

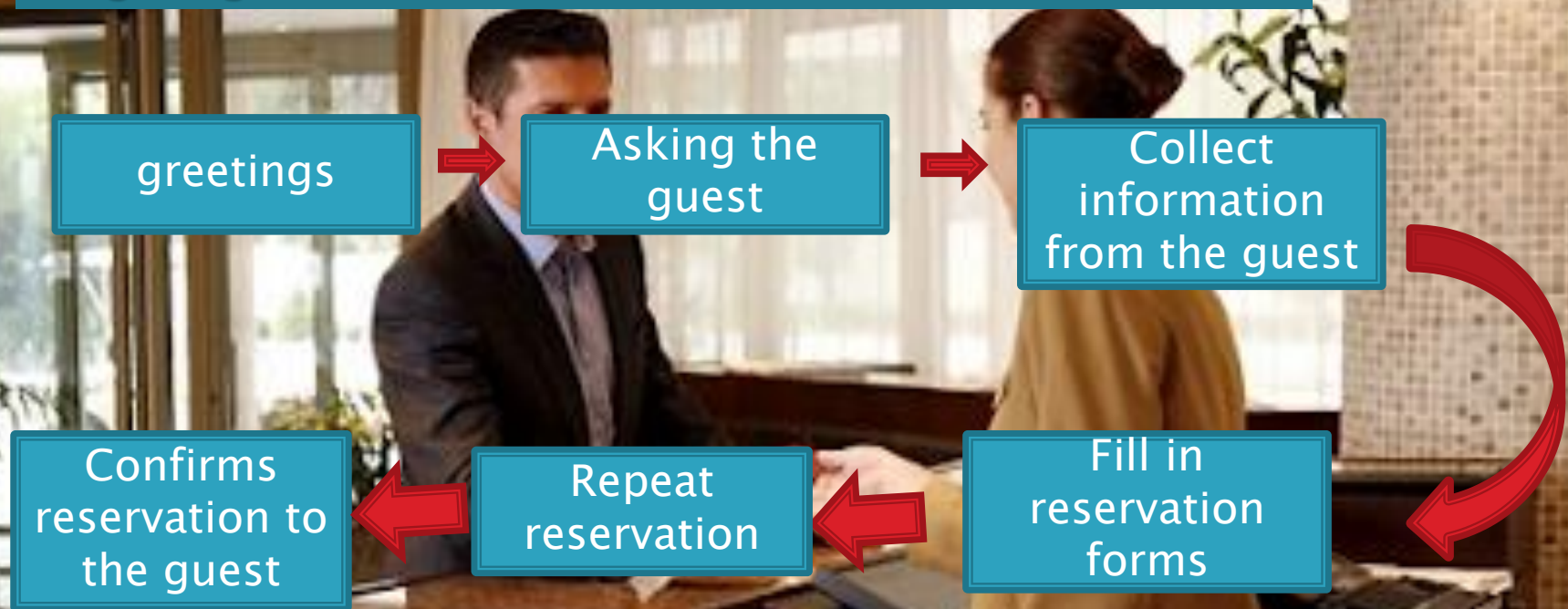
PERTEMUAN 2



1. Menangani Reservasi Individu Secara Langsung
2. Menangani Reservasi Individu Melalui Telepon

Oleh : Cici Mazona Aresta

Prosedur menangani reservasi individu yang datang langsung ke hotel :



Contoh : <https://www.youtube.com/watch?v=vYEoT3XxPIg>

Prosedur Menangani Reservasi Individu Melalui Telepon

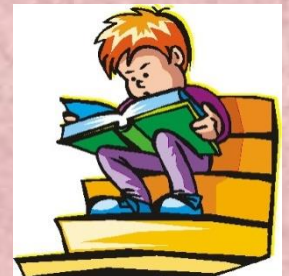


- Telepon dijawab dengan cepat.
- ucapan *greeting*
- tawarkan bantuan dengan ramah tamah
- Cek ketersediaan kamar
- Tanyakan informasi yang dianggap perlu mengenai tamu
- ❑ Isilah formulir pemesanan kamar dengan lengkap.
- ❑ Tanyakan mengenai konfirmasi pemesanan
- ❑ Tanyakan mengenai perkiraan waktu kedatangan tamu
- ❑ Mengulangi kembali pemesanan kamar yang telah dilakukan
- ❑ Sampaikan ucapan terima

❑ Link :
<https://www.youtube.com/watch?v=DKxlQrDIjvs>.

RANGKUMAN

Dalam menangani reservasi Individu secara langsung maupun melalui telepon ada beberapa informasi yang diperlukan oleh petugas reservasi diantaranya :Jenis dan jumlah kamar yang diinginkan; Jumlah orang yang akan menginap; Tanggal kedatangan dan keberangkatan; Nama tamu yang menginap di hotel; Nama pemesan/orang yang dapat dihubungi untuk tindak lanjut informasi pemesanan kamar; Nama perusahaan atau biro perjalanan; Alamat dan nomor telepon perusahaan; Rincian kedatangan (waktu dan transportasi yang digunakan); Cara pembayaran yang digunakan; Permintaan khusus.



Aktifitas 2



- Anda bekerja sebagai petugas Reservasi di Marriot Hotel. Saat ini anda menerima pemesan kamar a/n Mr. Robert Ludwig, beliau akan menginap tanggal 25 November 2020, selama 2 malam. Beliau akan menginap bersama keluarga (sebanyak 4 orang). Mr. Robert Ludwig, ingin memesan kamar deluxe, No telp yang dapat dihubungi 085271952301. Beliau juga menginginkan surat konfirmasinya dikirimkan ke emailnya dengan alamat : robert87@gmail.com.
- Berdasarkan Kasus diatas, anda diminta untuk membuat contoh percakapan menangani reservasi individu melalui telepon !