

Jangan Sampai Ketinggalan! Hotel Sebelah Bersiap Sambut 2023 dengan Pembenahan Kualitas Customer Service

Ray - GIANYAR.GATRADEWATA.ID

Dec 22, 2022 - 15:30



Komang Swesen

GIANYAR - Setelah pariwisata di seluruh dunia sempat dormant (mati suri) setidaknya 2 tahun, kini disinyalir kebangkitannya butuh penyesuaian. Butuh penyegaran (refresh) guna kembali ke momen 'normal' seperti di masa lalu. Salah satu langkah yang latah diambil pihak management yaitu membawa skuad mereka kembali ke ruang pelatihan (training room). Ini pula salah satu alasannya kenapa Java Lotus Hotel baru - baru ini mengadakan three-fullday-training bagi skuadnya dari semua divisi, 12 - 14 Desember 2023.



Ada juga sebuah boutique resort yang tergolong high end di kawasan Badung, sudah merencanakan pembenahan layanan di awal tahun depan. "Kami memang sedang merencanakan pembenahan layanan untuk 2023. Jadi, akan ada training terjadwal bagi seluruh karyawan dari semua divisi. Topiknya nanti mengarah pada sektor customer service," ungkap manajer yang tidak mau disebut namanya.

Kembali ke Jember, Jeffrey Wibisono selaku GM Java Lotus Hotel mengungkapkan jika butler training dianggapnya paling tepat karena Butler sendiri sangat militan dalam hal layanan. Dan, beliau menambahkan jika Butler sudah mewakili hampir semua divisi sehingga lebih efisien.

Penulis buku Butler (Mendulang Uang dan Karir di Dunia Butler dan Magic Butler), Komang Swesen, membenarkan perspektif Jeffrey. "Betul, apa yang diungkapkan Jeffrey sangat tepat. Butler memang sangat militan dan haram hukumnya jika tamu yang mereka handle sampai komplain. Dan, perspektif Butler soal customer service sangat berbeda dengan karyawan hotel pada umumnya. Seorang Butler memiliki paradigma unik soal layanan terhadap para tamunya dan itu butuh pengarahan ahli," paparnya gamblang.

Ketika ditanya soal bagaimana 'cara Butler' bisa diadopsi oleh karyawan Hotel dari semua divisi, beliau menjawabnya singkat, "Mereka harus tahu dulu bagaimana job description Butler yang sesungguhnya, kemudian baru memahami detilnya. Itulah yang saya paparkan di kelas tempo hari. Hasilnya diluar dugaan, mereka semua sangat antusias dan terlihat jengah untuk bisa segera mengaplikasikannya. Mereka bahkan bertekad mengalahkan Hotel sebelah," tambahnya semangat.

Sebelum mengakhiri wawancara kami, Komang juga membeberkan jika pelatihan yang dibawakannya bisa memakan waktu hingga tiga hari. Distribusi materinya mulai dari pengetahuan umum soal Butler di hari pertama, kemudian spesifik

membahas customer service secara mendalam untuk masing - masing divisi di hari berikutnya. Penutupan akan diakhiri dengan pembagia buku karangannya dan sertifikat kepada masing - masing peserta. "Buku akan saya bagikan selama persediaan masih ada," tutupnya ramah. (Tim)