TANGGUNGJAWAB DAN PERANAN PENYAMBUT TETAMU DALAM PELBAGAI MAJLIS FORMAL DAN TIDAK FORMAL

Kategori Penyambut

Tiga kategori :

1) Penyambut di agensi atau organisasi kerajaan atau bukan kerajaan.
2) Penyambut di kaunter.
3) Penyambut majlis (Pembantu majlis).

Bidang Tugas Penyambut Tetamu

1) Perlulah mendapatkan senarai jemputan yang akan hadir di majlis berkenaan.
2) Semak senarai dengan teliti (nama, panggilan hormat, bilangan tempat duduk, kehadiran jemputan seorang atau dengan pasangan)
3) Tentukan semua nama dalam senarai ada tempat duduk dan betul bilangan nombor tempat duduk.
4) Jika tiada tempat duduk yang bernama iaitu duduk secara bebas maka bilangan kerusi

yang disediakan hendaklah mencukupi untuk tetamu yang disenaraikan akan hadir.

5) Penyambut tetamu perlu mengenali tetamu yang akan hadir.

6) Menyambut ketibaan tetamu.

7) Mengedarkan program kepada tetamu. Elakkan daripada meletakkan buku program di atas kerusi tetamu kerana ia melanggar amalan protokol yang dianggap tidak hormat.

8) Mengiringi tetamu ke tempat duduk dan menunjukkan tempat duduk.

Pengiring

1) Cara mengajak tetamu ke tempat duduk adalah menggunakan panggilan hormatnya, misalnya:

"Silakan, Tan Sri"

"Silakan, Dato"

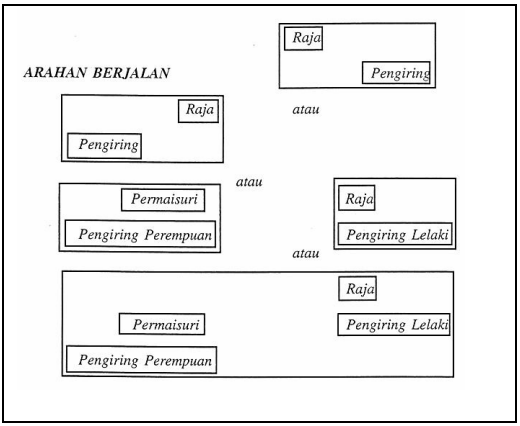
"Silakan, Encik"

"Silakan, Puan" dan sebagainya

Jika tidak diketahui akan panggilan hormatnya, bolehlah menggunakan panggilan hormat "Encik", "Puan", "Cik" atau mana yang sesuai.

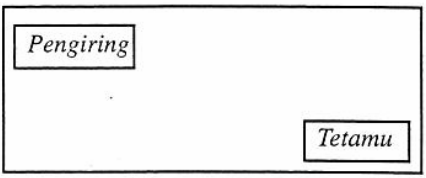
2) Cara mengiring ke tempat duduk adalah seperti berikut:

- Jika bertaraf Sultan atau Bakal Sultan hendaklah mengiring dengan selangkah ke belakang



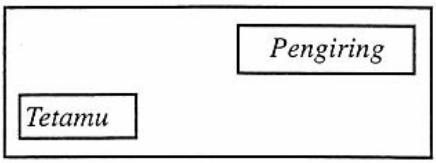
Rajah 6.1

Rajah 6.1 menunjukkan pelbagai cara mengiring tetamu Diraja dalam pelbagai situasi. Bagi tetamu lain selain daripada Diraja, pengiring hendaklah berjalan mendahului tetamu sekadar selangkah atau dua langkah ke hadapan daripada tetamu yang diiringi.



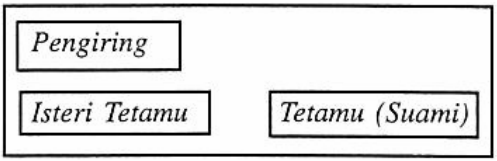
Rajah 6.2

Rajah 6.2 menunjukkan cara mengiring bagi pengiring yang berjalan di hadapan di sebelah kiri jika ia hendak membawa tetamu ke kawasan sebelah kiri.



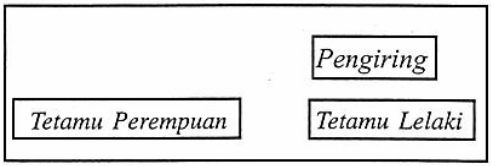
Rajah 6.3

Rajah 6.3 menunjukkan pengiring berjalan di hadapan di sebelah kanan jika ia hendak membawa tetamu ke kawasan sebelah kanan.



Rajah 6.4

Rajah 6.4 menunjukkan pengiring berjalan di hadapan di sebelah kiri jika hendak membawa kedua suami isteri ke kawasan kiri.



Rajah 6.5

Rajah 6.5 menunjukkan pengiring berjalan di hadapan di sebelah kanan jika hendak membawa kedua suami isteri ke kawasan kanan.

Pelbagai Masalah Dalam Menyambut

Masalah yang sering dihadapi oleh penyambut tetamu dalam sesuatu majlis:

a) Kesesuaian tempat majlis

b) Tetamu tiada kad

- Tujuan utama tetamu membawa kad jemputan ialah supaya penyambut tidak perlu menanyakan nama tetamu.

- Jika ada, dan penyambut tetamu tidak mengenalinya, maka terpaksalah penyambut menanyakan nama tetamu tersebut.

c) Jawab datang tetapi tidak datang

Cara menyelesaikannya:

- Biarkan tempat duduk tersebut kosong

- Ketepikan kerusi yang berkenaan jika majlis belum bermula lagi

- Ubahsuai tempat duduk tetamu lain

d) Jawab tidak datang tetapi datang

- Seboleh-bolehnya carikan tempat yang paling sesuai dan jika gagal, maka beritahu keadaan sebenarnya dan tempatkan di mana ada kosong.

e) Jawab datang berdua tetapi datang seorang

f) Jawab datang seorang tetapi datang berdua

g) Tetamu tidak ada dalam senarai

Keadaan ini berlaku kerana:

- Hadir tanpa jemputan
- Tersilap majlis
- Menjawab tidak hadir tetapi hadir
- Tidak memberi jawapan kehadiran

h) Pakaian tidak mengikut yang ditetapkan

i) Datang terlalu awal

- Jika ada tetamu yang datang terlalu awal hendaklah beritahu mengenai program majlis tersebut dan kemudian bawa ke bilik rehat atau ke tempat rehat. Mereka dibenarkan duduk jika semuanya sudah siap.

j) Datang lewat

- Jika majlis telah bermula dan kemasukannya dalam majlis akan mengganggu perjalanan majlis, maka dinasihatkan supaya pulang. Kalau dibenarkan masuk, hendaklah ditempatkan yang tidak disedari oleh tetamu-tetamu lain dan tidak mengganggu majlis yang sedang berjalan.

k) Tetamu tidak puas hati dengan tempat duduk yang ditentukan

l) Tetamu menghantar wakil

m) Tetamu mengubah tempat duduk

- Wakil tidak akan diberi tempat yang sama dengan orang yang diwakili, kecuali dalam keadaan tertentu sahaja.