

Peranan Tenaga Penjual Dalam Usaha Promosi Hotel Santika Bandung

Anastasia Yudhiana Widiyastuti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20184776&lokasi=lokal>

Abstrak

Industri perhotelan yang menyediakan jasa akomodasi merupakan salah satu komponen dan industri pariwisata yang terus berkembang dewasa ini. Peningkatan peranan sektor Pariwisata dalam perekonomian nasional mendorong terjadinya peningkatan yang pesat dan jumlah hotel yang dibangun di Indonesia. Dampak dari semakin banyaknya hotel baru yang berdiri adalah meningkatnya persaingan antara hotel-hotel yang ada. Hal ini berarti bahwa setiap perusahaan yang bergerak dalam industri perhotelan, termasuk Hotel Santika Bandung, harus berusaha untuk menetapkan strategi pemasaran yang tepat dan usaha promosi yang terencana dan berkesinambungan untuk dapat bertahan, berkembang dan bersaing. Hotel Santika Bandung lebih menekankan pada pelaksanaan bentuk promosi personal selling yaitu melalui tenaga penjual atau sales executive, dengan tujuan untuk mempertahankan segmen pasar utama Hotel Santika Bandung yaitu perusahaan-perusahaan yang mempunyai jaringan bisnis di sekitar Bandung. Hal ini juga sesuai dengan jenis Hotel Santika Bandung yaitu business hotel. Para tenaga penjual Hotel Santika Bandung melaksanakan program sales call dalam usaha untuk memberikan informasi tentang keberadaan hotel dan untuk mencari konsumen yang potensial. Sales call merupakan usaha untuk berkomunikasi secara langsung dengan konsumen yang bertujuan untuk memberikan informasi yang bersifat pribadi kepada konsumen, tentang produk dan pelayanan hotel yang ditawarkan. Kegiatan sales call Hotel Santika Bandung ke perusahaan-perusahaan bertujuan agar perusahaan-perusahaan tersebut tetap menjalin kerjasama bahkan meningkatkan kerjasama yang telah ada. Selain itu juga untuk mencari perusahaan sebagai calon pelanggan baru, yang diharapkan mampu meningkatkan tingkat hunian kamar Hotel Santika Bandung. Kegiatan sales call ini dimulai dengan mencari dan menentukan perusahaan yang dipilih serta menghubungi contact person perusahaan tersebut. Pada saat pelaksanaan sales call, tenaga penjual melakukan proses sales call yang meliputi opening, discussing client needs, relating needs to feature and benefit, summarizing dan diakhiri dengan closing. Langkah selanjutnya adalah memonitor dan menganalisa sales call report untuk mengetahui prospek dan pelaksanaan sales call tersebut. Dalam melaksanakan kegiatan sales call, Hotel Santika Bandung membagi perusahaan-perusahaan yang dikunjungi kedalam 4 (empat) tingkatan yaitu unaware and uncommitted, unaware and interested, aware and uncommitted dan aware and committed. Hotel Santika Bandung juga menjalankan kegiatan sales call ke agen perjalanan yang bertindak sebagai perantara, untuk menjalin kerjasama yaitu berupa kontrak harga atau pemberian discount bagi agen perjalanan yang mendatangkan tamu untuk menginap di Hotel Santika Bandung. Selama ini pelaksanaan kegiatan sales call para tenaga penjual Hotel Santika Bandung telah berjalan dengan cukup baik dan berhasil mempertahankan bahkan meningkatkan tingkat hunian kamar Hotel Santika Bandung. Keadaan ini menjadikan Hotel Santika Bandung mampu bersaing dalam iklim persaingan industri perhotelan di Bandung yang semakin ketat.