



# MENGELOLA TAMU

Rr. Chusnu Syarifa, M.Si

# Pengertian Tamu

Tamu adalah seseorang yang berkunjung ke tempat orang lain atau ke tempat perjamuan. Tamu juga dapat disebut sebagai seseorang ataupun kelompok yang ingin mengunjungi suatu perusahaan ataupun instansi untuk kepentingan pribadi ataupun kelompok.



# Jenis-Jenis Tamu

Tamu dengan perjanjian sebelumnya, tamu ini adalah tamu yang diharapkan. Bila pimpinan sudah siap untuk menjumpainya, maka sekretaris dapat mempersilahkan tamu masuk menemui pimpinan.

Tamu tanpa perjanjian, yaitu tamu yang datang tanpa ada perjanjian sebelumnya. Tamu ini biasanya berasal dari kalangan teman atau keluarga pimpinan,

## HAL YANG HARUS DIPERHATIKAN DALAM MELAYANI TAMU

Memberi salam dan menegur tamu dengan ramah dan sopan.

Harus mengerti apa yang dibicarakan dan apa yang tidak boleh dibicarakan dengan tamu.

Dapat melayani tamu dan memberi informasi yang dibutuhkan.

Apabila pimpinan tidak dapat menerima tamu beri penjelasan yang baik, jangan sampai menyinggung perasaan tamu.

## HAL YANG HARUS DIPERHATIKAN DALAM MELAYANI TAMU

Usahakan agar tamu merasa senang apabila tamu terpaksa harus menunggu, dan sediakan bahan bacaan seperti Koran, majalah atau bahan lain di ruang tamu.

Berikan perhatian kepada setiap tamu, dan segera ambil keputusan, bila tamu ternyata harus atau dapat disalurkan ke lain pejabat atau lain bagian.

## SYARAT MENERIMA TAMU

Apabila sudah ada janji  
temui, apabila sedang ada  
tugas dikantor harus  
memberitahukan



Apabila tamu masuk,  
hendaknya berdiri,  
tersenyum, dan bersalaman.



Berikan sapaan ramah  
kepada tamu



# PENANGANAN RUANGAN TAMU

Ruangan harus nyaman, bersih dan rapi



Lengkapi ruangan tamu dengan perlengkapan



Tunjukkan sikap untuk selalu siap menerima memberikan bantuan dan bersahabat



# TATA CARA MENGANTAR DAN MELAYANI TAMU



1. Jangan membeda-bedakan tamu
2. sambutlah tamu dengan senyum dan sikap yang ramah.
3. Apabila tamu datang segera sambut
4. ketika mengantar tamu tunjukkan kearah yang dituju dan dengan telapak tangan kearah atas dan jari rapat
5. Ketika mengantar tamu ketempat tujuan berjalan agak kedepan dengan posisi sedikit miring sambil sesekali menengok kebelakang untuk memperhatikan jalan tamu
6. Membukakan pintu untuk tamu
7. Tamu dipersilahkan untuk masuk dan menunggu diruangan tamu yang sudah disediakan oleh kantor

# KESIMPULAN

Salah satu tugas sekretaris adalah mengatur pertemuan antara pimpinan dan tamu yang akan bertemu dengan pimpinan tugas ini di mulai dari membuat janji, konfirmasi hingga menerima kedatangan tamu di kantor. seorang sekretaris harus menghormati dan melayani dengan sepenuh hati agar para tamu merasa senang dan mempunyai kesan yang baik terhadap perusahaan karena seorang sekretaris membawa nama baik perusahaan dalam berhubungan dengan tamu perusahaan maupun klien. jadi seorang sekretaris harus mengetahui tata cara menerima tamu yang baik dan hal-hal apa saja yang harus di lakukan jika pimpinan tidak ada di tempat.

## Daftar pustaka

Makalah penerimaan tamu. 2013. Diakses pada:

<http://stiaaaghassi.blogspot>.

Nuraeni, Nani. 2008. Panduan Menjadi Sekretaris Profesional. Jakarta Selatan: Trans media Pustaka

Yatimah, Durotul. 2009. Pengembangan Sumber Daya Manusia Bidang Keahlian Kesekretarisan Modern dan Administrasi Perkantoran. Bandung : CV. Mustaka Setia.

Makalah penerimaan tamu. 2016. Diakses pada:

<http://www.ensikloblogia.com/2016/11/pengertian-tamu-dan-jenis-jenis-tamu.html>

Makalah tata cara penerimaan tamu. 2016. Diakses pada:

<http://www.ensikloblogia.com/2016/11/tata-cara-menerima-tamu-dan-melayani.html>

Makalah etika bertamu dan menerima tamu. 2012. Diakses pada: [http://nuanggun.blogspot.co.id/2012/12/makalah-etika-bertamu-dan-menerima-tamu\\_4242.html](http://nuanggun.blogspot.co.id/2012/12/makalah-etika-bertamu-dan-menerima-tamu_4242.html)