



DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vi
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	2
Tujuan	2
METODE	3
Lokasi dan Waktu PKL	3
Data dan Instrumen	3
Teknik Pengumpulan Data	3
AMBARAN UMUM PERUSAHAAN	4
Sejarah Hotel Salak The Heritage	4
Visi dan Misi Perusahaan	4
Logo Perusahaan	5
Struktur Organisasi Divisi <i>Sales and Marketing</i> Hotel Salak The Heritage	5
<i>Function room list</i>	6
Fasilitas Penunjang Lainnya	7
<i>Food and beverages Outlet</i>	8
Struktur Organisasi Divisi <i>Sales and marketing</i> Hotel Salak The Heritage Bogor	8
PUGAS DIVISI SALES AND MARKETING HOTEL SALAK THE HERITAGE BOGOR	9
Tim <i>marketing executive</i> divisi <i>sales and marketing</i>	13
Tim <i>banquet sales</i> divisi <i>sales and marketing</i>	18
PROSES KOMUNIKASI DIVISI SALES AND MARKETING DALAM MEMPERSIAPKAN KEGIATAN	21
Proses Komunikasi Interpersonal	24
HAMBATAN DAN SOLUSI	30
Hambatan	30
Solusi	31
SIMPULAN DAN SARAN	31
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	34
RIWAYAT HIDUP	37

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.





DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1 Logo Hotel Salak The Heritage Bogor	5
2. Gambar 2 Daftar Harga Paket	5
3. Gambar 3 Kinanti <i>Room</i> Hotel Salak The Heritage	7
4. Gambar 4 Struktur Organisasi Divisi Sales and Marketing	8
5. Gambar 5 <i>Telemarketing Report</i>	14
6. Gambar 6 <i>Function Room List</i>	16
7. Gambar 7 <i>Agreement Letter</i> Hotel Salak The Heritage	17
8. Gambar 8 <i>Banquet Even Order</i> (BEO)	19
9. Gambar 9 Contoh <i>Lay Out</i> U-Shape	20
10. Gambar 10 Elemen Komunikasi	22

DAFTAR LAMPIRAN

1. Menulis <i>inquiry</i> di papan <i>function room list</i>	33
2. Mem- <i>follow up</i> klien via telepon	33
3. Melakukan <i>sales call</i> ke Badan Ketahanan Pangan	34
4. Menyebar <i>Banquet Even Order</i> (BEO)	34
5. Foto bersama divisi <i>sales and marketing</i>	35



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.