



SALES MARKETING DEPARTMENT

Mata Kuliah Pengantar Akomodasi Pariwisata

Dosen : Dr. Yustisia Pasfatima Mbulu, SST.Par., M.Si

Prodi : S1 Pariwisata

Fakultas : Pariwisata



SALAM PANCASILA





POKOK BAHASAN

1

**SALES MARKETING
DEPARTMENT**

PENGERTIAN SALES & MARKETING DEPARTMENT



- Sales & Marketing Department merupakan department yang bertanggung jawab atas penjualan dan pemasaran seluruh produk hotel.
- Sales & Marketing Department merupakan salah satu department yang sangat penting di hotel karena Sales Marketing Department merupakan penyumbang Occupancy terbesar.
- Bahkan bisa dibilang bahwa Sales Marketing Department merupakan salah satu pilar penting yang ada di hotel.

PENGERTIAN SALES & MARKETING DEPARTMENT



Adapun produk-produk yang ditawarkan pada hotel yaitu; Kamar, Makan & Minuman, Ruang Pertemuan, serta layanan tambahan seperti Spa dan Sauna, Pusat Kebugaran, *birthday package*, *wedding package*. Kegiatan yang sangat penting dilakukan Sales & Marketing Department dalam menjual produk-produknya adalah dengan promosi



PENGERTIAN SALES & MARKETING DEPARTMENT

- Tanpa adanya tim penjualan dan pemasaran suatu hotel tidak akan berjalan dengan lancar.
- Karena disamping penyumbang tamu paling besar, tim pemasaran juga mempunyai peran penting dalam membuat strategi dalam memasarkan produk – produk tersebut.



TUGAS SALES & MARKETING DEPARTMENT

- Menerima dan melakukan *follow up event*
- Memantau perkembangan *event*
- Melakukan telemarketing
- Melakukan *Sales Call*
- Membuat BEO, *Breakdown*, GRM, dan segala *report* yang diperlukan dalam satu kali pelaksanaan *event*.
- Menjaga hubungan baik dengan Media

FUNGSI SALES & MARKETING DEPARTMENT



- Untuk memotivasi calon pelanggan agar ia bertindak dengan suatu cara yang dikehendaki olehnya yaitu membeli.
- Dapat mengarahkan sasaran mana dan kepada siapa produk akan ditawarkan dan dijual.
- Dapat menyakinkan atas manfaat dan kelebihan produk yang ditawarkan.
- Dapat meyakinkan calon pelanggan yang diketahui ragu-ragu dalam mengambil keputusan atau menentukan pilihan.



TANGGUNG JAWAB SALES & MARKETING DEPARTMENT

- Mengawasi segala persiapan yang dilakukan sebelum acara berlangsung
- Mengawasi jalannya acara
- Membuat amandement ketika ada perubahan dalam kesepakatan yang diawal



HAL-HAL YANG HARUS DI KUASAI SALES & MARKETING DEPARTMENT

- **Product Knowledge** (pengetahuan tentang produk)
Adalah yang meliputi masalah yang berhubungan dengan keadaan fisik, jenis, ukuran, design dan warna, manfaat terhadap konsumen, bahkan kelebihanannya dengan produk lain yang sama.
- **Price Policy** (kebijaksanaan harga jual)
Sejenis produk yang ditawarkan atau dijual mempunyai klasifikasi harga. Adanya suatu design harga tertentu yang ditawarkan untuk suatu volume penjualan. Apakah ada insentif tertentu (discount/commission) bagi pembeli.

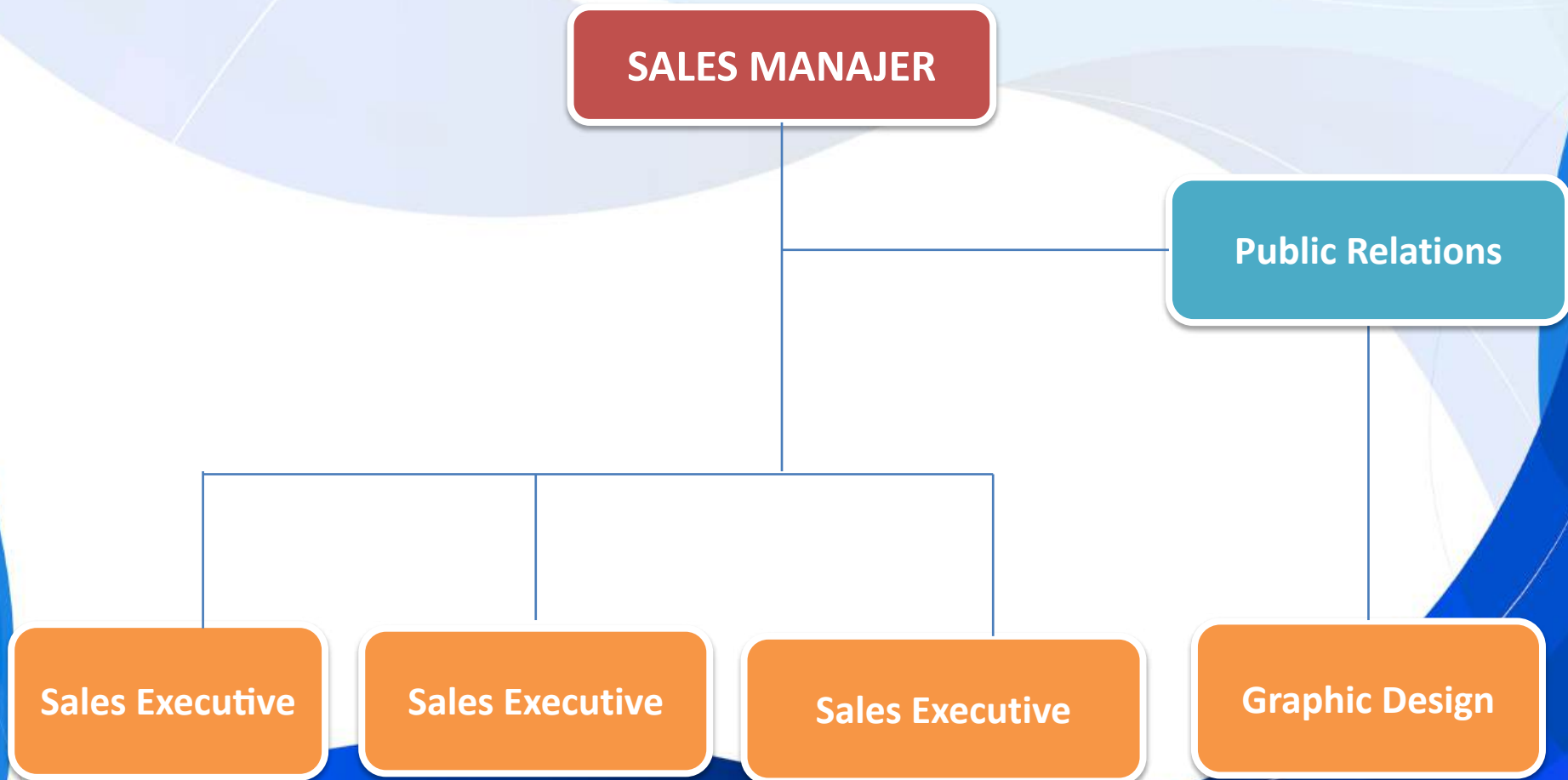


HAL-HAL YANG HARUS DI KUASAI SALES & MARKETING DEPARTMENT

Human Relation

Kemampuan tenaga penjual dalam hubungannya dengan masyarakat pasar tertentu untuk mempengaruhinya dan pada akhirnya menjadi konsumen. Pendekatan perorangan sangat membantu keberhasilan dengan ditunjang kemampuan berkomunikasi.

ORGANIZATION CHART SALES & MARKETING DEPARTMENT





Organization Chart

SALES & MARKETING DEPARTMENT

Senior Sales Manager

- Bertanggung jawab atas Travel Agent, Corporate, Government
- Menyetujui harga bottom yang ditawarkan oleh tamu
- Menyetujui segala kegiatan yang akan di laksanakan oleh Public Relation maupun Sales
- Memimpin seluruh Sumber Daya Manusia Sales & Marketing
- Bertanggung jawab langsung kepada General Manager



Organization Chart

SALES & MARKETING DEPARTMENT

Sales Executive

- Masing – masing SE mempunyai tugas masing seperti bertanggung jawab atas Corporate, maupun Government
- Bertanggung jawab atas event yang sedang berlangsung
- Melakukan *Follow Up event*
- Mengawasi jalannya persiapan yang dilakukan oleh masing – masing department sebelum event berlangsung
- Mengawasi jalannya event
- Memastikan event berjalan dengan lancar dan memuaskan



Organization Chart

SALES & MARKETING DEPARTMENT

Sales Admin

- Menyiapkan *Report – report* BEO, GRM, Amandement , *Breakdown*
- Merekap semua laporan event
- Menyiapkan berkas – berkas yang diperlukan guna pembayaran
- Bertanggung jawab atas laporan yang dilakukan tim penjualan dan pemasaran
- Bertanggung jawab terhadap laporan mingguan dan bulanan *sales & marketing department* yang dikirimkan kepada *General Manager*
- Bertanggung jawab atas materi yang disiapkan untuk *sales meeting*



Organization Chart

SALES & MARKETING DEPARTMENT

Public Relation

- Bertanggung jawab atas melakukan kerjasama dengan media guna menjalin kerjasama
- Bertanggung jawab menjalin hubungan baik dengan media
- Melakukan kerjasama dengan media baik cetak maupun elektronik
- Bertanggung jawab atas perencanaan strategi pemasaran
- Melakukan petencanaan event yang akan diadakan oleh Hotel dengan kepentingan promosi



Organization Chart

SALES & MARKETING DEPARTMENT

Art Design

- Bertanggung jawab atas design untuk dekorasi bagian hotel saat event seperti hari raya Idul Fitri, Idul Adha, Natal, Tahun Baru, dll
- Bertanggung jawab atas design backdrop grup yang akan melaksanakan event
- Menyiapkan backdrop
- Bertanggung jawab untuk design promo di setiap department
- Bertanggung jawab atas percetakan. Mulai dari mengirim design ke percetakan hingga pengambilan.

SALES & MARKETING OPERASIONAL



Dalam operasional harian Sales & Marketing department diharapkan membentuk team untuk melakukan program inovasi (strategy selling) yang kreatif dengan menambahkan berbagai bentuk upaya penjualan langsung.

- ***Exhibition***

Adalah pameran, partisipasi dalam pameran untuk mendapatkan pengunjung potensial, seperti expo-expo yang tujuannya untuk memperkenalkan produk / hotel

SALES & MARKETING OPERASIONAL



- ***TRAVEL AGENT WORKSHOP***

Mengikuti pameran yang diselenggarakan khusus untuk Travel Agent baik yang diselenggarakan didalam kota maupun luar kota, sehingga dapat meningkatkan kerja sama dengan Travel Agent.

- ***TABLE TOP***

Acara table top exhibition diselenggarakan oleh pihak ketiga yang mengundang para buyers, travel agent, atau calon-calon pelanggan yang potensial. Event ini disebut table top dikarenakan teknis pamerannya dengan meja sederhana dan alat promosi, misalnya, presentasi di laptop, album manual maupun brosur.

SALES & MARKETING OPERASIONAL



- ***SALES CALL***

Adalah pencarian bisnis baik itu room, event (MICE) maupun produk hotel lainnya yang dilakukan oleh team sales secara langsung (datang langsung dan ketemu dengan kontak person) ke perusahaan - perusahaan yang potensial.

- ***NEW CALL***

Atau “New Company” adalah melakukan kunjungan ke perusahaan yang belum pernah dikunjungi sama sekali dan di bidik untuk mencari prospek baru atau potensi baru dari perusahaan ataupun organisasi yang ada.

SALES & MARKETING OPERASIONAL



- ***Sales Blitz***
Memperkenalkan produk / program baru kepada pelanggan / calon pelanggan secara berkala dengan jadwal yang telah ditetapkan tanpa perjanjian. Bila ada kebutuhan khusus bisnis secara terfokus pada daerah atau segmen tertentu,
- ***Telemarketing***
Kegiatan solisitasi bisnis staf marketing dalam memasarkan produk melalui media-media komunikasi yang dilaksanakan khusus atau untuk tujuan spesifik dalam jangka waktu terbatas.



SALES & MARKETING OPERASIONAL

- ***Feedback***

Adalah “umpan balik pelanggan” semua masukan dari pelanggan yang menggunakan jasa dan / atau produk Hotel. Proses didapat dari penanganan dan pengukuran serta analisis data dari umpan balik pelanggan, baik yang berupa kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan maupun keluhan dan saran-sarannya baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung (guest comment). Dari data tersebut dapat diambil angka, rasio ataupun indek yang bisa dimonitor setiap bulan

HUBUNGAN SALES & MARKETING DEPARTMENT DENGAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT



- Memberitahukan apabila akan ada group yang mengadakan konferensi, seminar, dan lain-lain.
- Memberitahukan bila ada group yang akan datang dan persiapan apa saja yang harus dilakukan oleh housekeeping terhadap group tersebut.
- Mengajak calon pelanggan untuk melihat fasilitas kamar melalui show room yang disediakan.
- Memberitahukan setiap kegiatan perusahaan dan promosi yang dilakukan oleh perusahaan.
- Memberitahukan perusahaan-perusahaan yang menjadi top account hotel saat ini agar karyawan dapat melayani mereka lebih baik

HUBUNGAN SALES & MARKETING DEPARTMENT DENGAN FOOD PRODUCT



- Memberitahukan apabila akan ada group yang mengadakan konferensi, seminar, dan lain-lain supaya disiapkan Breakfast, Lunch, Dinner, dan Coffee break untuk event tersebut.
- Memberitahukan bila ada group yang akan datang dan persiapan apa saja yang harus dilakukan oleh Food Product supaya menu makan disiapkan.
- Mengajak calon pelanggan untuk menentukan menu untuk event Wedding, Seminar, Rapat, dan lain-lain.
- Memberitahukan setiap kegiatan perusahaan dan promosi yang dilakukan oleh perusahaan.
- Memberitahukan perusahaan-perusahaan yang menjadi top account hotel saat ini agar karyawan dapat melayani mereka lebih baik.

TERIMA KASIH



KAMPUS PROGRAM DIPLOMA (D3), SARJANA (S1) & PROFESI :

Srengseng Sawah, Jagakarsa Jakarta Selatan
Telp. 021 - 7270086 ext. 123, 126, 139 / 7270130 / 7874344
Fax. 021 7271868 / 78880305
Email. humas@univpancasila.ac.id

SEKOLAH PASCASARJANA (S2) & (S3) :

Jalan Borobudur No.7. Jakarta Pusat

www.univpancasila.ac.id