

Bestseller Internasional - terjual 325.000 copies lebih



**Shirley
Taylor**

Model Business Letters, E-mails

**& Other
Business
Documents
Cara Membuat
Surat, E-mail, dan
Dokumen Bisnis Lain
Berbahasa Inggris**

edisi keenam

sebelumnya:
**Gartside's Model
Business Letters**

PEARSON
Education

Contents (*Daftar Isi*)

Preface to the first edition/ <i>Kata pengantar edisi pertama</i> (Leonard Gartside)	xii
Preface to the sixth edition/ <i>Kata pengantar edisi keenam</i> (Shirley Taylor)	xiii
Introduction (<i>Pendahuluan</i>)	xvi

Unit 1 Written communication – an overview (*Komunikasi tertulis – garis besar*)

1 Presentation of business documents (<i>Penyajian surat bisnis</i>)	3
Printed stationery (<i>Kertas surat tercetak</i>)	4
Fully blocked style with open punctuation (<i>Gaya blok penuh dengan tanda baca terbuka</i>)	6
Continuation pages (<i>Halaman sambungan</i>)	8
Parts of a business letter (<i>Bagian-bagian surat bisnis</i>)	10
Open punctuation (<i>Tanda baca terbuka</i>)	14
Memos (<i>Memo</i>)	16
Fax messages (<i>Pesan-pesan faks</i>)	18
<i>Checklist</i> (Daftar periksa)	20
2 Structuring your communications (<i>Menyusun komunikasi Anda</i>)	21
4 point plan (<i>Rencana 4 butir</i>)	22
<i>Checklist</i> (Daftar periksa)	27
3 Language and tone (<i>Bahasa dan nada tulisan</i>)	29
The weakest link in your business writing (<i>Mata rantai paling lemah dari tulisan bisnis Anda</i>)	31
10 steps to good business writing (<i>10 langkah penulisan bisnis yang baik</i>)	35
<i>Checklist</i> (Daftar periksa)	46
4 E-mail (<i>E-mail</i>)	47
The explosive growth of e-mail (<i>Ledakan pertumbuhan e-mail</i>)	48
7 deadly sins of working with e-mail (<i>7 kesalahan besar dari pemakaian e-mail</i>)	49
The good, the bad and the ugly of e-mail (<i>Kebaikan, keburukan, dan kebodohan e-mail</i>)	49
The weakest link in your e-mails (<i>Mata rantai terlemah dari e-mail Anda</i>)	51
How can you make e-mail work for you? (<i>Bagaimana agar e-mail Anda berguna untuk Anda?</i>)	53
Customer care and e-mail (<i>Layanan pelanggan dan e-mail</i>)	55
Creating electronic rapport (<i>Menciptakan pemahaman secara elektronik</i>)	56
E-mail @ work (<i>E-mail @ pekerjaan</i>)	58
Netiquette (<i>Netiket</i>)	63
<i>Checklist</i> (Daftar periksa)	66

Unit 2 Routine business documents (*Dokumen bisnis rutin*)

5 Enquiries and replies (<i>Pertanyaan dan jawaban</i>)	69
Requests for catalogues and price lists (<i>Permintaan katalog dan daftar harga</i>)	70
General enquiries and replies (<i>Permintaan informasi dan jawaban yang umum</i>)	74
Requests for goods on approval (<i>Permintaan barang on approval</i>)	78
Visits by representatives (<i>Kunjungan wakil perusahaan</i>)	80
Requests for concessions (<i>Permintaan konsesi</i>)	82
<i>Useful expressions</i> (Ungkapan yang berguna)	85
6 Quotations, estimates and tenders (<i>Penawaran, estimasi, dan tender</i>)	87
Terminology (<i>Peristilahan</i>)	88
Routine quotations (<i>Penawaran rutin</i>)	89
Quotations subject to conditions of acceptance (<i>Penawaran yang disesuaikan dengan syarat penerimaan</i>)	91
Tabulated quotations (<i>Penawaran bertabulasi</i>)	93
Estimates and specifications (<i>Estimasi dan spesifikasi</i>)	97
Tenders (<i>Tender</i>)	99
Quotations not accepted or amended (<i>Penawaran tidak diterima atau diubah</i>)	101
Follow-up letters (<i>Surat tindak lanjut</i>)	103
<i>Useful expressions</i> (Ungkapan yang berguna)	105
7 Orders and their fulfilment (<i>Pesanan dan pemenuhannya</i>)	107
Placing orders (<i>Melakukan pemesanan</i>)	108
Routine orders (<i>Pesanan rutin</i>)	110
Acknowledging orders (<i>Pemberitahuan pesanan sudah diterima</i>)	112
Declining orders (<i>Menolak pesanan</i>)	113
Counter-offers from suppliers (<i>Tawaran-banding dari pemasok</i>)	115
Packing and despatch (<i>Pengemasan dan pengiriman</i>)	117
<i>Useful expressions</i> (Ungkapan yang berguna)	120
8 Invoicing and settlement of accounts (<i>Pengiriman faktur dan penyelesaian rekening</i>)	121
Invoices and adjustments (<i>Faktur dan penyesuaian</i>)	122
Pro forma invoices (<i>Faktur pro forma</i>)	122
Debit and credit notes (<i>Nota debit dan kredit</i>)	124
Statements of account (<i>Laporan rekening</i>)	128
Varying the terms of payment (<i>Membedakan syarat pembayaran</i>)	130
Methods of payment (<i>Metode pembayaran</i>)	133
<i>Useful expressions</i> (Ungkapan yang berguna)	138
9 Letters requesting payment (<i>Surat penagihan pembayaran</i>)	139
Tone (<i>Nada surat</i>)	140
Late payments (<i>Pembayaran terlambat</i>)	140
Collection letters (<i>Surat tagihan</i>)	141

First applications for payment (<i>Surat tagihan pertama untuk pembayaran</i>)	142
Second application letters (<i>Surat tagihan kedua</i>)	145
Third application letters (<i>Surat tagihan ketiga</i>)	146
Final collection letters (<i>Surat tagihan terakhir</i>)	148
<i>Checklist</i> (Daftar periksa)	149
<i>Useful expressions</i> (Ungkapan yang berguna)	149
10 Credit and status enquiries (<i>Kredit dan permintaan informasi tentang status</i>)	151
Reasons for credit (<i>Alasan untuk kredit</i>)	152
Disadvantages of credit (<i>Kerugian kredit</i>)	152
Requests for credit (<i>Permintaan kredit</i>)	152
Business references (<i>Referensi bisnis</i>)	156
Status enquiries (<i>Permintaan informasi tentang status</i>)	158
Replies to status enquiries (<i>Jawaban untuk permintaan informasi tentang status</i>)	161
<i>Useful expressions</i> (Ungkapan yang berguna)	165
11 A typical business transaction (correspondence and documents) <i>/ Transaksi bisnis yang khas (korespondensi dan dokumen)</i>	167
Request for quotation (<i>Permintaan kutipan harga</i>)	168
Supplier's quotation (<i>Kutipan harga dari pemasok</i>)	169
Request for permission to quote company as reference (<i>Permintaan izin untuk mencantumkan perusahaan sebagai referensi</i>)	170
Permission granted (<i>Pemberian izin</i>)	171
Order (<i>Pesanan</i>)	172
Supplier's acknowledgement (<i>Surat pemberitahuan dari pemasok</i>)	174
Advice note (<i>Dokumen pengiriman dalam perjalanan</i>)	174
Consignment note (<i>Dokumen pengiriman dengan kereta api</i>)	175
Delivery note (<i>Dokumen pengiriman</i>)	175
Invoice (<i>Faktur</i>)	176
Debit and credit notes (<i>Nota debit dan kredit</i>)	178
Statement of account (<i>Laporan rekening</i>)	181
Payment (<i>Pembayaran</i>)	181
Receipt (<i>Tanda terima</i>)	182
 Unit 3 CREATIVE AND PERSUASIVE DOCUMENTS (DOKUMEN YANG KREATIF DAN PERSUASIF)	
12 Complaints and adjustments (<i>Keluhan dan penyesuaian</i>)	185
Handling complaints (<i>Menangani keluhan</i>)	186
Complaints concerning goods (<i>Keluhan yang berkaitan dengan barang</i>)	188
Complaints concerning delivery (<i>Keluhan yang berkaitan dengan pengiriman</i>)	193
Cancelling orders (<i>Membatalkan pesanan</i>)	203
Personal complaints (<i>Keluhan pribadi</i>)	205
<i>Checklist</i> (Daftar periksa)	213
<i>Useful expressions</i> (Ungkapan yang berguna)	214

13 Goodwill messages (<i>Pesan-pesan muhibah</i>)	217
General goodwill messages (<i>Pesan muhibah yang umum</i>)	218
Letters of apology (<i>Surat permintaan maaf</i>)	221
Letters in which tone is particularly important (<i>Surat dengan perhatian khusus pada nada kalimat</i>)	222
Letters of thanks (<i>Surat ucapan terima kasih</i>)	224
Letters of congratulation (<i>Surat ucapan selamat</i>)	226
Letters of condolence and sympathy (<i>Surat dukacita dan simpati</i>)	228
Checklist (Daftar periksa)	232
14 Reports and proposals (<i>Laporan dan proposal</i>)	233
Introduction to reports and proposals (<i>Pendahuluan laporan dan proposal</i>)	234
The Plain English Guide to Writing Reports (<i>Panduan Menulis Laporan dengan Bahasa Inggris Sederhana</i>)	235
Defining the purpose (<i>Pendefinisian tujuan</i>)	235
Investigating the topic (<i>Penyelidikan topik</i>)	236
Organising the report into sections (<i>Pengorganisasian laporan dalam bagian-bagian</i>)	236
Order of presentation (<i>Aturan presentasi</i>)	238
Order of writing (<i>Aturan penulisan</i>)	238
Numbering sections and paragraphs (<i>Penomoran bagian dan alinea</i>)	238
Planning the writing (<i>Perencanaan penulisan</i>)	239
Revision (<i>Revisi</i>)	240
15 Notices, advertisements and information sheets (<i>Lembar pemberitahuan, iklan, dan informasi</i>)	247
Notices (<i>Pemberitahuan</i>)	248
Advertisements (<i>Iklan</i>)	249
Leaflets and information sheets (<i>Selebaran dan lembar informasi</i>)	251
Design skills (<i>Keahlian perancangan</i>)	254
Checklist (Daftar periksa)	255
16 Circulars (<i>Edaran</i>)	257
Circulars announcing changes in business organisation (<i>Edaran pengumuman perubahan tatanan bisnis</i>)	258
Circulars announcing changes in business partnerships (<i>Edaran pengumuman perubahan kemitraan bisnis</i>)	262
Letters announcing change of representatives (<i>Surat pengumuman perubahan representatif</i>)	263
Internal circulars to staff (<i>Edaran internal untuk staf</i>)	264
Circulars with reply forms (<i>Edaran dengan formulir jawaban</i>)	267
Checklists (Daftar periksa)	269
17 Sales letters and voluntary offers (<i>Surat penjualan dan penawaran cuma-cuma</i>)	271
Sales letters (<i>Surat penjualan</i>)	272
The weakest link in your sales letters (<i>Mata rantai terlemah dari surat penjualan Anda</i>)	272

Successful sales letters (<i>Surat penjualan yang berhasil</i>)	274
Specimen sales letters (<i>Contoh surat penjualan</i>)	277
Voluntary offers (<i>Penawaran cuma-cuma</i>)	281
<i>Checklist</i> (Daftar periksa)	285
<i>Useful expressions</i> (Ungkapan yang berguna)	286
18 Publicity material (<i>Materi Publisitas</i>)	287
Press releases (<i>Siaran pers</i>)	288
Newsletters (<i>Laporan berkala</i>)	291
Writing skills (<i>Keahlian menulis</i>)	292
<i>Checklist</i> (Daftar periksa)	294
19 Marketing matters (<i>Masalah pemasaran</i>)	295
Identifying your audiences (<i>Mengenal pemirsa Anda</i>)	296
Why is customer care so important? (<i>Mengapa layanan pelanggan sangat penting?</i>)	297
Customer care through the Internet and e-mail (<i>Layanan pelanggan melalui Internet dan e-mail</i>)	300
Marketing through the Web (<i>Pemasaran melalui Web</i>)	302
20 Business plans (<i>Perencanaan bisnis</i>)	305
Components of a business plan (<i>Komponen perencanaan bisnis</i>)	306
<i>Checklist</i> (Daftar periksa)	309
21 Meetings documentation (<i>Dokumentasi pertemuan</i>)	311
Notice and agenda (<i>Pemberitahuan dan agenda</i>)	312
Minutes of meeting (<i>Risalah pertemuan</i>)	314
Types of minutes (<i>Jenis-jenis risalah</i>)	314
Meetings terminology (<i>Istilah pertemuan</i>)	318
22 Personnel (<i>Personalia</i>)	323
Letters of application (<i>Surat lamaran</i>)	324
Testimonials (<i>Surat keterangan</i>)	331
Favourable references (<i>Referensi positif</i>)	334
Useful sentences for references and testimonials (<i>Kalimat yang berguna untuk referensi dan surat keterangan</i>)	339
Unfavourable references (<i>Referensi negatif</i>)	340
Interview letters (<i>Surat wawancara</i>)	341
Job description (<i>Deskripsi pekerjaan</i>)	343
Offers of appointment (<i>Penawaran janji pertemuan</i>)	344
Termination of employment (<i>Pemutusan hubungan kerja</i>)	346
Sundry personnel matters (<i>Berbagai masalah personalia</i>)	350
<i>Useful expressions</i> (Ungkapan yang berguna)	354
23 Travel and hotels (<i>Perjalanan dan hotel</i>)	357
Passports (<i>Paspor</i>)	358
Visas (<i>Visa</i>)	359

Travel by air/sea (<i>Perjalanan lewat laut/udara</i>)	360
Hotel accommodation (<i>Akomodasi hotel</i>)	364
Holiday accommodation and itineraries (<i>Akomodasi dan rute perjalanan liburan</i>)	367
Useful expressions (<i>Ungkapan yang berguna</i>)	372
24 Secretarial and administrative correspondence (<i>Korespondensi sekretariat dan administratif</i>)	373
Arranging functions (<i>Pengaturan acara</i>)	374
Invitations (<i>Undangan</i>)	380
Replies to invitations (<i>Jawaban undangan</i>)	381
Unit 4 CLASSIFIED BUSINESS LETTERS (<i>Surat bisnis khusus</i>)	
25 Agencies (<i>Keagenan</i>)	387
Finding an agent (<i>Mencari agen</i>)	388
Applications for agencies (<i>Aplikasi keagenan</i>)	389
Offers of agencies (<i>Penawaran keagenan</i>)	395
Formal agency agreements (<i>Kesepakatan keagenan resmi</i>)	398
Appointing an agent – typical procedure (<i>Penunjukan agen – prosedur khusus</i>)	400
Correspondence with agents (<i>Korespondensi dengan agen</i>)	405
Useful expressions (<i>Ungkapan yang berguna</i>)	411
26 International trade (<i>Perdagangan internasional</i>)	413
Import/export flow chart (<i>Bagan arus impor/ekspor</i>)	414
Commission agents (<i>Agen komisi</i>)	417
Goods on consignment (<i>Barang konsinyasi</i>)	418
Indents (<i>Inden</i>)	421
Bills of lading (<i>Konosemen</i>)	423
Import documentation and procedure (<i>Dokumentasi dan prosedur yang penting</i>)	424
Bonded warehouses (<i>Gudang berikat</i>)	426
Useful expressions (<i>Ungkapan yang berguna</i>)	428
27 Banking (home business)/<i>Perbankan (bisnis dalam negeri)</i>	429
Kinds of bank account (<i>Jenis-jenis rekening bank</i>)	430
Correspondence with banks (<i>Korespondensi dengan bank</i>)	432
Current accounts (<i>Rekening Koran</i>)	432
Bank loans and overdrafts (<i>Pinjaman bank dan cerukan</i>)	435
Other banking correspondence (<i>Korespondensi perbankan lainnya</i>)	439
Useful expressions (<i>Ungkapan yang berguna</i>)	440
28 Banking (international business)/<i>Perbankan (bisnis internasional)</i>	441
Banker's drafts (<i>Draf bank</i>)	442
Banker's transfers (mail, telex and telegraphic transfers)/ <i>Transfer antarbank (pos, teleks, dan transfer telegrafis)</i>	443
Bills of exchange (<i>Konosemen</i>)	444

Documentary bills (<i>Documentary bill</i>)	448
Banker's commercial credits (<i>Kredit komersil bank</i>)	452
<i>Useful expressions</i> (Ungkapan yang berguna)	457
29 Transport (<i>Transport</i>)	459
Carriage by sea (<i>Angkutan laut</i>)	460
Carriage by air (<i>Angkutan udara</i>)	465
Carriage by road (<i>Angkutan darat</i>)	466
Carriage by rail (<i>Angkutan kereta api</i>)	469
<i>Useful expressions</i> (Ungkapan yang berguna)	471
30 Insurance (<i>Asuransi</i>)	473
The insurance contract (<i>Perjanjian asuransi</i>)	474
Insurance brokers (<i>Pialang asuransi</i>)	477
Insurance premiums (<i>Premi asuransi</i>)	478
Householders' policies (<i>Polis asuransi rumah tinggal</i>)	479
Holiday insurance (<i>Asuransi liburan</i>)	482
Fidelity insurance (<i>Asuransi risiko penipuan</i>)	483
Temporary cover (<i>Jaminan sementara</i>)	483
Claims (<i>Klaim</i>)	484
Marine insurance (<i>Asuransi laut</i>)	490
Floating and open-cover policies (<i>Polis penghapusan dan otomatis</i>)	492
Average (<i>Average</i>)	494
Motor insurance (<i>Asuransi kendaraan bermotor</i>)	495
<i>Useful expressions</i> (Ungkapan yang berguna)	496
Appendix (Apendiks)	497
Useful websites (<i>Situs yang berguna</i>)	497
Spoken and written forms of address (<i>Alamat dalam bentuk lisan dan tulisan</i>)	499

Bestseller Internasional - terjual 325.000 copies lebih

Buku ini berisi dasar-dasar komunikasi bisnis modern dan merupakan panduan yang praktis dan menyeluruh mengenai cara membuat surat, dengan disertai lebih dari 500 dokumen contoh yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan khusus anda.

Dengan membaca buku ini, anda mampu mempelajari

- **cara menyajikan dokumen bisnis secara jelas dan efektif**
- **cara menciptakan struktur komunikasi yang dapat meningkatkan pemahaman**
- **cara menyatakan apa yang ingin anda katakan**
- **cara membuat e-mail yang sesuai dengan kebutuhan anda**

Buku ini sangat baik untuk: karyawan, staf, sekretaris, dan manajer perusahaan; peserta ujian Business English; dosen dan mahasiswa akademi sekretaris, kepariwisataan & perhotelan, manajemen, sastra Inggris, komunikasi & public relations; para pebisnis; pengguna jasa perjalanan dan hotel luar negeri; pecinta e-mail dan Internet; pengirim surat ke sahabat pena di luar negeri.

Kunjungi situs web kami di
www.pearson-books.com



PT INDEKS Kelompok Gramedia
Perumahan Puri Media Kembangan
Blok C2 No. 24 Jakarta 11610
Telp. (021) 583 50047 Fax. (021) 58350264
e-mail: indeks@cbn.net.id

Model Business Letters, E-mails

**& Other
Business
Documents
Cara Membuat
Surat, E-mail, dan
Dokumen Bisnis Lain
Berbahasa Inggris**

edisi keenam

ISBN 979-683-773-0



9 789796 837731