



BOB DIGNEN

DOWN TO BUSINESS

MARI BERBISNIS

ENGLISH FOR TELEPHONE CALLS

ENGLISH

BAHASA INDONESIA

BAHASA INGGRIS UNTUK BERTELEPON

Contents

Daftar Isi

1	What Makes A Good Telephone Call? Apa Yang Diperlukan untuk Menelepon dengan Baik?	2
2	Telephoning Verbs Verba dalam Menelepon	4
3	Switchboard Speaking Cara Operator Telepon Berbicara	6
4	Opening A Call Memulai Pembicaraan Telepon	8
5	Receiving & Taking Messages Menerima & Mencatat Pesan	10
6	Structuring A Call Menjelaskan Lewat Telepon	12
7	Transferring Information Menyalurkan Informasi	14
8	Communication Difficulties Kesulitan Berkomunikasi	16
9	Calling Back Membalas Telepon	18
10	Making Appointments Membuat Janji	20
11	Complaining Membuat Pengaduan	22
12	Closing A Call Menutup Pembicaraan Telepon	24
13	Cross Cultural Tips/ Audio Conferencing Tips Lintas Budaya/ Konferensi Audio	26
14	Golden Rules Peraturan Berharga	28

1

What Makes A Good Telephone Call?

CHECKLIST

Before the call

- Prepare well before you call.
- Plan what you want to say.
- Look at your Minimax.
- Prepare answers to possible questions.
- Send an e-mail before the call, if necessary.
- Have all information available.

Beginning the call

- Make a greeting and identify yourself clearly.
- Ask for connection to the person you want to speak to.
- After connection, greet the person.
- Small talk*.
- Give a reason for the call.

During the call

- Create a positive atmosphere.
- Communicate your objective clearly.
- Listen – make sure you understand.
- Check – make sure the other person understands you.

Ending the call

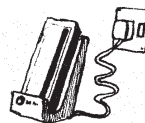
- Confirm the result of the call.
- End politely and positively.

*see page 13, Cross Cultural Tip

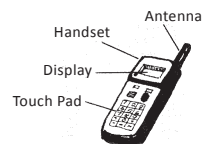


The first thing I wanted to talk about is the budget.

Prepare your telephone call in advance.



Recharging the battery.



Receiver



A Subscriber

International Codes

- U.K. : 44
- USA : 1
- Japan : 81
- France : 33

To reverse the charges - U.K

To make a collect call - USA

BASIC TERMS

Equipment

- A phone
- The receiver
- A mobile (phone)
- The display
- A handset
- Hands-free kit
- Teleconference facilities
- Battery

Numbers

- Local
- National
- International code
- Extension
- Work number
- Home number

People

- Caller
- Subscriber
- Switchboard operator

Calls

- A cold call
- An international call
- A local call
- A conference call
- A long-distance call

Services

- Directory enquiries
- Mailbox

Tones

- Dialling tone
- Engaged/ busy tone
- Number unobtainable



Cold call-selling.

Can I interest you in some low-priced English dictionaries?

Apa Yang Diperlukan untuk Menelepon dengan Baik?

DAFTAR PERIKSA

Sebelum menelepon

Buat persiapan dengan baik sebelum Anda menelepon.
Rencanakan apa yang ingin Anda bicarakan.
Lihat buku Minimax Anda.
Siapkan jawaban untuk pertanyaan yang mungkin muncul.
Jika perlu, kirim surel sebelum menelepon.
Pastikan semua informasi yang dibutuhkan tersedia.

Mulai membuat panggilan telepon

Berikan salam dan perkenalkan diri Anda dengan jelas.
Minta dihubungkan dengan orang yang ingin Anda ajak bicara.
Setelah tersambung, sapa orang tersebut.
Lakukan pembicaraan ringan*.
Beri tahu alasan Anda menelepon.

Selama menelepon

Ciptakan suasana yang positif.
Komunikasikan tujuan Anda dengan jelas.
Dengarkan – pastikan Anda mengerti.
Periksa – pastikan orang lain mengerti Anda.

Menyelesaikan panggilan telepon

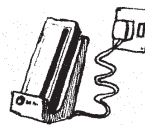
Konfirmasi hasil Anda menelepon.
Akhiri dengan sopan dan positif.

*lihat bagian 13, Tips Lintas Budaya

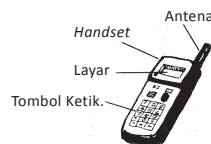


Hal pertama yang ingin saya bicarakan adalah anggaran.

Persiapkan panggilan telepon anda sebelumnya.



Mengisi ulang baterai.



Kode Internasional

Inggris : 44
Amerika : 1
Jepang : 81
Perancis : 33

To reverse the charges – Inggris

To make a collect call – Amerika

* dua frase ini digunakan untuk mengatakan: menelepon seseorang di mana pihak penerima telepon yang membayar tagihannya.

ISTILAH

Peralatan

Telepon
Gagang telepon
Telepong genggam
Monitor
Handset
Perlengkapan *hands-free*
Fasilitas telekonferensi
Baterai

Nomor

Lokal
Nasional
Kode internasional
Saluran
Nomor kantor
Nomor rumah

Pelaku

Penelepon
Pelanggan
Operator telepon

Jenis telepon

Panggilan tidak diharapkan
Panggilan internasional
Panggilan lokal
Panggilan telekonferensi
Panggilan jarak jauh

Pelayanan

Pelayanan
Buku telepon
Kotak surat

Nada

Nada sambung
Nada putus/ nada sibuk
Nomor tidak dapat dihubungi



Apakah Anda tertarik membeli kamus bahasa Inggris yang murah?

Penjualan lewat telepon.

2

Telephoning Verbs

A COMMUNICATION STORY

You want to **telephone** Bob – you **don't know his number** – you **look up the number** in the telephone directory – you **pick up the receiver** – you listen for the **dialling tone** – you **dial the number** – the telephone **rings** – the **switchboard answers** – the **switchboard puts you through** – Peter **picks up the phone** – you **get through** – Peter **answers** the phone – you ask Peter to **put Bob on** – Bob is **off sick** – you **leave** a message asking Bob to **call you back** – Peter **notes down** the message – you **thank Peter for his help** and say goodbye – you **put the phone down** – you wait for Bob to **return your call!** – Bob **rings** you later – your company has **tone dialling** – Bob **presses the star key** to connect to your department – your colleague **takes the call** as you are out of the office – your colleague offers to **take message** but Bob **hangs up** angrily! – you never **get** another **call** from Bob.

KEY VOCABULARY

[THE CALLER]

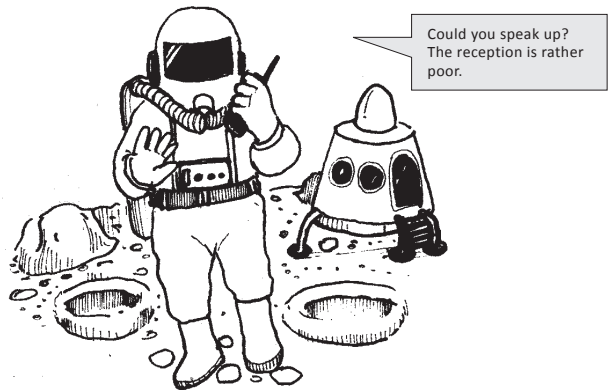
To telephone
To phone
To give someone a ring / a call
To call
To ring
To make a (phone) call to ...

[PERSON CALLED]

To receive a call
To get a call
To have a call

[THE PHONE CALL]

A telephone call
A call



Communication in the 21st century.

Verba dalam Menelepon

BAHASA PENTING UNTUK PENGENALAN

Anda ingin **menelepon** Bob – Anda **tidak tahu nomor teleponnya** – Anda mencari **nomornya** di buku telepon – Anda **angkat gagang teleponnya** – Anda mendengar bunyi **nada sambung** – Anda **tekan nomornya** – telepon **berbunyi** – **operator menjawab** – **operator menyambungkan Anda** – Peter **mengangkat telepon** – Anda **tersambungkan** – Peter **menjawab** telepon – Anda meminta Peter **memanggilkan Bob** – Bob ternyata **sedang sakit** – Anda **meninggalkan** pesan meminta Bob **menelepon Anda kembali** – Peter **menuliskan pesannya** – Anda mengucapkan **terima kasih pada Peter atas bantuannya** dan mengucapkan salam – Anda **meletakkan telepon** – Anda menunggu Bob **menelpon Anda kembali!** – Bob kemudian **menelepon** Anda – perusahaan Anda mempunyai **nada tunggu** – Bob **menekan tanda bintang** untuk disambungkan ke departemen Anda – rekan Anda **menerima teleponnya** sewaktu Anda sedang di luar kantor – rekan Anda menawarkan bantuan untuk **menerima pesan** tapi Bob **menutup telepon** dengan marah! – Anda tidak pernah **menerima telepon** dari Bob.

KOSAKATA KUNCI

[PENELEPON]

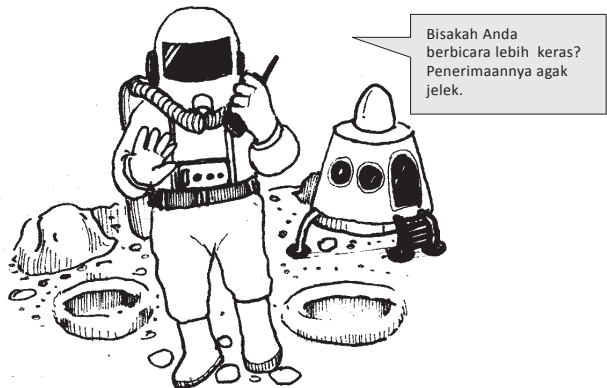
Menelepon
Menelepon
Menelepon seseorang
Membuat panggilan
Memanggil dengan telepon
Membuat panggilan telepon kepada....

[ORANG YANG DITELEPON]

Menerima telepon
Mendapat telepon
Mendapat panggilan telepon

[PANGGILAN TELEPON]

Panggilan telepon
Panggilan



Komunikasi di abad 21.

Switchboard Speaking

Identifying your company/ department

Good morning. Macrohard Technology.
Personnel Department.

Asking about the purpose

How can I help you?
What is it in connection with?
Could you tell me what it's about?
Who would you like to speak to?
Can I help?

Identifying the caller

I'm sorry, could I take/ have your name (again), please.
Who's calling, please?
And your name is?

Connecting

Hold the line, please.
I'll check that he's in his office.

Apologies

I'm afraid,
- the line is busy/ engaged.
- he's in a meeting (at the moment).
- she's out of the office today.
- he's on vacation.
- she's off sick.
He'll be back soon/ later this afternoon.
She won't be back until this afternoon.

No connection

Do you want to hold?
Can I pass you to his colleague?
Can I take a message?
Would you like to leave a message?
Shall I ask him to call you back?
Has she got your number?

Making the connection

Just a moment. I'm putting you through, now.
I'll connect you now.

Answering a call – identifying yourself

Good morning. Bob Adams (speaking).
Yes, speaking!



Connecting you to Mr. Gates, now.



I'll see if he's in.

I'm not in.



Is it urgent?



May I speak to Mr. Smith?

Cara Operator Telepon Berbicara

Perkenalkan asal perusahaan/ departemen

Selamat pagi. Macrohard Technology.
Bagian Personalia.

Tanyakan tujuan

Ada yang bisa saya bantu?
Sehubungan dengan hal apa?
Bisa Anda jelaskan tentang apa ini?
Dengan siapa Anda ingin bicara?
Bisa saya bantu?

Mengidentifikasi si menelepon

Maaf, boleh saya tahu nama Anda (lagi)?
Siapa yang menelepon?
Dan nama Anda adalah?

Menghubungkan

Tolong tunggu sebentar.
Akan saya periksa apakah dia ada di kantornya.

Permintaan maaf

Maaf,
- salurannya sedang sibuk / dipakai.
- dia sedang rapat (saat ini).
- dia sedang tidak ada di kantor hari ini .
- dia sedang liburan.
- dia sedang cuti sakit.
Dia akan segera kembali/ nanti siang ini.
Dia baru akan kembali siang ini.

Tidak ada sambungan

Apakah Anda ingin menunggu?
Bisa saya sambungkan Anda ke rekannya?
Bisa saya catat pesannya?
Apakah Anda ingin meninggalkan pesan?
Apakah Anda ingin saya memintanya menelepon Anda kembali?
Apakah dia punya nomor telepon Anda?

Melakukan sambungan

Tunggu sebentar. Saya akan menyambungkan Anda sekarang.
Saya sambungkan sekarang.

Menjawab telepon – perkenalkan diri Anda

Selamat pagi. Saya Bob Adams.
Ya, ini saya!



Saya sambungkan Anda dengan Bapak Gates sekarang.

Akan saya lihat apakah dia ada di tempat.



Saya tidak ada.

Apakah ini sangat penting?



Bisakah saya bicara dengan Bapak Smith?



4

Opening A Call

Making the call – identifying yourself

Hello, this is...
 My name is...
 This is... speaking
 Hi, Bob. It's John here.

Asking for connection

I'd like to speak to...
 Could/ Can/ May I speak to...
 Could you put me through to...
 Extension 361, please
 Could I speak to her secretary?

Giving more details

It's in connection with...
 It's about...

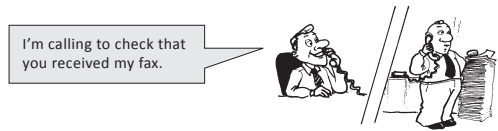
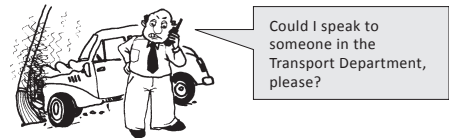
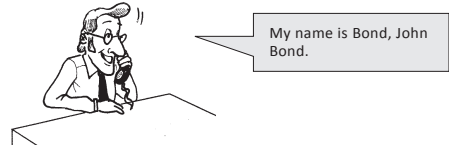
Checking after connection

Is that Maria/ the Personnel Department?
 Are you the person responsible for...?

Reason for calling

I'm calling to...
 The reason I called is to...

Shall I spell my name?



The alphabet – introduction to pronunciation

/ei/	/i:/	/e/	/u:/	/a/	/ɑ:/	/ðv/
A	B	F	Q	I	R	O
H	C	L	U	Y		
J	D	M				
K	E	N				
	G	S				
	P	X				
	T					
	V					

Key sounds – a guide

A	for Apple/ Alpha
D	as in Day/ Delta
E	for Edward/ Echo
G	as in Go/ Golf
I	for Into/ Indigo
J	as in Jacket/ Juliet
R	for Robert/ Romeo
S	as in Summer/ Sierra
T	for Teacher/ Tango
W	as in Window/ Whisky
Y	for Yes/ Yellow

Z is pronounced 'zed' in British English
 And 'zee' in American English

Memulai Pembicaraan Telepon

Menelepon – perkenalkan diri Anda

Halo, ini...
 Nama saya...
 Ini... yang bicara.
 Hai, Bob. Ini John di sini.

Meminta disambungkan

Saya ingin berbicara dengan...
 Dapatkah/ bisakah/ bolehkah saya berbicara dengan...
 Bisakah Anda menyambungkan saya dengan...
 Pesawat 361, tolong.
 Bisakah saya berbicara dengan sekretarisnya?

Memberikan informasi lebih

Ini sehubungan dengan...
 Ini mengenai...

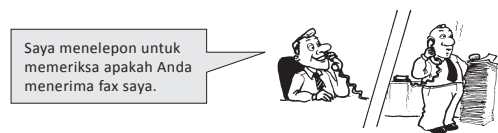
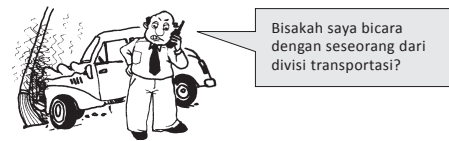
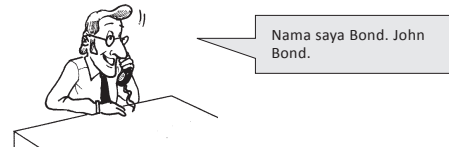
Memeriksa setelah disambungkan

Apakah ini Maria/ Bagian Personalia?
 Apakah Anda orang yang bertanggung jawab untuk...?

Alasan menelepon

Saya menelepon untuk...
 Alasan saya menelepon adalah untuk...

Apakah saya perlu mengeja nama saya?



Alfabet – pengenalan pada pelafalan

/ei/	/i:/	/e/	/u:/	/a/	/a:/	/ðv/
A	B	F	Q	I	R	O
H	C	L	U	Y		
J	D	M				
K	E	N				
	G	S				
	P	X				
	T					
	V					

Bunyi kunci - pedoman

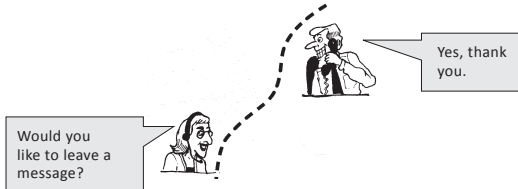
A	pada Apple/ Alpha
D	pada Day/ Delta
E	pada Edward/ Echo
G	pada Go/ Golf
I	pada Into/ Indigo
J	pada Jacket/ Juliet
R	pada Robert/ Romeo
S	pada Summer/ Sierra
T	pada Teacher/ Tango
W	pada Window/ Whisky
Y	pada Yes/ Yellow

Z dilafalkan 'zed' dalam Bahasa Inggris - Inggris
 Dan 'zee' dalam Bahasa Inggris - Amerika

Receiving & Taking Messages

The switchboard

Can I take a message?



Names and addresses

Can I just take your name again?
Could you spell that for me?

Numbers

Can I have your number?
What's the code for...?
Is that your mobile/ your office?

Noting and responding

I'd better write this down.
Just a moment. OK. Ready.
Let me just get a pen. OK. Go ahead.

Checking

Could you go over that again, please?
Let me just repeat that for you.
Shall I read that back, just to check?

Don't worry!

I'll make sure she gets the message.
I'll tell him you called.

I'll get him to call you as soon as he gets back to the office.

The caller



The message

Could you tell him/ her I called. Could you ask her to call me back? Please tell him that I'll call back.

Spelling

It's Dignen. Shall I spell that for you?
Yes, it's Gere. G – E – R – E

Numbers

Yes, it's 013-7942863
[See note below]
That's my mobile.



Replies

Of course.
OK. Yes, that's right
Please.

Thanks

Thank you very much.
Could I just have your name?
Thank you. Goodbye.

Note

We say telephone numbers digit by digit except for double XX and triple XXX or X double XX.
0 is pronounced 'oh' in British English and 'zero' in American English.

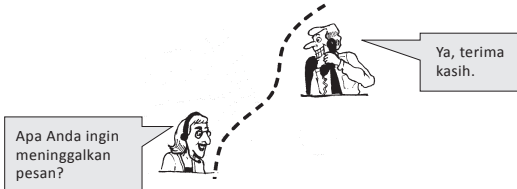
A Checklist - Taking Messages

Name of caller:
Date and time of call:
Message:
Action to be taken:
Contact number:
Call taken by:

Menerima & Mencatat Pesan

Operator telepon

Apa ada pesan yang bisa saya catat?



Nama dan alamat

Bisa Anda ulang nama Anda lagi?
Bisa Anda mengeja nama Anda?

Nomor telepon

Boleh saya minta nomor telepon Anda?
Apa kode area untuk...?
Itu nomor rumah/ kantor Anda?

Mencatat dan menanggapi

Sebaiknya saya mencatat ini.
Sebentar ya. OK. Saya siap.
Tunggu saya ambil pulpen dulu. OK. Silakan.

Memeriksa

Bisa tolong diulangi?
Biar saya ulangi lagi untuk Anda.
Perlukah saya bacakan lagi untuk memastikan?

Jangan khawatir!

Akan saya pastikan dia menerima pesannya.
Akan saya sampaikan kepadanya bahwa Anda menelepon.
Akan saya minta beliau untuk segera menghubungi Anda setelah dia kembali ke kantor.

Penelepon



Pesan

Bisakah Anda memberitahukan dia kalau saya menelepon.
Bisakah Anda meminta dia menelepon saya kembali?
Tolong beri tahu dia kalau saya akan menelepon kembali.

Mengeja

Ini Dignen. Perlukah saya mengeja nama saya?
Ya, Ini Gere. G – E – R – E

Nomor telepon

Ya, ini 013-7942863
[Lihat catatan di bawah]
Itu nomor telepon genggam saya.



Menanggapi

Tentu saja.
Baik. Ya, itu betul.
Tolong.

Terima kasih

Terima kasih banyak.
Boleh saya tahu nama Anda?
Terima kasih. Selamat tinggal.

Catatan

Kita menyebutkan nomor telepon digit per digit kecuali untuk *double XX* dan *triple XXX* atau *X double XX*.
0 dibacakan 'oh' dalam bahasa Inggris - Inggris dan 'zero' dalam bahasa Inggris Amerika.

Daftar - Mencatat Pesan

Nama penelepon:
Tanggal dan jam telepon:
Pesan:
Tindakan yang harus dilakukan:
Nomor kontak:
Telepon diterima oleh:

Structuring A Call

The purpose

I'm phoning about...
Peter asked me to call you to organize...

I would like to discuss...
We need to organize...
We have to arrange...

Structure

There are three things I would like to talk about.
Firstly, I want to discuss...
Secondly,...
Finally...
Another thing is...

Check

Is that OK with you?
Is this a good time to talk about this?
Do you have time right now?

Deciding

OK. Then we have decided to...
Right. Then I will...
I will leave this to you
So, you're going to handle this, OK?
Shall I deal with the logistics?

Deflecting

Can we deal with that another time?
I'll have to get back to you about...

Further action

Could you send me an e-mail to confirm that?

Would you inform Peter?

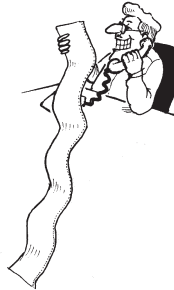
Final check

Is there anything else?
Is that everything?



I'm phoning to arrange a meeting for the next week.

Explain why you are calling.



There are a few things I would like to discuss.

Explain the subject of the call.



Is there anything else?

TELEPHONING TIPS

Plan what you want to say carefully before you call!

Menjelaskan Lewat Telepon

Tujuan

Saya menelepon mengenai
 Peter meminta saya untuk menelepon Anda untuk mengatur tentang...
 Saya ingin membahas
 Kita perlu mengatur
 Kita harus menata

Struktur

Ada tiga hal yang ingin saya bicarakan.
 Pertama, saya ingin membahas
 Kedua,
 Terakhir
 Hal lainnya adalah

Pemeriksaan

Apakah ini OK dengan Anda?
 Apakah ini waktu yang tepat untuk membicarakan hal ini?
 Apakah Anda punya waktu sekarang?

Memutuskan

OK. Kalau begitu kita putuskan untuk
 Baik. Kalau begitu saya akan
 Saya akan menyerahkan ini pada Anda.
 Jadi, Anda akan menanganinya ini. OK?
 Apa saya yang akan menangani urusan logistik?

Mengalihkan

Bisakah kita bicarakan hal ini lain kali?
 Saya akan menelepon Anda kembali mengenai

Tindakan lebih lanjut

Bisakah Anda mengirimkan saya surel untuk mengonfirmasikan hal itu?
 Maukah Anda memberi tahu Peter?

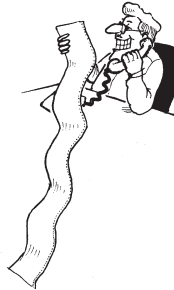
Pemeriksaan terakhir

Apakah ada yang lain?
 Apakah sudah semuanya?



Saya menelepon untuk mengatur rapat minggu depan.

Jelaskan mengapa Anda menelepon.



Ada beberapa hal yang ingin saya bahas.

Jelaskan hal yang ingin dibahas.



Apakah ada yang lain?

TIPS BERTELEPON
 Rencanakan apa yang ingin Anda bicarakan secara cermat sebelum menelepon!

Transferring Information

Starting

Ready?
Have you got a pen?

Confirming

- Yes, go ahead.
- Yes.

Checking

Have you got that?
Could you read that back to me, please?
OK?
Shall I repeat that?

Confirming

- Yes, you said...
- OK.
- Let me read that back.
- Please, yes.

Active listening - responding

OK.
Right
Got that

Phone Susan and tell her the meeting is canceled.



Right.

You don't hear

Sorry?
Pardon?
Pardon me? [US]
Excuse me? [US]

I'm sorry, I didn't catch what you said.



I'm sorry, I didn't hear what you said
I didn't quite catch that
I didn't catch what you said

I didn't understand. Could you repeat that, please?
I'm sorry. Could you go over that again, please?

I'm sorry, what do you mean exactly?



It's not clear

I'm sorry, what do you mean exactly?
I'm sorry. I don't follow. What is 'turnover'?
What do you mean by 'turnover'?
You said you wanted to cancel the meeting? Yes?

You want to check

Did you say...
Let me just check. You said... is that right?

Asking for spelling

Would/ could you spell that, please?

Correcting information

Sorry, not the 30th. I said the 13th.
Sorry, that's not quite right
Sorry, I think that's a mistake. It should be...

Telephoning Tips

Repeat important numbers to check.

Menyalurkan Informasi

Memulai

Siap?
Sudah ada pulpen?

Mengonfirmasi

- Ya, silakan.
- Ya.

Memeriksa

Anda sudah mengerti?
Bisa tolong Anda bacakan lagi untuk saya?
Ok?
Perlu saya ulangi lagi?

Mengkonfirmasi

- Ya, Anda berkata...
- Baik.
- Biar saya bacakan lagi.
- Ya, silakan.

Mendengarkan dengan aktif – menanggapi

OK.
Baik
Paham.

Telepon Susan dan bilang padanya bahwa rapat dibatalkan.



Baik.

Anda tidak mendengar

Maaf?
Bisa ulangi?
Pardon me? [US]
Excuse me? [US]

Maaf, saya kurang menangkap apa yang Anda katakan.



Maaf, saya tidak dengar apa yang Anda bicarakan.
Saya kurang menangkap maksud Anda.
Saya tidak mengerti maksud Anda.

Saya tidak mengerti. Bisa tolong Anda ulangi itu?
Maaf. Bisa tolong Anda ulangi lagi?

Maaf, apa yang Anda maksudkan sebenarnya?



Tidak jelas

Maaf, apa yang Anda maksudkan sebenarnya?
Maaf, saya tidak mengikuti. Apa itu 'turnover'?
Apa yang Anda maksudkan dengan 'turnover'?
Anda bilang Anda ingin membatalkan rapat? Benar?

Anda ingin memeriksa

Apakah Anda mengatakan...
Saya cuma ingin memastikan tadi Anda mengatakan... apa benar?

Meminta ejaan

Bisa tolong Anda eja kata itu?

Memperbaiki informasi

Maaf, bukan tanggal 30. Saya bilang tanggal 13.
Maaf, itu kurang tepat.
Maaf, menurut saya itu salah. Seharusnya...

Tips Bertelepon

Ulangi nomor-nomor penting untuk memastikan.

Communication Difficulties

Problems

[GENERAL]

Just a minute. Let me get a pen
The line is busy
There's no answer. I can't contact/ get hold of Peter!

[TECHNICAL]

The number is unobtainable
We were cut off



They were cut off!

[SOUND]

You are very faint. Can you speak up?

It's very noisy here. Can you speak up
a little, please?

It's a terrible/ bad line. Can you hear me?

[MOBILES]

My battery is nearly out.

You're breaking up. I'm going into a tunnel

There are some problems with the net.

[TO THE OPERATOR]

I'm having problems with a New York number.

Could you check the line, please?

Wrong numbers

I'm sorry, I think you've got the wrong number.

I think I have the wrong number.

Is that 01904 556778?

I'm afraid you've come through to sales.

I'll try and transfer you back to the switchboard.

Call back

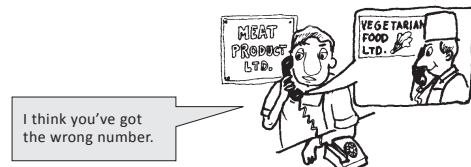
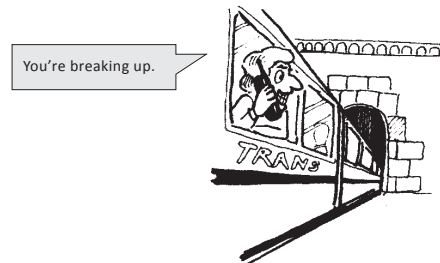
I'll call you straight back.

Put the phone down and I'll try again.

Speak to you in a moment.



The line is engaged.



Communication problems.

Kesulitan Berkomunikasi

Masalah

[UMUM]

Tunggu sebentar. Saya ambil pulpen dulu.

Salurannya sibuk.

Tidak ada jawaban. Saya tidak dapat menghubungi/
mendapatkan Peter!

[TEKNIS]

Nomornya tidak dapat dihubungi.

Sambungan telepon kita diputus.



Telepon mereka diputus!

[BUNYI]

Suara Anda terlalu kecil. Bisakah Anda berbicara lebih keras?
Di sini sangat berisik. Bisa tolong Anda berbicara lebih keras
sedikit?

Salurannya buruk/ tidak bagus. Bisakah Anda mendengar
saya?

[TELEPON SELULAR]

Baterai saya hampir habis.

Suara Anda terputus-putus. Saya akan melewati terowongan.
Ada masalah dengan jaringannya.

[MENGHUBUNGI OPERATOR]

Saya kesulitan menghubungi nomor telepon yang ada di
New York.

Bisa Anda tolong periksa salurannya?

Salah sambung

Maaf, sepertinya Anda menghubungi nomor yang salah.

Saya rasa nomor teleponnya salah.

Apakah ini 01904 556778?

Maaf, Anda tersambung ke bagian penjualan.

Akan saya coba menghubungi Anda kembali ke operator.

Menelepon kembali

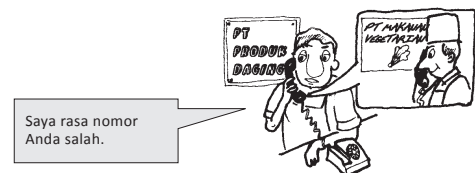
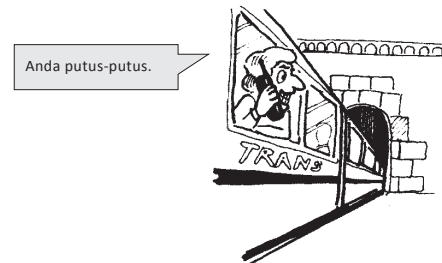
Saya akan langsung menelepon Anda kembali.

Letakkan teleponnya dan akan saya coba lagi.

Akan berbicara dengan Anda sebentar lagi.



Salurannya sibuk.



Masalah komunikasi.

Calling Back

Opening

Mr. Bild telephoned this morning.
I wasn't available and he asked me to call him back.

I'm returning your call.
My secretary said you called.
I got your message.
Thanks for calling earlier.

Thanking

Thanks for calling back.
Thanks for getting back so soon.

Reason for call

The reason I called earlier was that...
What I wanted to talk about was...
I called earlier to...

Timing

Is this a good time to talk?
Do you have time now to...
Have you got the information with you?
Can we go over the figures now?
Do you have five minutes to talk about this now?

Excuses

Actually, I'm in a meeting right now.
I'm afraid I have a caller on the other line.
I was just on my way to a meeting.

Call back

I'll call you back.
Let me call you back.
Can I call you back in five minutes?

Close

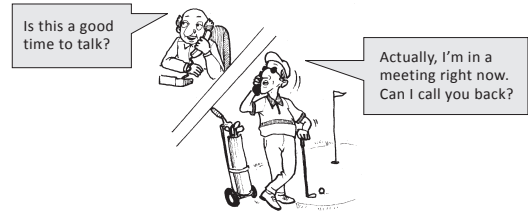
Speak to you soon/ again.

Calling back - restarting

This is Peter returning your call.
Hello again. It's Peter again.
Is the line any better?
Can you hear me alright now?

Back to the subject

The reason I called was...
OK. Where were we?
As I was saying,...



Menelepon Kembali

Pembukaan

Bapak Bild menelepon pagi ini.
 Saya waktu itu tidak ada dan dia meminta saya meneleponnya kembali.
 Saya membalas telepon Anda.
 Sekretaris saya bilang Anda menelepon.
 Saya menerima pesan Anda.
 Terima kasih telah cepat menghubungi saya kembali.

Berterima kasih

Terima kasih telah menelepon kembali.
 Terima kasih telah menghubungi saya kembali secepat ini.

Alasan menelepon

Alasan saya menelepon Anda sebelumnya adalah...
 Yang ingin saya bicarakan sebelumnya adalah...
 Saya tadi menelepon karena...

Waktu

Apakah ini waktu yang tepat untuk bicara?
 Apakah Anda punya waktu sekarang untuk...
 Apakah Anda sudah punya informasinya sekarang?
 Bisakah kita bahas masalah angkanya sekarang?
 Apakah Anda punya waktu lima menit untuk membahas hal ini sekarang?

Alasan

Sebenarnya, saya sedang rapat sekarang ini.
 Maaf, saya sedang menelepon di saluran lain.
 Saya sedang dalam perjalanan menuju rapat.

Menelepon kembali

Akan saya telepon kembali.
 Biar saya yang menelepon Anda kembali.
 Bisakah saya menelepon Anda kembali dalam waktu lima menit?

Menutup

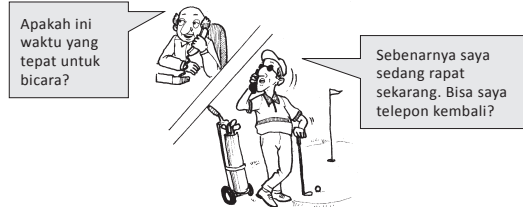
Nanti saya telepon Anda secepatnya/lagi.

Menelepon kembali – mengulang

Ini Peter membalas telepon Anda.
 Halo lagi. Ini Peter lagi.
 Apakah salurannya lebih baik?
 Bisakah Anda mendengar saya dengan baik sekarang?

Kembali ke permasalahan

Alasan saya menelepon adalah...
 Baik. Sampai di mana tadi?
 Seperti yang saya bilang...



Making Appointments

Arranging a meeting

Can we fix a meeting?

Can we have a meeting next month?

Would you like to meet for lunch?

Let me check my calendar.

Agreeing a time

Could you manage sometime next week?

When would suit you?

When is good for you?

Are you free on...?

I'm free on Tuesday. Is that convenient for you?

How would Tuesday suit you?

Shall we say 2 o'clock?

Cancelling

Can we rearrange our appointment? Something has come up.
I have to...

Could we reschedule/ rearrange it for Friday?

Could we make it Friday instead?

Could we postpone it to Saturday?

Could we bring it forward to Monday?

Saying "Yes"

Yes, I can make Tuesday.

OK. Tuesday would be fine.

Great. Tuesday would suit me.

Saying "No"

I'm afraid I have a meeting.

Actually, I'm busy on Tuesday.

That's not ideal, I'm afraid. I can't manage Tuesday, sorry.

Place

Where shall we have the meeting? Your office or mine?

I'll come to your office if you like.

Confirming

OK. So, I will expect you at my office at 10, then.

OK, I'll see you on Tuesday at 10 o'clock in my office.

I'll confirm that by e-mail.

Organization

Someone will meet you at the airport.

John will pick you up at your hotel and bring you to the office.

If you're driving, there's a car park in front of the main building.

Just ask for me at reception.

Responses

Yes, of course.

Sure.

That would be nice.

Language Difference

UK

Diary

Bus timetable

USA

Calendar

Bus schedule

Note

1. Agenda is for meetings.

2. For project planning we use "schedule" or "planner" in both British and US English.



Unfortunately, I have to cancel our meeting on Tuesday.



I'll see you on Friday, then.

Confirm the arrangement at the end of the call.

Membuat Janji

Mengatur rapat

Bisa kita atur rapatnya?
Bisakah kita mengadakan rapat bulan depan?
Apakah Anda ingin bertemu saat makan siang?
Akan saya periksa jadwal saya.

Tanggapan

Ya, tentu saja.
Tentu.
Tentu akan menyenangkan.

Menyepakati waktu

Bisakah Anda menyediakan waktu minggu depan?
Kapan waktu yang tepat untuk Anda?
Kapan Anda bisa?
Apakah Anda bisa tanggal ...?
Saya bisa hari Selasa. Apakah Anda bisa hari itu?
Bagaimana kalau hari Selasa?
Bagaimana kalau jam 2 siang?

Membatalkan

Bisakah kita atur ulang pertemuan kita? Ada yang harus saya kerjakan...
Bisakah kita jadwalkan ulang/ganti ke hari Jumat?
Bisakah kita ganti jadi hari Jumat?
Bisakah kita tunda sampai hari Sabtu?
Bisakah kita majukan jadi hari Senin?

Memberikan persetujuan

Ya, saya bisa hari Selasa.
Baik. Selasa saya bisa.
Bagus. Selasa baik untuk saya.

Menolak

Saya khawatir saya ada rapat.
Sebenarnya, saya sibuk hari Selasa
Waktunya kurang pas. Saya tidak bisa hari Selasa, maaf.

Tempat

Di mana sebaiknya kita rapat? Kantor Anda atau saya?
Saya akan datang ke kantor Anda kalau Anda mau.

Mengonfirmasi

Baik. Jadi, saya akan menunggu Anda di kantor saya jam 10, kalau begitu.
Baik. Sampai bertemu hari Selasa jam 10 di kantor saya.
Akan saya konfirmasi dengan email.

Pengaturan

Seseorang akan menemui Anda di bandara.
John akan menjemput Anda di hotel dan mengantar Anda ke kantor.
Jika Anda bawa mobil, ada tempat parkir mobil di depan gedung utama.
Bilang saja ke resepsionis bahwa Anda ingin bertemu dengan saya.

Perbedaan Bahasa

INGGRIS

Diary

Bus timetable

AMERIKA SERIKAT

Calendar

Bus Schedule

Catatan

1. Agenda untuk rapat
2. Untuk perencanaan kegiatan, kita menggunakan "jadwal" atau "perencanaan" baik dalam bahasa Inggris ala Inggris maupun ala Amerika Serikat.



Sayangnya saya harus membatalkan rapat kita hari Selasa nanti.



Sampai jumpa hari Jumat, kalau begitu.

Konfirmasikan janji Anda di akhir pembicaraan telepon.

THE COMPLAINT

The problem

Excuse me, but we expected delivery...
 I'm sorry but you promised...
 You said that I would have...
 We haven't received... yet.
 It's now three weeks late.

Request action

Please could you... as soon as possible?
 If you don't repair it immediately, we will have to cancel the order.
 What are you going to do about it?

Accepting action

Ok. That's fine.
 Ok. That will do.
 Ok. That will have to do.

Reject action

I'm sorry but...
 That's unacceptable.



HANDLING THE COMPLAINT

Ask for information

What is the problem exactly?
 Could you explain exactly what the problem is?

Saying sorry

I see. We're very sorry about that.
 Again, I do apologise.

Explaining the reason for the problem

I'm afraid that we can't/ couldn't...
 The reason is that...
 The problem was caused by...
 It was a clerical/ computer error.
 It was an oversight on our part.

A promise of action (Will)

I'll deal with it/ attend to it/ send an engineer immediately.
 I'll organize a replacement straight away.
 Is that acceptable?/ Is that OK?

Your fault

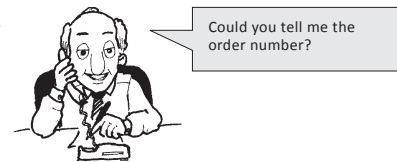
It's our fault. We accept full responsibility.
 We are to blame. We should have... (repaired it yesterday).

Their fault

I'm sorry but you didn't inform us that you wanted manuals.

Close

I can only apologize once again. We are very sorry about this.
 I apologize for any inconvenience caused. It won't happen again,
 I assure you.



Get information first.



Explaining.

PENGADUAN

Masalah

Maaf, tetapi kami menunggu pengiriman...
Maaf tapi Anda berjanji...
Anda berkata bahwa saya akan mendapatkan...
Kami belum menerima...
Sekarang sudah terlambat tiga minggu.



KLUB
SEPAKBOLA

Barangnya tidak rusak.
Tapi kualitas barangnya
yang bermasalah.

Meminta dilakukan tindakan

Tolong, bisakah Anda... secepat mungkin?
Jika Anda tidak memperbaiki segera mungkin, kami terpaksa membatalkan pesannya.
Apa yang akan Anda lakukan mengenai ini?

Menerima tindakan

Baik. Itu baik.
Baik. Itu bisa dilakukan.

Menolak tindakan

Maaf tapi...
Itu tidak bisa diterima.

MENANGANI PENGADUAN

Meminta informasi

Apa yang sebenarnya menjadi masalah?
Bisa Anda jelaskan apa masalah yang sebenarnya?



Bisa Anda beri tahu
nomor pemesannya?

Meminta maaf

Saya mengerti. Kami minta maaf mengenai itu.
Sekali lagi, saya mohon maaf.

Dapatkan info terlebih dahulu.

Menjelaskan penyebab masalah

Saya khawatir kami tidak bisa/ dapat....
Alasannya adalah....
Permasalahannya disebabkan oleh....
Itu merupakan kesalahan administrasi/ komputer.
Itu merupakan kelalaian dari pihak kami.



Menurut catatan saya
Anda memesan 30 bukan
300.

Menjelaskan.

Janji tindakan [akan]

Saya akan mengatasi ini/ mengurus ini/ segera mengirimkan teknisi.
Akan saya atur penggantinya segera.
Apakah ini dapat diterima?/ Apakah ini bisa?

Kesalahan Anda

Ini adalah kesalahan kami. Kami bertanggung jawab untuk semuanya.
Kami yang salah. Kami seharusnya sudah... (memperbaikinya kemarin).

Kesalahan mereka

Maaf tapi Anda tidak memberi tahu kami bahwa Anda menginginkan buku panduan.

Penutup

Saya hanya bisa minta maaf lagi. Kami sungguh menyesal atas hal ini.
Saya minta maaf atas ketidaknyamanan ini. Ini tidak akan terjadi lagi.
Saya akan pastikan itu.

Closing A Call

Confirmation

So, just to confirm that...
Let me just go over that again?
So, that's 2 on Friday then.

Promised action

OK. I will (I'll) send/ post/ organize/ phone...

Closing signals – see “tips” below

Anyway.../ Right.../ Ok...
OK. I think that's everything.
Is there anything else?
OK. Well, let's leave it there for the moment.
OK. I'm sorry but I'll have to go.
The other line is ringing.

Thanking

Thanks for calling (back).
Thank you for your help/ patience.
I'm very grateful for your assistance.

Looking forward – positive close

I'll get back to you next week.
I look forward to seeing/ meeting/ hearing from you next week.
Nice talking to you.
(Response: Me too!/ Same here!/ Should be good!)
Have a good weekend/ journey/ holiday.

Goodbyes

Bye!
Goodbye!
Speak to you again soon!
See you on Monday!



So, just to confirm that.
You will send me an
e-mail tomorrow. Yes?

Confirming.



Is there anything else?

*Be efficient when
you end a call.*



Thank you for your help.



See you soon.

Telephoning Tips

Ending telephone calls can be difficult. Calls can easily go on too long. Alternatively, they can finish too quickly and seem unprofessional.

It is important to:

- Listen for signals showing that the other person is ready to close the call.
- Make signals yourself.
- End on a positive note.
- Do not put down the receiver too quickly as it may seem rude.

Menutup Pembicaraan Telepon

Konfirmasi

Jadi, hanya untuk konfirmasi bahwa...
Izinkan saya mengulanginya lagi?
Jadi, jam 2 hari jumat kalau begitu.

Tindakan yang dijanjikan

OK. Saya akan mengirimkan/ mengeposkan / mengatur/ menelepon...

Tanda penutupan – Lihat “tips” di bawah

Baiklah.../ Baik.../ OK...
Baik. Saya pikir itu sudah semuanya.
Ada yang lain lagi?
Baik. Jadi, untuk saat ini begitu saja ya.
Baik. Saya minta maaf tapi saya harus sudahi dulu.
Ada telepon di saluran yang lain.

Berterima kasih

Terima kasih sudah menelepon (kembali).
Terima kasih atas pertolongan/ kesabaran Anda.
Saya sangat berterima kasih atas bantuan Anda.

Menantikan – penutupan positif

Saya akan menghubungi Anda kembali minggu depan.
Saya nantikan pertemuan/ rapat/ jawaban dari Anda minggu depan.
Senang berbicara dengan Anda.
(Tanggapan: saya juga!/ Begitu juga saya/ Baiklah!)
Semoga akhir minggu/ perjalanan/ liburan Anda menyenangkan.

Selamat tinggal

Dah!
Selamat tinggal!
Nanti saya telepon Anda lagi!
Sampai jumpa hari Senin!



Jadi, untuk konfirmasi saja. Anda akan mengirimkan saya surel besok. Iya?

Mengonfirmasi.



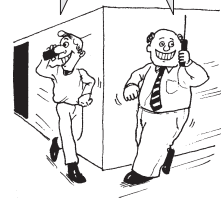
Ada lagi yang lain?

Efisien saat menyudahi telepon.



Terima kasih atas bantuan Anda.

Sampai jumpa.



Tips Bertelepon

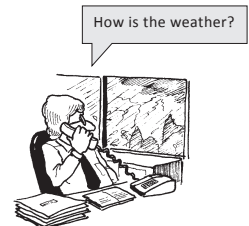
Mengakhiri telepon kadang sulit. Pembicaraan bisa berlanjut terlalu lama. Kebalikannya, bisa juga berakhir terlalu cepat dan terlihat tidak profesional. Penting untuk:

- Mendengarkan tanda-tanda bahwa orang tersebut siap untuk menutup telepon.
- Buat isyarat Anda sendiri.
- Akhiri dengan nada positif.
- Tidak meletakkan gagang telepon terlalu cepat karena bisa terkesan tidak sopan.

Cross Cultural Tips/ Audio Conferencing

CULTURAL ASPECTS

- Small talk is expected at the beginning and end of calls in certain countries.
- Repeat important information to guarantee understanding.
- Be patient if there is silence. People need time to remember words.
- Clarify if you are not sure.
- Cultures have different rules for the use of first and surnames. Last names are safer.
- Some people mistake friendliness for unprofessionalism.
- Idiomatic language is more difficult to understand. Keep it simple.
- Silence means different things: agreement to some; indifference, non-understanding to others.
- Punctuality can be very important. Respect expectations.
- Directness can be seen as rude.
- Humour is often very personal and culturally specific. Use with caution.



Small talk may not be appropriate.

AUDIO CONFERENCING

Background

Audio conferencing is now very common. It enables people in different locations, often international, to conduct a meeting via the telephone. Use the guidelines below:

Prior to the call

- Notify all participants of the time, date and call-in number for the meeting.

Beginning the call

- Select a location where you will not be disturbed.
- Use a roll call to check participants are present and the lines are clear.

During the call

- Speak clearly and concisely.
- Always state your name before speaking.
- Direct your questions to a named individual.
- Reply to all questions, even if you do not have an immediate answer.
- Do not interrupt.
- Summarize key points of the meeting and agree actions before ending call.



Choose a quiet location for a conference call.

INTER-CONTINENTAL CALLS

- Inter continental calls are costly for the company. Plan thoroughly before you ring.
- Check local time of the office you are calling.
- Not everyone speak English as well as you. Send an mail if necessary.

ASPEK BUDAYA

- Di beberapa negara, basa-basi biasanya dilakukan pada awal dan akhir percakapan
- Ulangi informasi penting untuk memastikan pemahaman.
- Menunggu dengan sabar bila orang yang Anda telepon diam. Orang membutuhkan waktu untuk mengingat kata-kata.
- Klarifikasi jika Anda tidak yakin.
- Setiap budaya memiliki aturan tersendiri dalam penggunaan nama depan dan nama belakang. Menggunakan nama belakang biasanya lebih aman.
- Ada yang menyalahartikan keramahan sebagai ketidakprofesionalan.
- Bahasa idiomatis lebih sulit dimengerti. Selalu gunakan kata-kata sederhana.
- Diam bisa berarti berbagai hal: kadang berarti setuju; kadang berarti ketidaksetujuan; atau ketidakpahaman terhadap maksud orang lain.
- Ketepatan waktu bisa jadi sangat penting. Hormati waktu yang sudah dijanjikan.
- Keterusterangan bisa dinggap sebagai kekurangsofanan.
- Lelucon sering menjadi hal yang sangat pribadi dan dapat diartikan berbeda sesuai dengan budaya masing-masing. Gunakanlah dengan hati-hati.

Bagaimana cuaca di sana?



Pembicaraan bisa kurang tepat.

RAPAT MELALUI TELEPON

Latar belakang

Rapat melalui telepon atau *audio conferencing* sekarang sudah biasa dilakukan. Hal ini memungkinkan orang-orang yang berada di lokasi yang berbeda, biasanya antarnegara, untuk melakukan rapat lewat telepon.

Gunakan panduan di bawah ini

Sebelum menelepon

- Beri tahu semua peserta mengenai waktu, tempat, dan nomor telepon yang akan digunakan saat rapat.

Ketika akan menelepon

- Tentukan tempat di mana Anda tidak akan terganggu
- Gunakan absensi untuk memastikan kehadiran dan kejelasan suara.

Selama menelepon

- Bicara dengan ringkas dan padat.
- Selalu sebutkan nama Anda sebelum berbicara.
- Ajukan pertanyaan Anda kepada orang yang Anda tuju.
- Tanggapi semua pertanyaan, walaupun Anda belum memiliki jawaban pada saat itu.
- Jangan menyela.
- Rangkum poin-poin penting rapat dan sepakati tindakan yang akan dilakukan sebelum menutup telepon.

Saya setuju.



Pilih lokasi yang tenang untuk rapat lewat telepon.

TELEPON ANTARBENUA

- Telepon antarbenua sangat mahal dan memberatkan perusahaan. Rencanakan dengan seksama sebelum Anda menelepon.
- Periksa waktu setempat dari kantor yang Anda telepon.
- Tidak semua orang berbicara bahasa Inggris sebaik Anda. Kirim surel jika diperlukan.

Practise and rehearse key English phrases from your Minimax.

DO

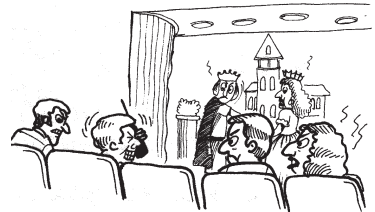
- Plan the call thoroughly. Have clear objectives.
 - Send an e-mail before you call when necessary.
 - Anticipate what the other person will say.
Prepare your responses.
 - Have all necessary information to hand.
 - Consult your Minimax for essential phrases.
 - E-mail ahead to allow the person time to prepare.
-
- Smile when you phone.
Be polite and agreeable.
 - Check that your respondent is free to talk.
 - Be efficient. You are representing your company.
 - Use questions to identify key issues.
 - Be concise. Time is money.
 - Listen actively.
Confirm regularly that you understand.
 - Stand up. It gives you more authority.
 - Speak clearly and slowly.
 - Allow people to finish what they are saying.
 - Handle complaints politely.
 - Avoid complex language.
 - Check the other person understands
 - Take notes during a call, write them up after.
 - Send a follow-up- email to confirm.
 - Finish with a positive phrase.



People can hear you smile.

DON'T

- Call if you are unprepared.
- Assume your respondent is available to talk when you call.
- Lose control if someone becomes aggressive.
- Forget that you represent the company on the phone.
- Waste time.
- Pretend to understand.
- Assume the person has understood everything.
- Interrupt.
- Rely on your memory for important details.
- Forget to write down important details.
- Put the handset down too quickly. It can seem rude.
- Leave your mobile phone switched on in the theatre!



Latihlah ungkapan-ungkapan penting dalam bahasa Inggris dari Minimax Anda.

LAKUKAN

- Rencanakan telepon dengan cermat. Tujuan harus jelas.
- Kirim surel sebelum Anda menelepon jika perlu.
- Antisipasi apa yang akan dikatakan oleh lawan bicara Anda. Siapkan tanggapan Anda.
- Pastikan semua informasi yang penting ada di tangan Anda.
- Lihat Minimax untuk mendapatkan ungkapan yang berguna.
- Kirim surel terlebih dahulu untuk memberikan waktu pada teman bicara Anda mempersiapkan diri.
- Tersenyum ketika menelepon. Berkatalah dengan sopan dan menyenangkan.
- Periksa apakah lawan bicara Anda bebas berbicara.
- Bicara dengan efisien. Anda mewakili perusahaan Anda.
- Gunakan pertanyaan untuk mengidentifikasi masalah utama.
- Bicara dengan padat. Waktu adalah uang.
- Dengarkan dengan aktif. Konfirmasi secara teratur bahwa Anda mengerti.
- Berdiri. Hal itu memberi Anda lebih banyak kewenangan.
- Bicara dengan jelas dan pelan.
- Biarkan teman bicara Anda menyelesaikan pembicaraannya.
- Tangani keluhan dengan sopan.
- Hindari penggunaan bahasa yang rumit.
- Periksa apakah teman bicara Anda mengerti.
- Mencatat sewaktu menelepon. Salin sesudahnya.
- Kirim surel lanjutan untuk konfirmasi.
- Selesaikan dengan ungkapan positif.



Orang bisa mendengar Anda tersenyum.

JANGAN LAKUKAN

- Menelepon tanpa persiapan.
- Mengasumsikan lawan bicara Anda bisa menerima telepon Anda kapan saja.
- Kehilangan kendali ketika seseorang menjadi agresif.
- Lupa bahwa Anda mewakili perusahaan selama menelepon.
- Membuang-buang waktu.
- Berpura-pura mengerti.
- Mengasumsikan lawan bicara Anda mengerti semuanya.
- Menyela.
- Mengandalkan ingatan Anda untuk detail yang penting.
- Lupa menuliskan hal-hal yang penting.
- Memutuskan telepon terlalu cepat. Hal itu bisa memberi kesan tidak sopan.
- Menyalakan telepon genggam Anda dalam teater!



This special MiniMax edition translated and printed under agreement with:

The Regional English Language Office
Public Affairs Section
U.S. Embassy Jakarta
Republic of Indonesia
Email: english.indonesia@gmail.com

YORK ASSOCIATES

1York Associates
Peasholme House
St. Saviours Place
York
YO1 7PJ
United Kingdom
Tel: +44 1904 624246
Fax: +44 1904 646971
Email: training@york-associates.co.uk
URLs: <http://www.york-associates.co.uk>
<http://www.york-associates.co.uk/general/publications/minimaxes.htm>

First published 1999 © York Associates, England

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior permission of York Associates.

Design by:

DesignLab
Jl. Wijaya 4 No. 3, Jakarta 12160
Tel: +62 21 7280 908
Fax: +62 21 7280 907
Email: info@designlab.co.id

WEBSITES FOR EDUCATORS

American Embassy in Jakarta, Indonesia
<http://jakarta.usembassy.gov>

American Consulate in Surabaya, Indonesia
<http://surabaya.usconsulate.gov>

Office of English Language Programs
<http://englishprograms.state.gov>

English Teaching FORUM Magazine online
<http://forum.state.gov>

Online English Language Center Project
<http://oelp.uoregon.edu>

Engaging the World
<http://www.america.gov>

American Indonesian Exchange Foundation (AMINEF)
<http://www.aminef.or.id>

The Indonesian International Education Foundation
<http://www.iief.or.id>

VOA Special English
<http://www.voanews.com/learningenglish>

Resources for Educational Excellence - FREE
<http://www.free.ed.gov>

ERIC - Education Resources Information Center
<http://www.eric.ed.gov>

The Partnership for 21st Century Skills
<http://www.p21.org>

TESOL - Teachers of English to Speakers of Other Languages
<http://www.tesol.org>

Educational Testing Service
<http://www.ets.org>

ASCD - Educational Leadership
<http://ascd.org>

