

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1 Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa departemen sales dan marketing merupakan salah satu departemen yang cukup penting untuk meningkatkan tingkat hunian hotel. Karena departemen sales dan marketing berperan sebagai penjual yang bertanggung jawab dalam memperkenalkan, menjual dan mempromosikan produk hotel kepada masyarakat luas. Produk hotel yang bisa ditawarkan oleh seorang sales yaitu kamar dan fasilitas serta pelayanan yang ada di sebuah hotel.

Dan salah satu bagian pada departemen sales dan marketing yang paling bertanggung jawab dalam menjual produk hotel adalah *sales*. Karena *sales* lah yang berupaya langsung untuk menarik para tamu untuk datang dan menginap di hotel maupun apartemen di *Verwood Hotel & Serviced Residence*. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada *booker* maka para *booker* pun akan bersedia memberikan tamu dan karyawannya untuk menginap di hotel maupun apartemen.

Bentuk pelayanan yang bisa diberikan *sales Verwood Hotel & Serviced Residence* yaitu memberikan penjelasan tentang produk dan penawaran dengan jelas saat *sales call* dan *telemarketing*. Selain itu *sales Verwood Hotel & Serviced Residence* juga selalu memberikan kue ulang tahun atau makanan khas untuk para *booker* saat berulang tahun. Bentuk pelayanan lainnya yang bisa diberikan *sales* yaitu saat *showing room* karena mereka akan menjelaskan dan memperlihatkan kamat-kamar dan fasilitas yang ada di hotel dengan jelas.

Lewat memberikan pelayanan yang terbaik kepada para *booker* maka pasti para *booker* akan bersedia untuk memberikan karyawan dan tamunya untuk menginap di hotel sehingga tingkat hunian *Verwood Hotel & Serviced Residence* pun meningkat. Ketika tingkat hunian meningkat maka *revenue* pun ikut meningkat.

Dalam memberikan pelayanan pasti selalu ada saja kendala. Kendala yang sering muncul ketika *sales* memberikan pelayanan kepada para *booker* dan tamu yaitu medan jalan, karakter seseorang yang berbeda-beda, dan waktu.

3.2 Saran

Menurut penulis bentuk pelayanan yang diberikan *sales executive Verwood Hotel & Serviced Residence* sudah cukup baik. Terutama memberikan pelayanan kepada para *booker* karena para *sales Verwood Hotel & Serviced Residence* selalu memikirkan apa yang dibutuhkan para *booker* dan membantu mencari solusi atas permasalahannya. Dan akan lebih baik lagi jika para *sales* ada koordinasi dengan bagian dan departemen lain sehingga tidak terjadi kesalahan.