama: Rapat

Pelengkap: Makan dan minum



Perhatikan:

- Peralatan makan dan minum yang dipakai.
- Kualitas makanan dan minuman
- Cara menyajikan



DO's



DONT's





JAMUAN MAKAN - Bisnis

- Power breakfast / breakfast meeting 07.00 – 09.00
- Brunch (breakfast lunch) 10.00 – 12.00
- Lunch 12.00 – 14.00
- Afternoon tea/High tea 14.00 – 17.00
- Cocktail 17.00 – 21.00
- Dinner 20.00 – selesai

Tips:

Etiket mengundang

Etiket menerima undangan

Etiket menolak undangan

Undangan RSVP

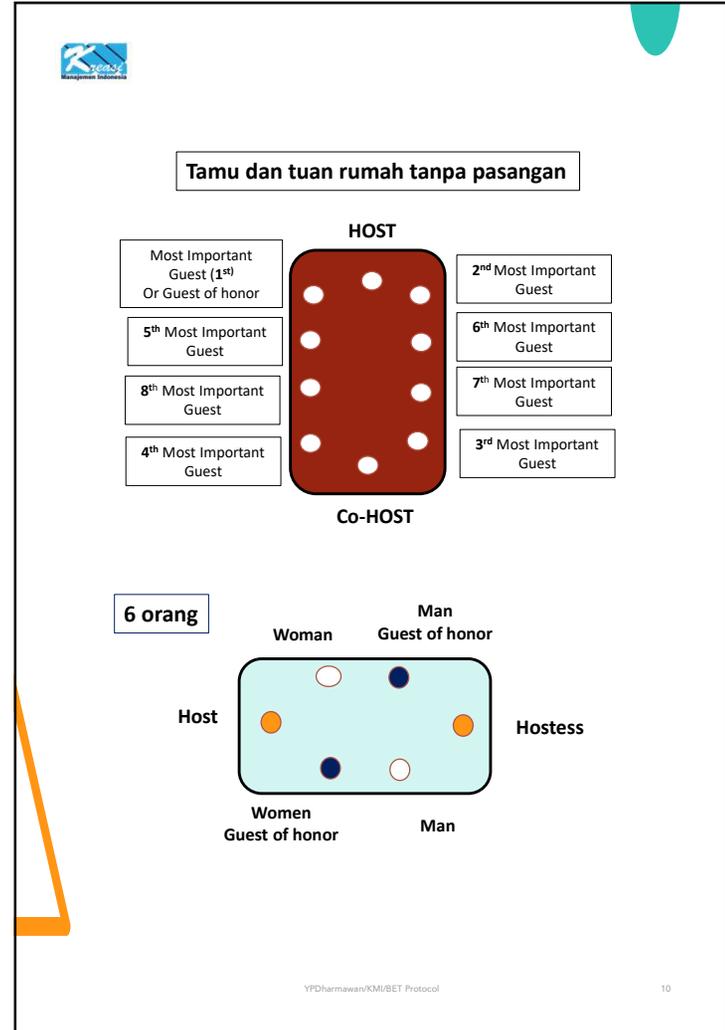
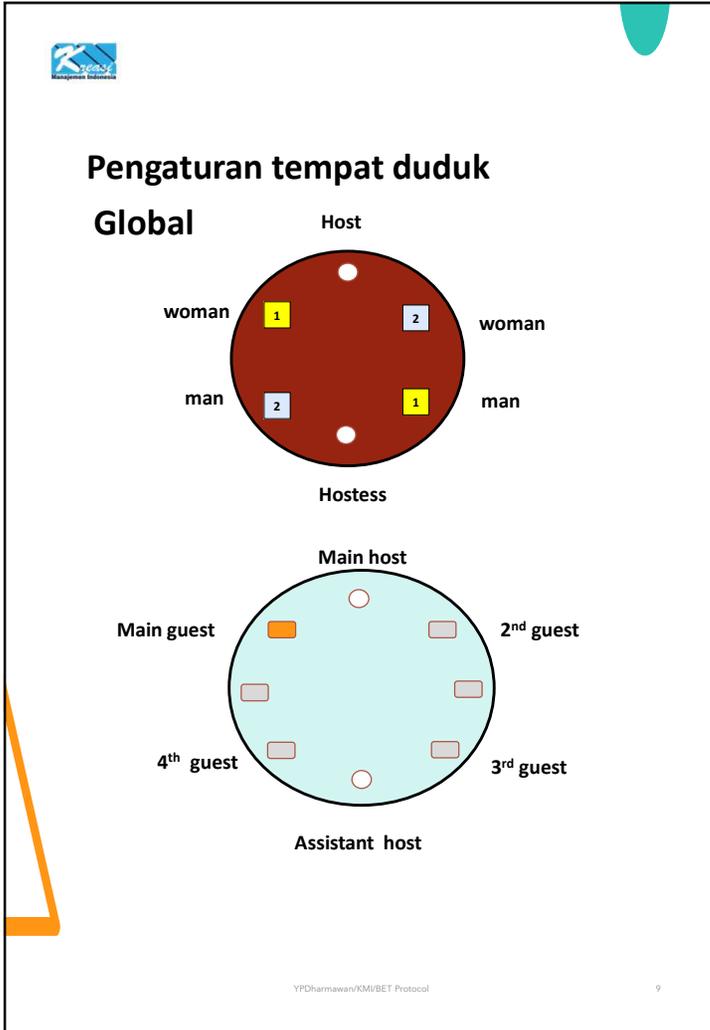
*Répondez
s'il vous
plaît*

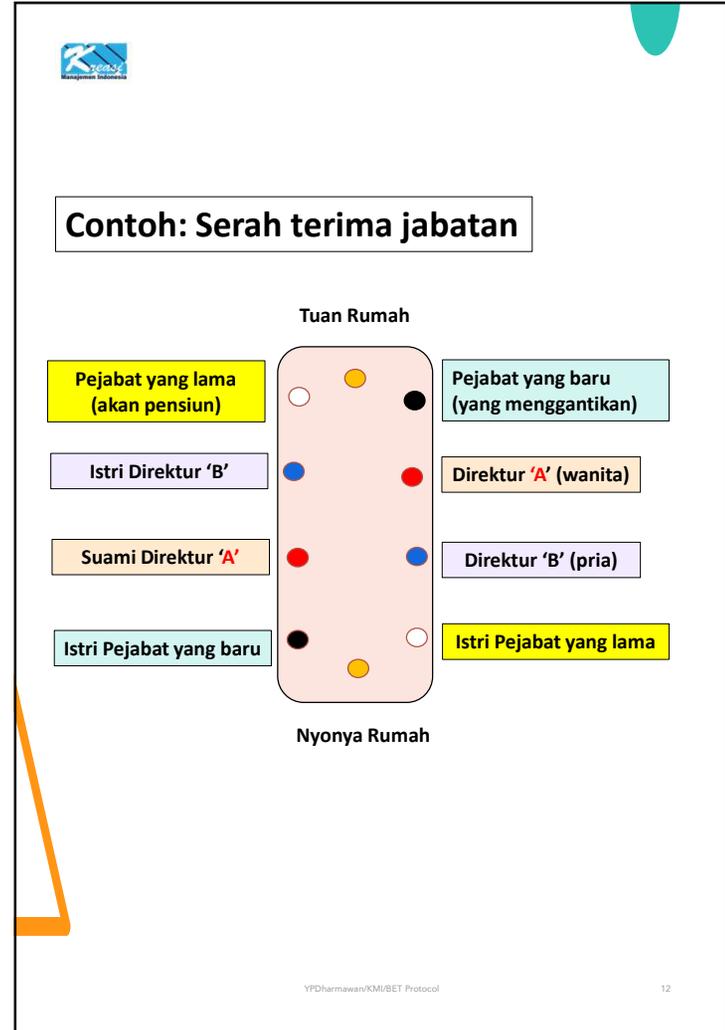
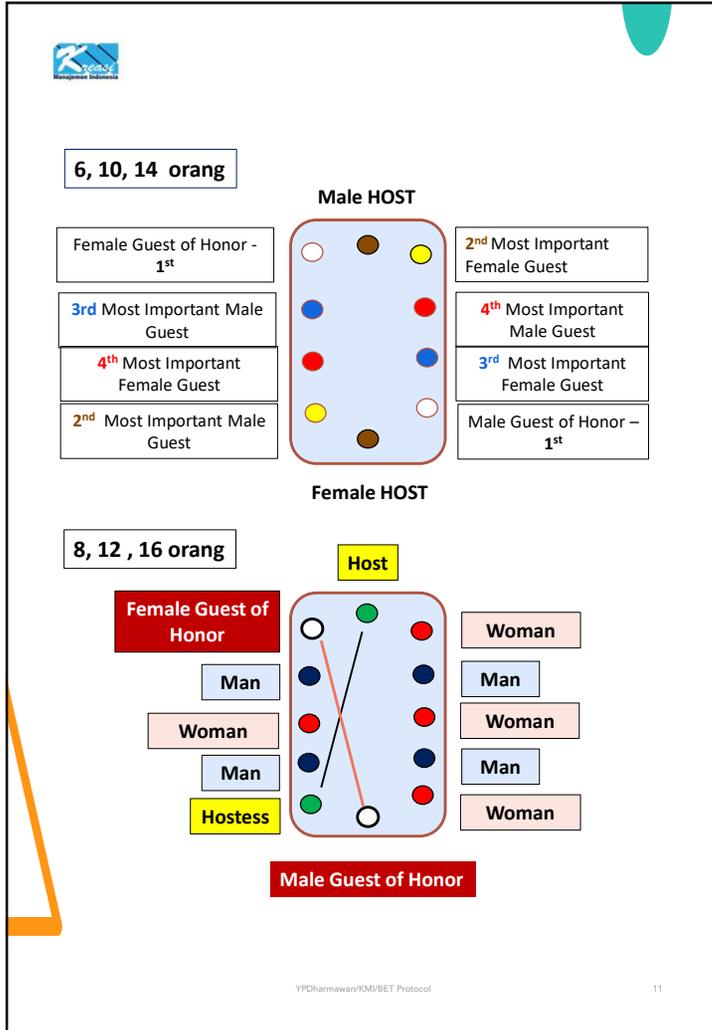
RSVP	
Please reply by August 19th	
Name _____	Number of persons _____
_____ I/We will attend	_____ I/We are unable to attend
Please indicate your dietary preferences	
_____ Chicken	_____ Pork



PENGATURAN TEMPAT DUDUK DALAM ACARA JAMUAN MAKAN RESMI









Pengaturan tempat duduk Chinese

Chinese

GUEST of HONOR

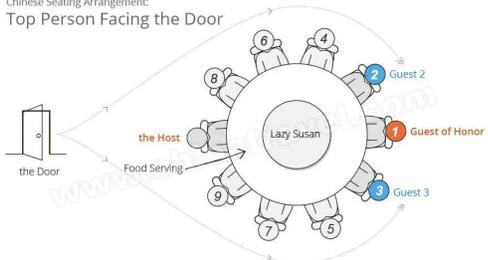
Notable guests

Others guests

Least important guests

DOOR

Chinese Seating Arrangement:
Top Person Facing the Door



the Door

the Host

Food Serving

Lazy Susan

Guest 2

Guest of Honor

Guest 3

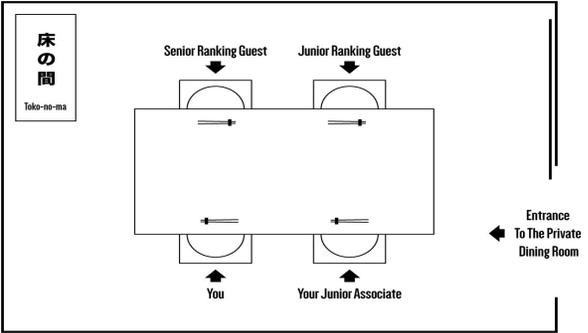
YPDharmawan/KMI/BET Protocol

13



Pengaturan tempat duduk Japanese

Japanese



床の間
Toko-no-ma

Senior Ranking Guest

Junior Ranking Guest

Entrance To The Private Dining Room

You

Your Junior Associate

YPDharmawan/KMI/BET Protocol

14

Sesi
2

ETIKET MENJAMU DAN DIJAMU TABLE MANNERS



*'All the rules of table manners are made to avoid ugliness.
To let anyone see what you have in your mouth is repulsive,
to make a noise is to suggest an animal,
to make a mess is disgusting.
-Emily Post-*

Etiket menjamu dan dijamu – sebagai tuan rumah dan tamu

1	TAHAP	YANG DILAKUKAN
	Sebelum menjamu, lakukan Reservasi dan Konfirmasi	Tuan rumah (pihak pengundang) melakukan reservasi dengan pihak restoran untuk acara jamuan makan yang akan dilaksanakan bersama relasi/tamu. Waktu, jumlah orang, posisi meja, cara pembayaran. Dan bila perlu lakukan konfirmasi di hari 'H'.
	Tiba di Restoran	Tuan rumah (pihak pengundang) datang lebih awal, bila pada waktu konfirmasi (reservasi) belum memilih tempat duduk/meja, pilih yang posisi/lokasinya terbaik. Tuan rumah memilih tempat duduk yang menghadap pintu agar dapat melihat waktu tamunya datang / masuk ke restoran. Pada waktu tamu datang, sambut tamu dengan hangat dan memberi salam, berjabat tangan dan mempersilahkan tamu duduk.
	Semua pihak sudah duduk	Tuan rumah membuka pembicaraan, membahas topik sosial dan ringan (basa-basi) Misal: apa kabar?; bagaimana tadi perjalanan macet atau tidak?; ngomong-ngomong di Jakarta Selatan hujan tidak? Di Jakarta Pusat sudah mendung dari pagi tapi belum hujan juga...'
	Pasang napkin (serbet)	Tuan rumah membuka napkin dan memasang napkin dengan benar, diikuti tamu. Artinya ' siap order '. Atau biasanya bila tamu sudah lengkap, pramusaji akan membantu untuk memasang napkin. Ucapkan 'terima kasih' setelah dibantu.



2

TAHAP	YANG DILAKUKAN
<p>Memanggil pramusaji restoran dan memesan makanan - minuman</p>	<p>Tuan rumah memanggil pramusaji. Pramusaji memberikan daftar menu.</p> <p>Tuan rumah mempersilahkan tamu untuk memesan makanan dan minuman, diawali dengan mempersilahkan tamu wanita kemudian dilanjutkan tamu pria dan terakhir tuan rumah.</p> <p>Bila tamu bingung ingin memesan apa, sebaiknya tamu bertanya pada tuan rumah, jangan bertanya pada pramusaji, karena biasanya pramusaji merekomendasi makanan terbaik di restoran yang belum tentu sesuai dengan <i>budget</i> tuan rumah. Apalagi langsung bertanya dan memesan makanan yang menjadi <i>signature</i> restoran. Makanan yang menjadi <i>signature</i> restoran hanya bisa dipesan bila direkomendasi oleh pihak pengundang.</p> <p>Tuan rumah dapat memberikan rekomendasi atau mengusulkan menu yang bisa dipilih oleh tamu</p> <p>(contoh: <i>Indonesian food</i> disini terkenal sangat luar biasa enak, bisa dicoba...' atau 'Suka salmon? Steak salmon di sini enak lho, <i>signature food</i> restoran ini... mau coba?')</p> <p>Jumlah item menu yang dipesan untuk setiap yang hadir sama.</p>



Makan dan Bicara (*to eat and to talk*)

3

TAHAP	YANG DILAKUKAN
<p>Sementara menunggu makanan dan minuman disajikan</p>	<p>Membicarakan topik-topik umum (<i>social talk</i>) Misal: hari Sabtu yang lalu sempat nonton Jazz Festival? (kalau dari hasil pertemuan pertama kita tau yang bersangkutan senang musik jazz); Sempat lihat pameran batik di JHCC; hari Minggu main <i>golf</i> di mana, dan lainnya.</p>
<p>Minuman disajikan dan makanan pembuka disajikan (<i>appetizer</i>)</p>	<p>Membicarakan: alasan Anda (pihak pengundang) mengundang atau proyek apa yang akan dibicarakan Contoh: Untuk jamuan makan objektif 1 (berkenalan): 'Ibu Yohana, saya mendengar dari Bapak Purnama bahwa Ibu sering memberikan pelatihan untuk perusahaan dalam bidang pelayanan prima?' <i>atau</i> 'Ibu Agatha, kami sudah membaca beberapa novel Ibu.....' Untuk jamuan makan objektif 2 (meminta sesuatu): 'Ibu Yohana, dari hasil pertemuan yang lalu, saya sudah bicarakan dengan pihak manajemen, dan sepertinya pihak manajemen tertarik dengan metode yang dipakai dan ingin ibu Yohana memberikan pelatihan di kantor pusat dan seluruh kantor cabang di Indonesia' <i>atau</i> 'Ibu Agatha, dari hasil pembicaraan dalam pertemuan yang lalu, sepertinya kami ingin minta bantuan Ibu untuk menjadi penulis buku sejarah perusahaan'</p>



Makan dan Bicara (*to eat and to talk*)

4

TAHAP	YANG DILAKUKAN
Makanan utama (main course) disajikan	<p>Masuk ke topik utama pembicaraan sesuai tujuan diadakannya pertemuan.</p> <p>Objektif 1: Melanjutkan pembicaraan dengan topik-topik yang bertujuan untuk mengenal pribadi tamu yang diundang.</p> <p>Misal: 'Biasanya kalau ada waktu luang, Ibu suka aktivitas apa?' 'Ibu sudah pernah memberi pelatihan <i>service excellence</i> di Rumah Sakit mana saja?' 'Oh, ibu pernah ke Makassar, pasti sudah coba mie titi dan pisang epe.., saya suka sekali makan mie'</p> <p>Objektif 2: Mendiskusikan kerjasama yang akan dilakukan, atau melakukan negosiasi.</p> <p>Misal: Mendiskusikan lebih mendalam tentang bagaimana tahapan-tahapan untuk penyelenggaraan pelatihan atau penulisan buku dan lainnya.</p>



Makan dan Bicara (*to eat and to talk*)

5

TAHAP	YANG DILAKUKAN
Makanan penutup (dessert) disajikan	<p>Menyimpulkan dan konfirmasi apa yang selanjutnya akan dilakukan.</p> <p>Contoh: 'Ibu Yohana, kira-kira berapa lama kami bisa dapat penawaran dari Ibu?'. atau: 'Saya akan atur waktu secepatnya agar Ibu bisa bertemu langsung dengan bapak Pimpinan, kira-kira kalau minggu ini – siang hari - Ibu ada waktu hari apa?'</p>
Minum kopi/teh (coffee or tea)	<p>Kembali ke topik-topik umum, ringan dan menyenangkan 'kapan nih, kita main golf sama-sama?'</p>
Bayar	<p>Tuan rumah memanggil pramusaji untuk menyelesaikan pembayaran.</p>
Selesai - pulang	<p>Ucapkan terima kasih pada tamu dan konfirmasi hal penting. Bersalaman - 'terima kasih, kami tunggu kedatangannya di kantor hari Kamis, hati- hati di jalan'</p>





DINNING ETIQUETTE TABLE MANNERS



ETIKET DI MEJA MAKAN

1

	Lakukan	Hindari
Duduk	Masuk kursi dari sebelah kiri Postur tegak, duduk tenang.	Bungkuk, selonjor, angkat kaki, sambil menggoyang-goyangkan kaki.
Posisi tangan	<i>Elbow off the table</i> , posisi tangan/ketiak – rapat.	Meletakkan siku di atas meja, bersidekap, lengan menempel di meja, posisi ketiak terbuka, bertopang dagu
Mulut	Makan dan minum dengan sopan, tidak bersuara waktu mengunyah dan minum. Mengunyah dengan mulut tertutup.	Bersuara pada waktu mengunyah makanan (berdecap) dan menelan minuman dengan suara keras.
Bicara	Suara perlahan – secukupnya. Bicara dengan sopan (cara bicara, tata bahasa, maupun topik pembicaraan).	Teriak-teriak, tertawa keras-keras Bicara tidak sopan
Jas/Blazer (bila ingin dibuka)	Gantungkan secara rapih di punggung/ sandaran kursi (Untuk wanita: pastikan pakaian sopan)	Diletakan di tangan kursi / pangkuan.



ETIKET DI MEJA MAKAN

2

	Lakukan	Hindari
Tas tangan wanita / tas kerja	<p>Letakan di pangkuan dengan posisi bagian pembuka (retsleting/ kancing) menghadap ke badan (agar bila tas lupa ditutup dan ada barang yang terjatuh tidak jatuh ke lantai).</p> <p>Bila tas terlalu besar untuk dipangku, letakan di bawah kaki – menyentuh kaki, atau bila bangku cukup besar, tas bisa diletakan di bagian sandaran/punggung.</p> <p>Bila ada, gunakan alat penggantung tas untuk menggantung tas di meja.</p> <p>Atau boleh diletakan di kursi yang kosong di dekat Anda.</p>	<p>Meletakan tas di atas meja makan, menggantungkan tas di punggung/sandaran kursi, di posisi yang sulit diawasi atau tanpa pengawasan</p> <p># Sebagai pelaku bisnis, biasanya tas berisi barang-barang/dokumen berharga, jadi sebaiknya tidak diletakan sembarangan.</p> <p>unjukkan bahwa Anda adalah orang yang sangat berhati-hati.</p>
Handuk/ lap tangan - hangat/ dingin	<p>(biasanya sebelum makan dimulai, diberi handuk hangat/ dingin)</p> <p>Gunakan untuk lap tangan, setelah itu letakan di atas meja atau kembalikan kepada pramusaji.</p>	<p>Digunakan untuk lap wajah dan/atau leher.</p>



ETIKET DI MEJA MAKAN

3

	Lakukan	Hindari
Napkin/ serbet	<p>Segera kenakan napkin setelah duduk di meja makan, pakai dengan rapi atau pramusaji akan membantu memakaikannya.</p>	<p>Menggunakan napkin untuk lap wajah</p> <p>Mengotori napkin dengan lipstik atau makanan.</p>
Alat makan (silver ware)	<p>Gunakan alat makan dengan baik dan benar.</p> <p>Bila peralatan makan (sendok, garpu, pisau) banyak di sisi kiri dan kanan piring: gunakan alat makan mulai dari yang berada di posisi paling luar (paling jauh dari piring).</p>	<p>Memainkan alat makan-misal: memegang-megang sendok/pisau/ garpu/sumpit sebelum waktunya digunakan.</p> <p>Alat makan menyentuh piring – menimbulkan bunyi denting.</p> <p>Memakai kembali alat makan yang sudah jatuh.</p>
Handphone / Alat komunikasi lainnya	<p>Silent handphone / alat komunikasi lainnya dan simpan di saku baju atau di tas.</p>	<p>Suara handphone: aktif Handphone diletakan di atas meja makan.</p> <p>Sibuk menerima telepon atau menelepon /sms/WA.</p> <p>Sibuk foto makanan/selfi/ wefi</p>



ETIKET DI MEJA MAKAN

4

	Lakukan	Hindari
Memesan makanan/minuman	Tuan rumah memanggil pramusaji dengan sopan	Memanggil pramusaji dengan berteriak.
	Tuan rumah mempersilahkan tamu wanita memesan terlebih dahulu, setelah itu tamu pria dan terakhir tuan rumah	Tidak mendengarkan apa yang disampaikan oleh pramusaji. Memesan makanan/minuman yang harganya sangat mahal. Memesan makanan berlebihan dan tidak dihabiskan.
	Bila bertanya pada pramusaji, dengarkan dengan baik waktu yang bersangkutan menjawab.	Minta dibuatkan makanan khusus yang tidak tersedia di daftar menu restoran.
	Pesan makanan secukupnya.	Pihak yang diundang berinisiatif untuk memesan makanan yang menjadi <i>signature</i> restoran/menu yang sangat istimewa/mahal.
	Tuan rumah yang memesan minuman <i>wine</i> . <i>Wine</i> biasanya dipesan pada waktu <i>dinner</i> .	Tamu memesan minuman keras, seperti <i>bir</i> , <i>wine</i> (sekalipun anda tidak mabuk atau sudah biasa minum minuman keras).
	Sebaiknya tidak memesan minuman beralkohol pada waktu <i>lunch</i> .	



ETIKET DI MEJA MAKAN

5

	Lakukan	Hindari
Memper-silahkan makan	Tuan rumah mempersilahkan tamunya untuk makan, dan kemudian makan bersama-sama.	Tamu makan sebelum dipersilahkan oleh tuan rumah.
Makan roti (bread)	Pegang roti dengan tangan kanan, cuil sepotong (untuk satu suap) dengan tangan kiri, letakan kembali bagian roti yang besar di piring, oleskan potongan roti yang kecil yang ada di tangan kiri dengan mentega dan makan. Boleh makan dengan tangan kiri (karena roti ada di tangan kiri) atau bila ingin makan dengan tangan kanan, pindahkan roti yang telah dioles mentega ke tangan kanan setelah itu baru dimasukan ke mulut. Setelah roti di mulut habis, baru ambil sepotong lagi, oleskan mentega dan seterusnya.	Memotong roti dengan pisau Mengisi roti dengan mentega kemudian memakannya
	Bila ingin dimakan dengan sop: ambil roti dengan tangan kanan dan cuil sedikit – ukuran satu suap kemudian masukan ke sop, sisa roti diletakan lagi di piring roti, kemudian makan roti bersama sop dengan sendok sop.	Memecahkan sekaligus roti menjadi kecil-kecil dan memasukan semua ke dalam mangkok sop kemudian dimakan.



ETIKET DI MEJA MAKAN

6

	Lakukan	Hindari
Makan sop (soup)	Gunakan sendok sop. Bila sop panas, aduk perlahan, sendok tidak menyentuh mangkok, makan sedikit demi sedikit. Coba dulu sop yang disajikan, sebelum ditambahkan garam atau lada. (<i>You are how you eat</i> : sebagai orang bisnis, tunjukkan bahwa Anda adalah orang yang dapat mengambil keputusan dengan benar. Tau permasalahan terlebih dahulu sebelum mengambil keputusan. Selain itu hargai tuan rumah, karena bila kita menambahkan bumbu sebelum dicoba, seakan-akan menyatakan bahwa 'sop nya pasti tidak enak, jadi perlu ditambah bumbu lagi' - berarti tuan rumah menyajikan makanan yang kurang berkualitas). Setelah selesai, letakan sendok sop di piring tatakan dengan posisi sendok terbuka atau di mangkuk dengan posisi sendok tertutup.	Menambahkan garam atau lada sebelum sop dicoba. Meniup-niup sop yang berada di mangkok maupun di sendok. (bila sop terlalu panas, sebaiknya ambil sop sedikit demi sedikit dan ambil bagian permukaan/atas terlebih dahulu) Mengaduk-aduk sop yang berada di mangkok. Mengeluarkan (dari mulut) kembali sop yang sudah dimakan karena panas.



ETIKET DI MEJA MAKAN

7

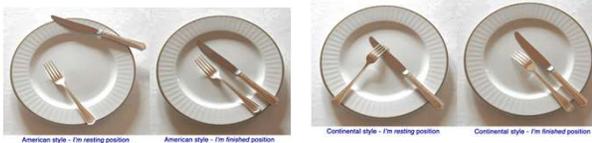
	Lakukan	Hindari
Makan steak (Main course)	Gunakan pisau dan garpu dengan benar. Tusuk garpu di bagian daging yang akan dimakan dan kemudian iris (posisi pisau ada di depan garpu). Masukan daging ke mulut dengan posisi garpu menghadap ke dalam (bagian yang melengkung ke bawah)	Memotong daging menjadi bagian yang kecil-kecil terlebih dahulu sebelum dimakan. Menusukan garpu di posisi bagian daging yang besar, mengiris daging (posisi pisau berada di dalam garpu), setelah daging teriris, garpu dicabut dari posisi daging yang besar tadi kemudian menusuk daging yang kecil dan menyuapnya. Pisau masuk ke mulut
	Makan nasi dan sayur Gunakan sendok dan garpu. Isi sendok secukupnya, jangan terlalu penuh.	Berbicara sambil mengangkat (mengarahkan sendok ke mana-mana) sendok yang sudah terisi makanan



ETIKET DI MEJA MAKAN

8

	Lakukan	Hindari
Posisi sendok/garpu/pisau setelah selesai makan	<p>Letakan sendok, garpu dan pisau di atas piring dengan posisi jarum jam di angka 5 dan 10.</p> <p>Garpu menghadap ke atas (American style) atau garpu menghadap ke bawah (Continental style).</p> <p>Pisau: bagian yang tajam menghadap ke dalam piring.</p>	<p>Menyilangkan sendok dan garpu di atas piring.</p> <p>Posisi seperti ini artinya belum selesai makan, sedang istirahat.</p>



ETIKET DI MEJA MAKAN

9

	Lakukan	Hindari
Minum air putih	Pegang gelas goblet di bagian kaki dan badan gelas bagian bawah.	Memegang badan gelas bagian atas (dekat bibir gelas)
Makan kue	Gunakan sendok atau garpu, kecuali krutong	Dipegang dengan tangan
Makan buah	<p>Untuk buah-buahan yang dipotong, seperti: semangka, melon, pepaya; gunakan pisau dan garpu.</p> <p>Cara memotong dan makan buah: sama seperti makan daging steak.</p> <p>Untuk buah lainnya, seperti:</p> <p>Anggur: petik dari batangnya, buang biji anggur ke piring secara perlahan.</p> <p>Kiwi: potong dua (horizontal) atau potong sedikit bagian atas dan dimakan dengan cara mengorek isinya dengan sendok kecil.</p> <p>Jeruk sunkist (biasanya sudah dipotong kecil-kecil): gunakan tangan untuk melepaskan kulitnya.</p> <p>Jeruk: kupas dan makan satu persatu. Buang biji jeruk di piring.</p> <p>Pisang: gunakan pisau dan garpu, kupas kulitnya dengan pisau, tahan satu sisi pisang dengan garpu, setelah itu buka kulitnya dan biarkan isi pisang berada di atas kulit pisang. Makan pisang dengan cara memotong isinya sesuai demi sesuai.</p>	<p>Makan buah yang sudah dipotong dengan menggunakan tangan</p> <p>Makan anggur dengan cara menggigit langsung dari batangnya, membuang biji anggur ke piring dengan cara meniup dari mulut.</p> <p>Mengupas buah kiwi.</p> <p>Membuang ampas jeruk ke piring.</p> <p>Makan pisang dengan tangan.</p>



ETIKET DI MEJA MAKAN

10

	Lakukan	Hindari
Minum kopi/teh	Setelah selesai makan, biasanya ditutup dengan minum kopi/ teh.	
	Bila ingin menambahkan gula dan/ creamer, tambahkan sesuai selera.	Meniup-niup teh/kopi yang panas.
	Aduk perlahan-lahan, agar sendok tidak bersentuhan dengan cangkir.	Mengaduk gula/creamer dengan cara memutar-mutar sendok di cangkir sampai berbunyi.
	Letakan sendok kecil di piring tatakan cangkir.	Meletakkan sendok teh di atas meja.
	Angkat cangkir beserta tatakannya, pegang tatakan cangkir waktu minum (agar bila teh/kopi menetes tidak kena pakaian)	



ETIKET DI MEJA MAKAN

11

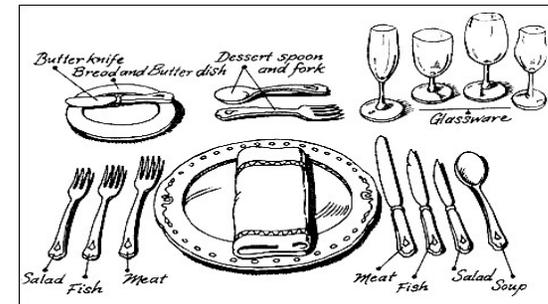
	Lakukan	Hindari
Lain-lain	✓ Perhatikan etiket dan sopan-santun sejak datang ke restoran sampai selesai acara.	× Korek gigi (bila ada makanan yang terselip di gigi dan sangat mengganggu, bersihkan di toilet).
	✓ Bila Anda <i>guest of honor</i> : segera pulang setelah acara selesai, agar tamu yang lain bisa pulang.	× Sendawa, makan berdecap, minum berbunyi.
	✓ Tamu: jangan pulang sebelum <i>guest of honor</i> pulang	× <i>Make-up (touch-up)</i> / berkaca / sisir rambut /pegang –pegang atau memainkan rambut
	✓ Tamu: Hargai pihak pengundang	× Memakai minyak wangi berlebihan. Menyemprot /memakai/ menambah minyak wangi.
	✓ Tuan rumah: hargai tamu	× Buka sepatu.
	✓ Pastikan tangan dalam keadaan bersih, penampilan <i>well groomed</i> .	× Mencatat atau merekam pembicaraan
		× Membawa pulang makanan yang tersisa karena dipesan dalam jumlah berlebihan
		× Berbagi makanan dengan rekan (misal karena porsi terlalu besar)
		× Mencoba makanan orang lain (mengambil dari piring orang lain)
		× Menyatakan makanan yang disajikan 'tidak/kurang enak'
		× Membandingkan makanan yang disajikan dengan makanan di tempat lain dan menyatakan yang ditempat lain lebih enak.
		× Tidak menghabiskan makanan yang dipesan



TOPIK DISKUSI DI MEJA MAKAN

DO'S & DON'TS

- ✓ Positif dan menyenangkan
 - ✓ Pengalaman yang umum
 - ✓ Traveling
 - ✓ Kuliner
 - ✓ Tempat favorit
 - ✓ Isu tentang lingkungan
 - ✓ Olahraga
 - ✓ Musik
 - ✓ Buku
 - ✓ *Topic of the day*
- × Penyakit
 - × Kesehatan (diri kita/orang lain)
 - × Harga makanan
 - × Kualitas makanan yang buruk
 - × Membandingkan kualitas makanan dengan makanan di tempat lain yang lebih enak
 - × Mencela selera orang lain
 - × Ekonomi/keuangan
 - × Kesedihan – cerita sedih
 - × Topik yang menghilangkan /mengurangi selera makan (jorok)
 - × Humor kotor
 - × Gosip
 - × Kontroversi
 - × SARA
 - × Pribadi
 - × Fisik



“ Even if You don’t practice impeccable table manners at home, it’s important to know how to behave for those important occasions” -nn-

Sesi 3

PROTOCOL – ETIQUETTE - GREETINGS

Protokol dan Etiket menerima tamu
Greetings
Pengaturan tempat duduk untuk acara
rapat



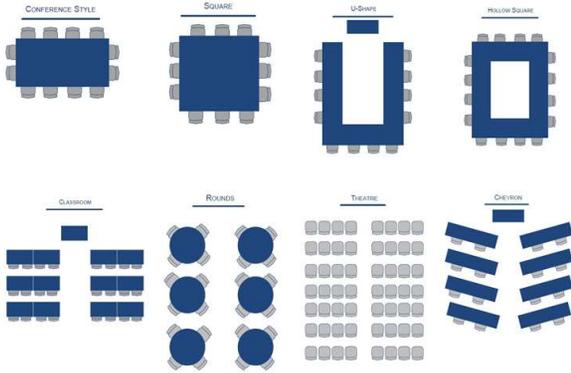
Menerima tamu

- Sediakan waktu sesuai jadwal yang telah dibuat
- Siapkan ruang rapat dan perlengkapan/peralatan yang diperlukan
- Sambut tamu dengan ramah, sopan, profesional
- Bersalaman untuk menyambut tamu
 - Berjabat tangan: cukup 1 atau 2 X ayunan
 - Tuan rumah yang mengulurkan tangan terlebih dulu
 - Orang yang lebih senior yang mengulurkan tangan terlebih dulu
- Perkenalkan diri dan perkenalkan rekan kerja/atasan
 - Perkenalkan diri dengan menyebutkan nama lengkap
 - Sapa orang yang baru dikenal dengan menyapa nama belakang (Yohana Dharmawan → Ibu Dharmawan)
 - Memperkenalkan: sebutkan nama orang yang lebih penting terlebih dulu (Bapak pelanggan, perkenalkan Bapak Bos)

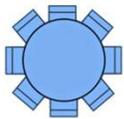


Pengaturan tempat duduk

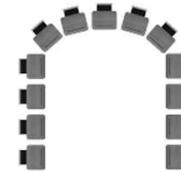
Boardroom



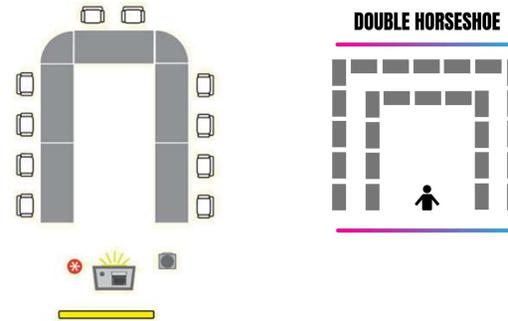
Board room - circle

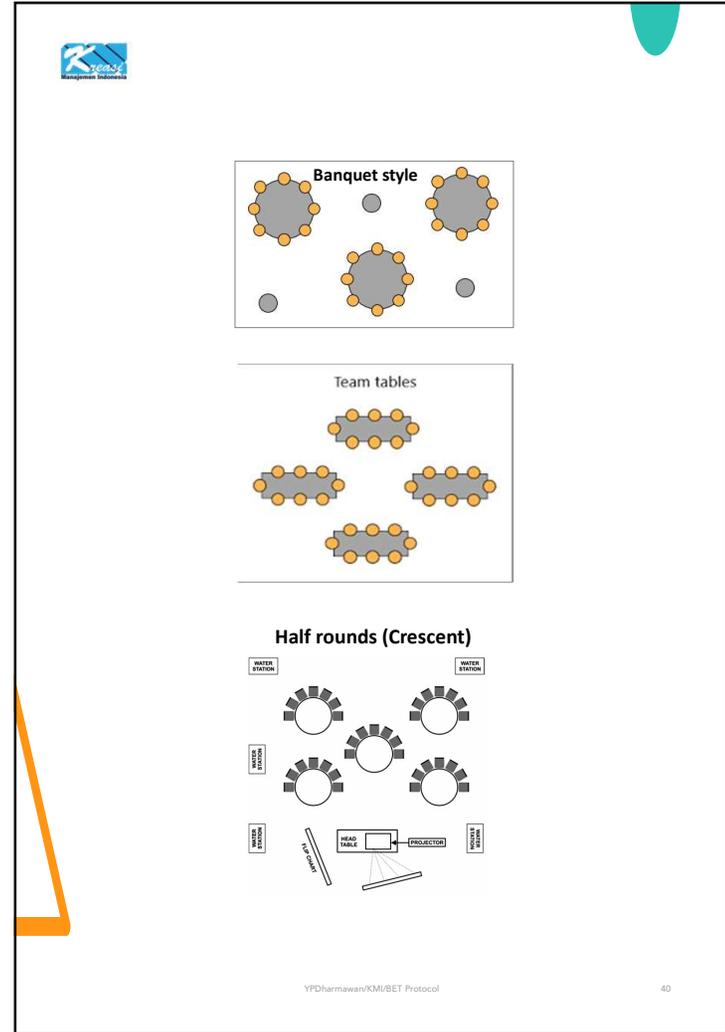
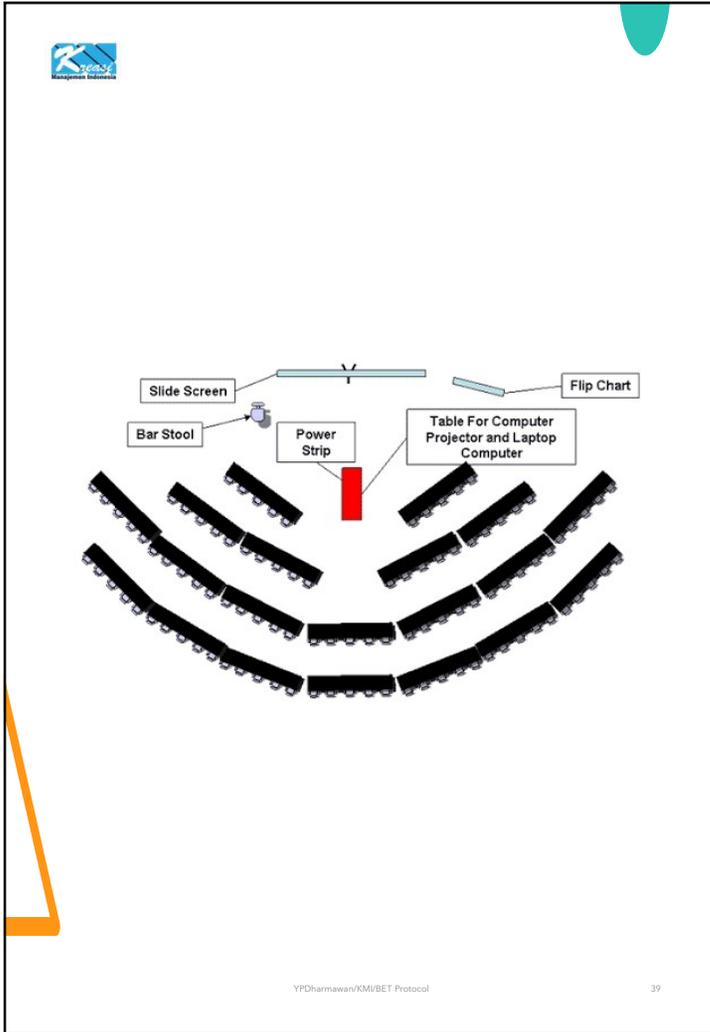


Horseshoe



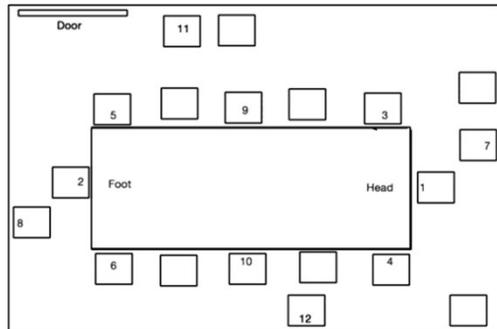
DOUBLE HORSESHOE







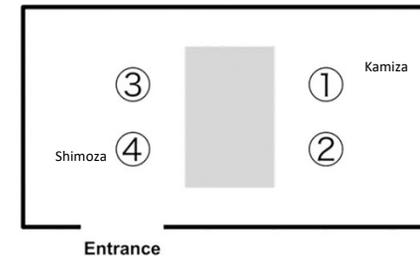
Pengaturan tempat duduk - Rapat



1. Pimpinan
2. Tamu utama
- 3 dan 4: Assistant pimpinan
- 5 dan 6: Assistant tamu
7. Admin pimpinan
8. Admin tamu
- 9 dan 10: pihak lainnya (netral)
11. Bangku yang diletakan dekat pintu, untuk peserta yang sering keluar masuk ruangan atau tahu akan keluar ruangan lebih awal, sehingga tidak mengganggu peserta rapat lainnya.
12. Peserta lainnya (tidak terlalu berkontribusi) dalam rapat yang berlangsung



Meeting Room



Rapat dengan orang Jepang:

Posisi 1: Tamu paling penting ditempatkan jauh dari pintu

Posisi no. 4: (dekat pintu): untuk *host* atau peserta rapat dengan jabatan paling rendah



*“Good manners will open doors
that the best education cannot.”*

- Clarence Thomas

*Thank
You*

Yohana Purnama Dharmawan



KREASI MANAJEMEN INDONESIA

SERTIFIKAT

Diberikan kepada

F. Purnama Dharmawan

yang telah hadir sebagai Nara Sumber pada acara Workshop dengan tema :

**ETIQUETTE AND PROTOCOL FOR
HOSTING AND MEETING WITH BUSINESS RELATIONS**

Aston Hotel and Resort Bogor, 27 Juli 2022

Penyelenggara;

Azra Dwinantya Putra
Direktur