Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

BAB II

GAMBARAN UMUM NOVOTEL LAMPUNG

2.1 Profil Perusahaan

Profil perusahaan merupakan tampilan umum perusahaan secara keseluruhan yang ingin dikomunikasikan kepada publik melalui berbagai medium, salah satunya adalah melalui suatu dokumen dengan nama serupa yang dipublikasikan secara terbuka. Berbagai konten yang identik dalam suatu tampilan company profile adalah sejarah perusahaan, konsep, nilai, keterangan mengenai logo perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, serta penjelasan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.sejumlah konten diatas direncanakan secara matang dan berkonsep sesuai dengan harapan perusahaan mengenai bagaimana praktik bisnisnya ingin dikenal oleh publik. Sebagai brand internasional, pada dasarnya seluruh Novotel bertolak pada satu company profile yang berasal dari pusat, negara dimana Novotel berasal, yaitu Prancis. Beberapa hal yang membedakan adalah pada bagian fasilitas yang diberikan oleh masing-masing Novotel di seluruh dunia, dan juga konsep yang diusung, yang disesuaikan dengan lokasi dimana Novotel dibangun. Berikut penulis kemukakan mengenai sejumlah konten yang merupakan profile yang mewakili Hotel Novotel Lampung, sebagai berikut.

2.1.1. Sejarah Perusahaan

Hotel Novotel Lampung merupakan salah satu bagian dari Accor Group yang berpusat di Prancis. Kala itu, di tahun 1960-an industri perhotelan tengah booming di Prancis, namun beberapa hotel hanya hadir dan berkonsentrasi di pusat perkotaan. Paul Dubrule dan Gerard Pelisson yang bermukim di Amerika Serikat melihat peluang tersebut dan memutuskan untuk bekerja sama dengan mendirikan group hotel, yang mana Hotel Novotel merupakan brand kedua yang diluncurkan oleh Accor group.

Aktivitas public relations..., Tekila, FIKOM UMN, 2016

Hotel Novotel adalah merek non standart skala menengah keatas dari Accor, yang mana hotel ini merupakan hotel terkemuka di dunia. Yang memiliki lebih dari 400 hotel dan resort yang tersebar di 56 negara 76.383 kamar, memudahkan wisatawan menemukan Hotel novotel baik untuk keperluan bisnis maupun liburan bersama teman dan keluarga. Terletak di lokasi yang sangat strategis di seluruh kota besar di dunia baik yang merupakan tujuan bisnis atau wisata, Hotel Novotel akan menyambut customers dengan pelayan yang ramah dan suasana nyaman. Keunikan dari Hotel Novotel adalah karena mereka berakar dari komunitas lokal mereka sendiri, memenuhi standar kualitas dan didorong oleh pelaku bisnis perhotelan yang passionate di bidangnya.

Sebagaimana yang telah dikemukakan pada paragraf di atas bahwa saat ini Hotel Novotel telah tersebar di beberapa negara salah satu diantaranya adalah Hotel Novotel Lampung yang beralamatkan di Jalan Gatot Subroto nomor 136, Kota Bandar Lampung 35226 Indonesia yang baru bediri pada tanggal 27 Maret 2010.

Hotel Novotel Lampung berada di kawasan yang strategis tepat berada di Kota Bandar Lampung memiliki pemandangan pantai atau perbukitan Sumatera yang sangat memukau. Hotel Novotel Lampung adalah hotel bintang empat yang istimewa di jantung Bandar Lampung yang berjarak 10 menit dari kawasan bisnis dan dekat dengan daya tarik wisata. Kamar dan fasilitas yang sangat lengkap akan melayani tamu bisnis maupun rekreasi dalam latar kontenporer warna warni. Beragam fasilitas seperti kolam renang, kamar uap, jacuzzi, spa dan gym akan menjadikan pengalaman menginap anda di Novotel sungguh sangat istimewa.

Aktivitas public relations..., Tekila, FIKOM UMN, 2016

2.1.2. Filosofi Logo

Logo merupakan identitas bagi perusahaan atau organisasi tertentu yang dibentuk untuk memberikan diferensiasi antara perusahaan yang satu dengan perusahaan lainnya sehingga diperlukan pemilihan tipe penulisan, tulisan, gambar atau simbol dan juga pilihan warna yang dapat digunakan untuk mendeskripsiikan atau mewakili perusahaan atau organisasi tertentu, sesuai dengan image yang ingin dibangun oleh perusahaan tersebut. Berikut penulis lampirkan bentuk logo dari Hotel Novotel Lampung, sebagai berikut:

NOVOTEL
HOTELS, SUITES & RESORTS

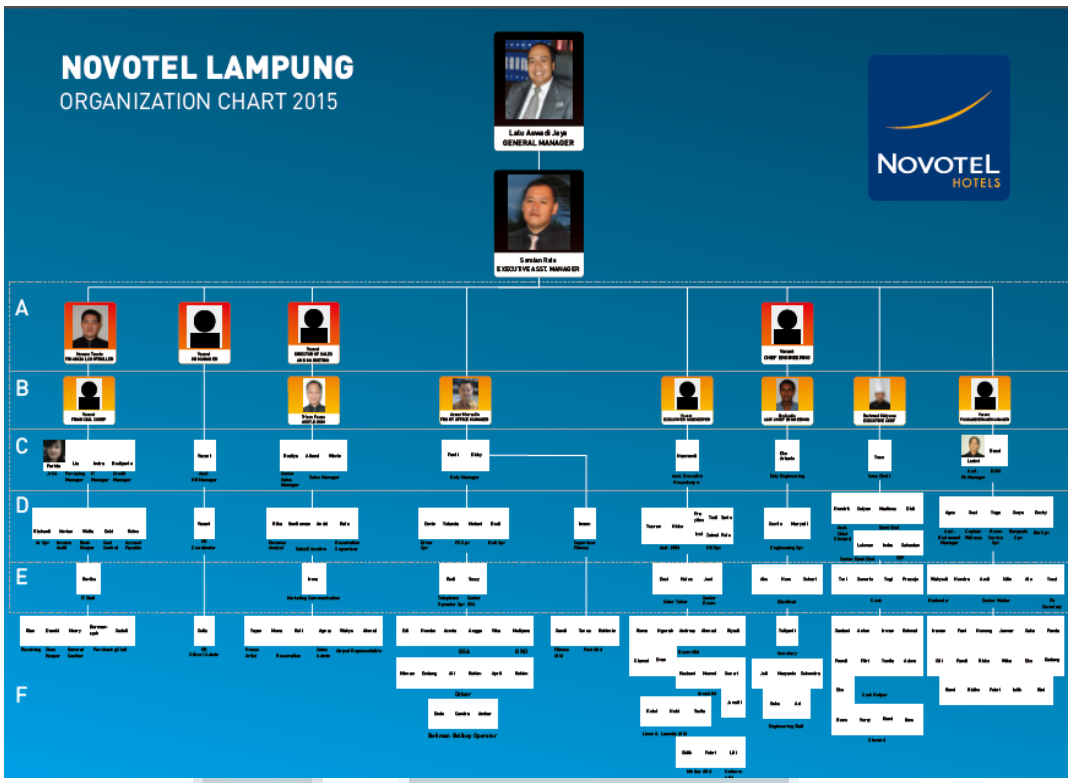
(Sumber : Perusahaan)

Gambar 2. 1 Logo Hotel Novotel Lampung

Aktivitas public relations..., Tekila, FIKOM UMN, 2016

2.1.3. Struktur Organisasi

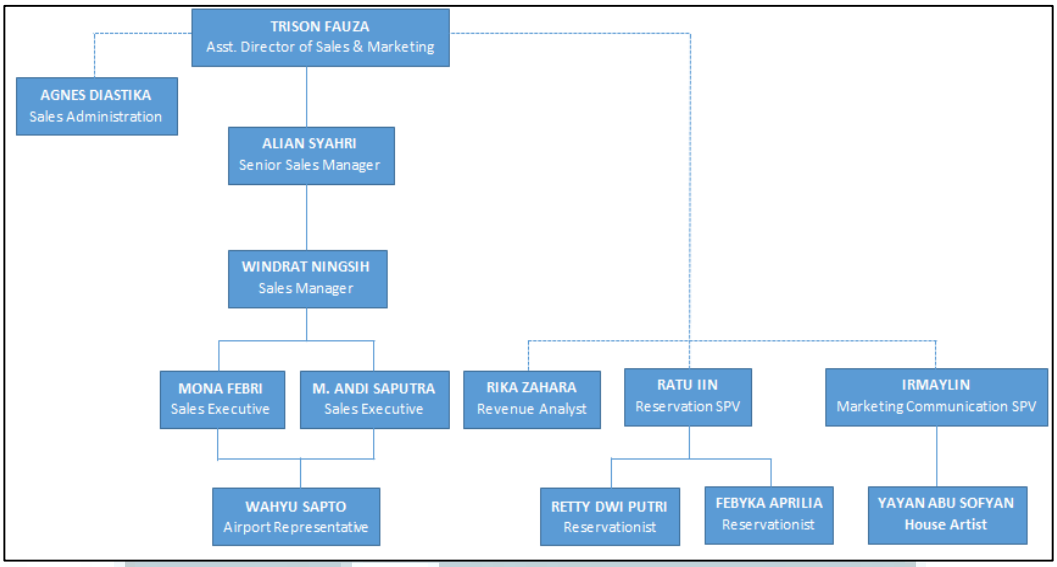
Secara lengkap, struktur organisasi Hotel Novotel Lampung akan penulis lampirkan sebagai berikut:



(Sumber : Perusahaan)

Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Hotel Novotel Lampung

Sedangkan, dibawah ini akan penulis lampirkan struktur organisasi dari Departemen Sales and Marketing yang merupakan tempat dimana penulis menjalani praktik kerja magang sebagai berikut :



(Sumber : Perusahaan)

Gambar 2. 3 Struktur Organisasi divisi Sales and Marketing

2.1.4. Visi dan nilai yang di anut Perusahaan

Setiap perusahaan ataupun organisasi pasti memiliki visi. Visi sebagai tujuan utama yang hendak dicapai oleh perusahaan. Nilai-nilai Accor mengungkapkan filosofi yang telah menjiwai didirikannya Accor dan menggambarkan kepribadian yang kita terapkan pada orang lain, merek, negara dan budaya yang telah membentuk suatu warisan budaya yang kaya. Dengan menyatukan seluruh kontribusi karyawan, dan dengan tetap memegang kaslian warisan budaya, Novotel telah memperbarui, merumuskan dan mendefinisikan 5 (lima) nilai-nilai Accor. Secara keseluruhan, nilai-nilai ini telah membedakan Novotel dari yang lain, menyatukan Novotel, yang juga sekaligus melambangkan kekuatan utama Novotel dalam menghadapi tantangan-tantangan di masa depan.

Nilai-nilai ini adalah :

- Trust / kepercayaan
- Respect / menghormati

- Performance / kinerja
- Innovation / inovasi
- The spirit of conquest / semangat penaklukan

Setiap kata telah ditetapkan, dipertimbangkan, dan didiskusikan dengan hati-hati untuk membuat setiap kata-kata berarti. Namun tindakan nyata lebih berguna daripada hanya sekedar kata-kata. Nilai-nilai ini mencerminkan komitmen. Nilai-nilai ini hanya akan memiliki makna bila direfleksikan dalam kehidupan sehari-hari dan dalam berhubungan dengan orang lain. Oleh sebab itu, kita harus menerapkan nilai-nilai ini dan menjadi contoh kepada setiap orang yang kita jumpai karyawan, rekan kerja dan pelanggan.

Tujuan ini dapat dicapai melalui sikap penuh perhatian dan selalu mau menerima setiap perubahan yang ada di sekitar kita. Keterbukaan terhadap dunia dan orang lain turut pula menopang kesuksesan Accor untuk lebih dari 40 tahun dan merupakan kunci sukses dalam petualangan baru ini. Visi dari Accor adalah pemimpin di dunia perhotelan dan pariwisata di Asia Pacific. Dengan kekuatan yang terletak pada keunikan produk yang beraneka-ragam, merek-merek kelas dunia dan jaringan hotel terbaik. Filosofi Novotel adalah selalu melampaui harapan tamu-tamu, karyawan dan para pemegang saham Novotel. Serta nilai-nilai Novotel berkomitmen untuk selalu mendukung nilai-nilai Accor.

2.1.5. Fasilitas Akomodasi

Terdapat beberapa tipe kamar pada fasilitas akomodasi yang ditawarkan oleh Hotel Novotel Lampung, yang mana kuantitas dari tipe ruangan berbeda-beda. Total dari keseluruhan kamar adalah sebanyak 223 kamar baik untuk tipe kamar Standard, Superior, Premier, Suites,dan Penthouse yang mana masing-masing kamar menyediakan LCD TV beserta dengan 55 jumlah siaran TV, *premier floor & lounge , acces internet , individually-controlled air conditionin ,mini-bar, spacious working desk, laptop-sized safes,*

security door system, dan *wi-fi* pada seluruh area Hotel Novotel Lampung. Kami menyediakan tambahan mesin esspreso dan sejumlah kelengkapan pada masing-masing kamar.

Sedangkan pada tipe kamar Suite dan penthouse kami menyediakan meja kerja, coffee maker dan juga properti yang lebih baik dari tipe kamar lainnya.

1. Standard Mountain
2. Standard Ocean
3. Superior
4. Premier Mountain
5. Premier Ocean
6. Suite
7. Penthouse

2.1.6. Fasilitas MICE dan layanan

Selain aktivitas akomodasi, Novotel Lampung juga memiliki banyak fasilitas lain yang merupakan standarisasi yang perlu di penuhi oleh sebuah hotel pada umumnya dengan tujuan untuk menunjang aktivitas bisnis dan juga memelihara kenyamanan pelanggan.

Di Novotel Lampung, customers akan menemukan beraneka sajian masakan yang penuh cita rasa. Menu sehat pilihan yang akan disajikan merupakan jaminan dalam memenuhi kepuasan customers selama bersantap di *Restaurant The Square* Novotel Lampung.

Berbagai pilihan kegiatan yang akan membuat customer bertambah bugar dan segar dengan gaya hidup sehat : fitness center, spa, swimming pool. Berbagi pada saat istimewa bersama keluarga selalu menjadi prioritas Novotel, dengan fasilitas kamar dan makan pagi gratis untuk 2 orang, area bermain anak, makanan yang sehat

Aktivitas public relations..., Tekila, FIKOM UMN, 2016

dan bergizi, kolam renang untuk anak karena dimanapun customer berada anak-anak adalah bagian dari tamu Novotel.

Dengan pengalaman yang luas Novotel Lampung memiliki keahlian dalam merencanakan acara, pertemuan bisnis, seminar dan resepsi yang dilengkapi dengan teknologi tinggi, didukung oleh tim yang berkomitmen untuk mensukseskan setiap pertemuan bisnis maupun event yang dilengkapi fasilitas berupa 6 ruang pertemuan, grand balroom yang dapat menampung hingga 1600 orang, pool deck dengan sea view, serta koneksi WiFi.

Dengan menghadirkan konsep alami serta sentuhan desain moderen. Hotel Novotel dirancang khusus untuk kenyamanan para customer. Dengan keramahtamahan dan kehangatan pelayanan dari seluruh staff hingga menantikan kehadiran customer di Novotel. Untuk kenyamanan customer Novotel menyediakan WiFi, outdoor & indoor parking, 24 hour room service, business center.

Dilokasi yang sangat strategis Novotel Lampung memudahkan customernya dalam bertujuan. Untuk tujuan menggunakan kereta jarak yang ditempuh ke stasiun hanya dengan waktu 15 menit, sedangkan dengan menggunakan pesawat jarak yang ditempuh ke bandara Radin Intan II ialah 60 menit.

2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait

Kedudukan staff Marketing Communcation pada Hotel Novotel Lampung berada dibawah Departemen Sales and Marketing. Jabatan staff Marketing Communcation dikepalai oleh Head of Departemen (HOD) sebagai pemegang kedudukan tertinggi dalam Departemen Sales and Marketing. Kinerja dan aktivitsa staff Marketing Communcation juga dipantau dan juga diarahkan langsung oleh general manager dari Hotel Novotel Lampung.

Selama periode kerja magang dua bulan, penulis bertindak sebagai trainee pada departemen Sales and Marketing, sehingga ruang lingkup pekerjaan yang dijalani oleh penulis cukup luas, namun tetap berada pada

Aktivitas public relations..., Tekila, FIKOM UMN, 2016

koridor kerja yang berkaitan dengan disiplin ilmu staff Public Relations. Tujuan dari pelaksanaan praktik kerja magang pada Departemen Sales and Marketing adalah agar peserta magang dapat mengetahui secara menyeluruh mengenai serangkaian aktivitas yang berkaitan dengan koridor ilmu Public Relations yang dijalankan oleh internal Departemen Sales and Marketing, termasuk dengan pengenalan mengenai produk.

Dengan demikian, berikut penulis lampirkan ruang lingkup kerja yang merupakan tanggung jawab bagi sejumlah pihak yang tergabung dalam Departemen Sales and Marketing Hotel Novotel Lampung, yang akan diawali dengan job description yang disesuaikan dengan berbagai konten besar sebagaimana yang dituliskan dalam dokumen resmi dari internal perusahaan yang dilampirkan oleh penulis sejalan dengan aktivitas kerja yang dilakukan oleh masing-masing individu dalam Departemen Sales and Marketing, sebagai berikut :

2.2.1. Sales Executive

Misi Sales Executive

- Mempromosikan hotel-hotel di daerah dan wilayah tersebut. Posisi ini bertanggung jawab untuk pemesanan individu dan kelompok pada basis mapan atau prospek potensi tinggi.

Tanggung Jawab Sales Executive

- Membantu dalam menyusun rencana pemasaran tahunan dengan Supervisor Penjualan (termasuk bagian tentang Account Perusahaan).
- Mempersiapkan jadwal bulanan tentatif untuk merekam semua penjualan dan kegiatan terkait lainnya untuk bulan sebelumnya.
- Menyajikan ringkasan dari / kunjungannya ke Sales Supervisor secara mingguan (Rencana Penjualan Mingguan) sebelum dan setelah seminggu selesai.
- Memastikan bahwa semua klien baru tidak memiliki referensi kredit negatif.

Aktivitas public relations..., Tekila, FIKOM UMN, 2016

- Mencatat statistik / rekening nya penjualan. Mencatat semua penjualan harian.
- Menyampaikan laporan produksi pada / dia daftar rekening secara bulanan.
- The Sales Executive akrab dengan operasi dan aplikasi dari sistem pemrosesan komputer / data hotel.
- Mempromosikan hotel sesering mungkin melalui menghibur, inspeksi situs, dan presentasi dll dari hotel.
- Mendefinisikan persyaratan tepatnya tamu dan memastikan bahwa layanan tamu yang ditawarkan sesuai efektif untuk permintaan mereka.
- Melakukan negosiasi harga dengan klien.

Tanggung Jawab Sales:

Setiap saat untuk mempromosikan citra positif hotel dalam segala bentuk kontak ke klien. Untuk mengembangkan & membina dekat dan positif hubungan dengan masyarakat, tamu, klien dan anggota dari perdagangan.

Sales Executive mempertahankan dan memastikan operasi kelancaran semua nya / account nya dalam Bagian Komersial.

Sales Executive mempertahankan hubungan kerja yang erat dengan orang-orang profesional, pers, media, staf, klien / tamu dan perusahaan yang potensial pendukung yang ada dan saat ini hotel.

2.2.2. Sales Manager

Aktivitas utama Sales Manager :

- Membangun, memelihara, dan menggunakan data base sebagai bahan referensi, dan lead penjualan: tetap mengikuti tren pasar dan teknik penjualan Hotel.

- Penelitian pasar secara berkelanjutan
- Melakukan sales call untuk mempromosikan dan meminta bisnis untuk hotel.
- Mempertahankan hubungan dekat dalam masyarakat dan di negara tetangga daerah pemasaran, dengan penerbangan, agen perjalanan, rumah komersial, club swasta, asosiasi profesional.
- Tinjau potongan promosi internal secara teratur untuk memastikan bahwa semua tanda hotel, poster, kartu tenda, dll memadai, up-to-date, visual yang efektif dan konsisten dengan standar tinggi yang ditetapkan oleh manajemen.
- Bekerja sama dengan Public Relations Manager dan atau perwakilan untuk meningkatkan hubungan antara Hotel dan masyarakat; untuk mendapatkan liputan media dalam segala kegiatan hotel yang menarik secara lokal dan internasional.
- Mengatur dan mempromosikan, bekerja sama dengan Departemen Makanan dan Minuman, proyek khusus seperti Turnamen, Pameran, Partai, Perayaan dll untuk merangsang penjualan Food & Beverage dalam masyarakat.
- Berkoordinasi dengan Front Office dan Housekeeping Departemen dalam menangani pemesanan kamar dan pertanyaan pelanggan, permintaan dan keluhan.
- Secara langsung, mengawasi dan mengelola semua personil dalam Departemen Penjualan.
- Mempersiapkan dan melaksanakan (dalam hubungannya dengan Departemen Hubungan Masyarakat) kampanye direct mail biasa yang merangsang minat lokal di fasilitas Hotel, mengumumkan acara khusus, mempromosikan kartu kredit, dll

Tanggung Jawab Sales Manager :

- Konsultasi, biro lokal konvensi, hotel lokal dan asosiasi lainnya, kantor pemerintah, penerbangan, agen perjalanan, operator tour.

- Penentuan dan pemeliharaan anggaran yang bisa diterapkan dan rekomendasi untuk alokasi paling produktif : direct mail, iklan, perjalanan penjualan, menghibur, dll
- Peningkatan volume usaha selama akhir pekan dan off season.
- Merekomendasikan dan menerapkan promosi khusus
- Meningkatkan pendapatan dari departemen operasi minor; garasi, kolam renang, laundry, outside catering
- Mengkoordinasikan semua metode untuk mempertahankan dan meningkatkan volume bisnis. Ini termasuk iklan, promosi penjualan, personal selling, publisitas, hubungan masyarakat, proyek penjualan khusus, pelatihan karyawan dan hubungan dengan customer.
- Siapkan target penjualan tahunan
- Mengembangkan rencana pemasaran dan rencana kegiatan tahunan minggu-ke-minggu penjualan dengan maksud untuk memaksimalkan penggunaan waktu staf dan uang promosi.
- Membuat rekomendasi kepada General Manager untuk kampanye lokal maupun internal iklan
- Menyampaikan rencana penjualan bulanan dan mingguan dan analisis pasar (bulanan) serta penjualan harian / laporan kegiatan, yang juga akan mencakup orang (s) dihibur untuk tujuan penjualan. Ini rencana dan laporan akan diserahkan untuk semua anggota staf penjualan pada hari kerja pertama bulan, dan Senin pagi setiap minggu.
- Sales Manager akan menyampaikan laporan kegiatan penjualan bulanan ke General Manager
- Sebuah pertemuan penjualan mingguan selalu melibatkan General Manager, Front Office Manager dan Public Relations.

Tanggung Jawab Staff :

- Bergabung dengan pelatihan yang dilakukan oleh manajemen dan departemen
- Humas mewakili perusahaan di semua waktu dengan perilaku pribadi dan grooming
- Upkeeps kontak dekat dengan tim penjualan.

Hubungan Sales Manager :

- Laporan Sales Manager langsung kepada General Manager.
- Manajer Penjualan mempertahankan hubungan kerja yang erat dengan orang-orang profesional, pers, media, dan staf, klien / tamu dan perusahaan yang potensial pendukung yang ada dan saat ini hotel.

2.2.3. Sales Secretary

Misi Sales Secretary :

Memastikan pengajuan tepat dokumentasi penjualan, rekening rincian profil dan semua kegiatan administrasi di kantor penjualan.

Tanggung Jawab Sales Secretary :

- Menjaga agenda, menerima tamu dan menjawab telepon.
- Kemampuan untuk mengawal tamu ke kamar untuk pemeriksaan.
- Kemampuan untuk bernegosiasi melalui telepon.
- Bertanggung jawab untuk menyusun laporan penjualan mingguan.
- Bertanggung jawab untuk menghasilkan statistik bulanan dan laporan komersial untuk kantor eksekutif dan kantor Accor:
- Produktivitas laporan dengan mengikuti segmen pasar.
- Produktivitas laporan oleh orang penjualan.
- Produktivitas laporan akun.
- Laporan lain yang diperlukan oleh manajer penjualan.

- Bertanggung jawab untuk memantau penyebaran brosur
- Memantau semua jaminan pemasaran dan alat tulis, yaitu brosur, flyer, kit penjualan, memberikan dan menjamin bahwa semua bahan pendukung yang selalu tersedia.
- Bertanggung jawab untuk semua kegiatan administrasi di kantor penjualan.
- Bertanggung jawab untuk mempersiapkan dan memperbaharui kontrak rate, MOU ini, surat perjanjian untuk menerbitkan ke klien.
- Meningkatkan permintaan resmi untuk perlengkapan kantor dan bahan promosi untuk kantor penjualan dengan persetujuan dari Manajer Penjualan.
- Memperbaiki kesalahan dalam pengetikan.
- Menjaga file yang aktif pada setiap minggu / bulan.
- Menyimpan file terpisah untuk in / out administrasi dalam urutan abjad.
- Hadiri harian pengarahan penjualan

Hubungan Sales Secretary :

- Mendukung manajer penjualan di semua administrasi / kegiatan.
- Bertanggung jawab untuk semua kegiatan untuk manajer penjualan.
- Semua korespondensi keluar (memo huruf-fax-email) yang harus disetujui oleh manajer penjualan.
- Periksa semua laporan penjualan kekhawatiran kepala departemen untuk membuat memastikan koreksi.

2.2.4. House Artist

Misi House Artist :

Menangani dan bertanggung jawab untuk layanan administrasi dalam pekerjaan seni menangani selebaran promosi, spanduk, poster,

iklan dan materi promosi lainnya berdasarkan standar hotel di bawah pengawasan Direktur Sales and Marketing.

Tanggung jawab administrasi The House Artist

- Memperbarui hotel lay out (Ballroom, Meeting Room, Restaurant, Bar, lounge eksekutif, dll)
- Menangani semua pekerjaan desain kerja yang dibutuhkan.
- Upkeeps kontak dekat dan hubungan dengan semua tim penjualan
- Wajib menjaga ketat rahasia semua perusahaan dan usaha terkait.
- Berpartisipasi dalam penjualan briefing harian dan rapat komunikasi bulanan untuk membahas berbagai aspek layanan dan persiapan.

Tanggung jawab teknis The House Artist :

- Untuk mengambil foto atau tunas video untuk tamu VVIP, peristiwa VVIP, hotel dan staf aktivitas dan segala jenis objek untuk promosi hotel.
- Untuk menjaga kualitas tinggi dari produk hotel di sejalan dengan standar Hotel
- Selalu mencoba untuk membuat ide tambahan dan inovasi
- Membangun hubungan baik dan komunikasi dengan pelanggan, dan departemen lainnya.
- Menjaga hubungan baik dengan masyarakat
- Jika fungsi ini berguna untuk membuat beberapa foto untuk publisitas Hotel, itu harus diselenggarakan dengan manajer banquet Penjualan.

Tanggung jawab umum :

- Mampu untuk menyambut semua tamu di hotel / departemen dan dapatmemberikan informasi dasar jika diperlukan.

- Mampu menangani penjualan pertanyaan (brosur Hotel, slide, kit penjualan dan memberikan).
- Jauhkan dia / dia baik informasi tentang produk (penginapan, katering, dan fasilitas lainnya).

Hubungan House Artist nengembangkan dan membina hubungan kerja yang baik dengan semua tamu, klien, kolega departemen, departemen lain dan anggota masyarakat.

Hubungan langsung House Artist bertanggung jawab langsung kepada Direktur Sales and Marketing.

2.2.5. Public Relations Executive

Misi umum Public Relations Executive :

- Bertanggung jawab untuk mempromosikan dan menjaga hubungan baik dengan siapapun, untuk menjaga citra bergengsi hotel.
- Mengembangkan dan menyelenggarakan kegiatan promosi; berkoordinasi dengan departemen terkait; mempersiapkan dan mengeluarkan siaran pers; mengundang VIP dan media untuk kegiatan promosi.

Tanggung Jawab langsung :

- Perencanaan, mengarahkan, mengendalikan, mengkoordinasikan dan berpartisipasi dalam kegiatan Public Relations.
- Mempersiapkan rilis media promosi pada kepribadian antara tamu dan karyawan dan urusan berita di hotel.
- Mempersiapkan brosur, buletin Hotel bulanan dan materi promosi lainnya.
- Mempersiapkan tujuan tahunan Public Relations dan anggaran, bekerja sama dengan penjualan mengembangkan rencana untuk melaksanakan tujuan.

- Bertindak sebagai penghubung hotel dengan media untuk mempromosikan publikasi yang baik dan menangkal publisitas buruk.
- Berkoordinasi dengan lembaga hotel iklan dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan promosi, kampanye iklan, dll
- Menjaga hubungan masyarakat yang baik dengan memperluas layanan pribadi seperti menerima dan menindaklanjuti pemesanan untuk VIP, mengundang media untuk acara makan siang dan kegiatan lain atau fungsi dan membantu dalam ucapan VIP dan kelompok pada saat kedatangan mereka.
- Memfinalisasi desain komprehensif dan karya seni lainnya, dll
- Mengembangkan ide-ide untuk desain poster, latar belakang, dll dan memandu karya seniman dan desainer grafis. Mengawasi dan mengarahkan fotografer.
- Ditugaskan untuk mengambil gambar dari VIP, pertunjukan, dll dan mempersiapkan singkat pekerjaan utama.
- Melakukan tugas umum untuk semua pengawas dan tugas lainnya yang mungkin ditetapkan.

Hubungan Public Relations Executive :

- Menginformasikan departemen lain dari kegiatan di dalam dan di luar hotel dan informasi lainnya yang mungkin berguna dalam berurusan dengan tamu.
- Mengkoordinasikan kegiatan dengan manajer penjualan.
- Menerima pelanggan dan keluhan media dan pertanyaan atas nama Manajer Penjualan, dan General Manager; berkoordinasi dengan departemen terkait dalam penanganan yang sama.

Aktivitas public relations..., Tekila, FIKOM UMN, 2016

2.2.6. Reservation Supervisor

Misi umum Reservation Supervisor

- Untuk membantu manajemen dalam meningkatkan profitabilitas hotel.
- Untuk membantu tamu dan memastikan mereka tinggal di hotel ini nyaman dan pengalaman yang baik.

Tanggung jawab, sarana dan administrasi

- Memiliki sikap positif terhadap pekerjaan, menjadi disiplin diri dan motivasi diri, menetapkan contoh kerja yang baik untuk semua bawahan.
- Bertanggung jawab untuk organisasi sehari-hari.

Tanggung jawab teknis

- Berkontribusi untuk efisiensi operasional secara keseluruhan dengan melakukan tugas yang relevan sebagai ditugaskan.
- Gunakan keterampilan pengawasan secara efektif untuk mendorong dan memotivasi staf.
- Memantau tamu terus-menerus, memastikan bahwa setiap saat kepuasan tamu maksimum dicapai meskipun pengakuan tamu dan perhatian ramah prompt.
- Membangun hubungan masyarakat yang baik dengan semua tamu.
- Memberikan tamu dengan yang paling akurat dan up to date setiap saat.

Aktivitas public relations..., Tekila, FIKOM UMN, 2016

Tanggung jawab umum

- Memberikan pelayanan dan informasi kepada tamu yang paling akurat dan up to date mungkin, dan disampaikan kepada tamu dengan cara yang paling bermakna.
- Menjaga reputasi yang sangat baik untuk Hotel dan membantu untuk meningkatkan profitabilitas keseluruhan Hotel.

Tanggung jawab sumber daya manusia

- Jadilah memahami dan mendukung, mendorong dan membantu untuk semua bawahan.
- Memiliki hubungan kerja yang baik dengan semua rekan dan karyawan Hotel.

Hubungan Reservation Supervisor

- Laporan langsung ke DOSM.
- Membantu dalam menjaga hubungan kerja yang erat dengan semua Departemen Hotel.

2.2.7. Reservation

Misi umum Reservation :

Reservasi secara langsung bertanggung jawab untuk menangani pertanyaan melalui telepon, menerima pemesanan dan masukan ke dalam sistem komputer. Pada skala yang lebih luas Reservasi harus bekerja sama dengan semua Front Office dan Penjualan personil, dan memberikan saran memimpin dan konstan "umpan balik" mengenai kedua pertanyaan dan pemesanan perusahaan. Reservasi harus bekerja setiap saat dalam memaksimalkan potensi hunian hotel. Reservasi harus setiap saat mempertahankan profesional, cara bisnis

Aktivitas public relations..., Tekila, FIKOM UMN, 2016

namun ramah di semua tamu dan client, secara pribadi, dalam korespondensi dan di telepon.

Tanggung Jawab langsung:

- Reservasi bertanggung jawab dan akuntabel untuk semua operasi dalam kaitannya dengan daerah Reservasi dari Hotel sementara bertugas. Semua masukan komputer, prosedur pengajuan manual dan informasi statistik yang relevan untuk pemesanan harus berkualitas tinggi. Anda harus berusaha untuk memberikan informasi yang paling komprehensif dan akurat, untuk penelepon, tamu dan staf lain dan Departemen Hotel.
- Bertanggung jawab untuk memastikan, bahwa semua informasi yang berkaitan dengan reservasi, adalah mengetik dengan benar ke dalam Hotel dan memiliki kualitas tertinggi.
- Menerima, proses dan menegaskan semua pemesanan kamar dengan efisien dan sopan:
    - Telepon
    - Fax
    - Email
    - Departemen penjualan
- Memastikan bahwa pemesanan diproses berdasarkan ketersediaan didirikan kamar, tarif yang berlaku dan pengaturan penagihan.
- Mempersiapkan reservasi pada slip manual dan hasil untuk kunci dalam sistem dengan semua informasi yang diperlukan:
    - Tanggal kedatangan
    - Tanggal keberangkatan
    - Jumlah Kamar / Jenis
    - Rate berlaku
    - Nama -Tamu (s)
    - Nama -Perusahaan, jika ada
    - Orang yang dapat dihubungi

- Modus pembayaran
- Perkiraan Waktu Kedatangan
- Waktu -Estimated keberangkatan
- Permintaan spesial

- File Reservasi pengguna slip menurut tanggal kedatangan
- File tarif kamar dikontrak menurut abjad nama Perusahaan.
- Mempersiapkan konfirmasi pemesanan kamar dalam hari yang sama untuk Front Office Pemimpin verifikasi sebelum fax / mail.
- Memastikan bahwa area kantor yang rapi dan bersih setiap saat.
- Memastikan bahwa semua panggilan telepon disalurkan melalui ekstensi pemesanan dijawab dalam waktu yang tepat.
- Memberikan informasi umum tentang Hotel restoran, bar dan fasilitas.
- Melakukan semua tugas umum dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Pemimpin Front Office.
- Menangani permintaan seperti, transfer bandara serta fasilitas lain yang mungkin timbul dari waktu ke waktu.
- Bekerja pada sistem komputer dan mempertahankan disiplin komputer setiap saat.
- Menghadiri pertemuan dan program pelatihan.
- Mematuhi kebijakan dan prosedur Hotel..
- The Reservasi memiliki tanggung jawab besar dalam hubungannya dengan Pemimpin Front Office untuk memastikan bahwa setiap saat, hotel ini beroperasi pada tingkat hunian maksimum.
- Terus-menerus menyadari semua promosi, paket dan harga khusus yang mungkin berlaku
- Bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap pesanan berisi informasi yang benar.

Aktivitas public relations..., Tekila, FIKOM UMN, 2016

2.2.8. Sales Administration Attendant

Misi umum Sales Administration Attendant :

Untuk menangani semua administrasi dan menjamin kelancaran departemen di bawah pengawasan Supervisor Penjualan.

Tanggung Jawab langsung:

- Membantu Sales Supervisor dalam mengorganisir sistem pengajuan Divisi / Departemen.
- Pastikan bahwa stok barang alat tulis dicatat dan terawat dengan baik.
- Membantu dalam pengiriman dan pengumpulan korespondensi di hotel.
- Pastikan kebersihan kantor.
- Menangani semua panggilan telepon masuk dan mengambil pesan.
- Mempersiapkan dan mengirimkan pesan fax.
- Mampu menyambut semua tamu di hotel / departemen tiba dan memberikan informasi dasar jika diperlukan.

Tanggung Jawab:

Mengembangkan dan membina hubungan kerja yang baik dengan semua tamu, klien, kolega departemen, departemen lain dan anggota masyarakat.

2.2.9. Sales Supervisor

Misi umum Sales Supervisor :

Posisi ini bertanggung jawab untuk pemesanan individu atau kelompok.

Tanggung Jawab langsung:

Aktivitas public relations..., Tekila, FIKOM UMN, 2016

- Membantu dalam menyusun rencana pemasaran tahunan dengan Guest Service Manajer
- Menyimpan catatan tentang klien potensial dan profil masing-masing dari mereka.
- Mengorganisir kunjungan rutin sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.
- Mempersiapkan jadwal bulanan tentatif untuk merekam semua penjualan dan aktif terkait lainnya untuk bulan sebelumnya.
- Memastikan bahwa semua klien baru tidak memiliki referensi kredit negatif.
- Mencatat semua penjualan harian. Mencatat statistik / rekening penjualan nya.
- The Sales Supervisor akrab dengan operasi dan aplikasi dari sistem pengolahan komputer / data hotel.
- informasi tentang operasi terutama di departemen penting (Front Office, Housekeeping, F & B, Banqueting dll).
- Erat mengamati hal-hal yang berkaitan dengan kompetisi
- Menentukan dan merekomendasikan calon pelanggan dengan menganalisis informasi statistik sejarah dan lainnya, partisipasi dalam melakukan wawancara pelanggan dan pembuatan laporan analisis panggilan pelanggan.
- Mendefinisikan persyaratan tepatnya tamu dan memastikan bahwa layanan tamu yang ditawarkan sesuai permintaan mereka..
- Melakukan negosiasi harga dengan klien.
- Menegaskan usulan lisan secara tertulis.
- Memastikan bahwa semua keluhan ditinjau, diselidiki dan tindak lanjut dimulai.

Tanggung Jawab:

Setiap saat untuk mempromosikan citra positif hotel dalam segala bentuk kontak.

Untuk mengembangkan & membina dekat dan positif hubungan dengan masyarakat, tamu, klien dan anggota dari perdagangan.