

Menjual Produk dan Jasa Pariwisata

Kode Unit: PARUJPFPG03C

Standar Kompetensi

Materi Pendukung Bagi Pengajar dan Siswa

Tugas-tugas Penilaian

Ucapan terima kasih

**Indonesia Australia Partnership for Skills Development
Travel and Tourism Project Team (IAPSD) mengucapkan
terima kasih atas kontribusi dan dukungannya atas
partisipasi terhadap lembaga ini:**

Perhimpunan Biro Perjalanan Seluruh Indonesia (ASITA)

Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI)

Perhimpunan Pengelola Konferensi Profesional Indonesia (SIPCO)

Asosiasi Kongres dan Konvensi Indonesia (INCCA)

Asosiasi Objek Wisata Indonesia (PUTRI)

Departemen Kebudayaan dan Pariwisata (Depbudpar)

Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Departemen Pendidikan Nasional

Australian National Training Authority (ANTA)

Australian Agency for International Development (AusAID)

Tourism Training Australia (TTA)

PT. Abacus Distribution Systems Indonesia



Sebagai tambahan, Tim Proyek ini mengucapkan terima kasih kepada nama-nama dibawah ini atas masukan mereka dalam penulisan dan pembuatan materi-materi standar kompetensi:

Ade Soemantri	Lisia Apriyani, SE, Akt
AA. Gede Oka Geria, SS	Maharani Leksmono, SE
Agung DS Daniswara	Mahfuddin Akhyar
Alex Kahu Lantum, Drs., M.S	Melly Selibulgani
Amrullah, Drs	Misbach Malik
Arief Faizal Rachman	MT Sirait
Bambang Gunardjo, BA	Muchlis Anwar
Beatrix L.L.R Marbun	Nani Harsojo
Budi A. Sambas, S.Pd	Ni Ketut Citra Yuni, SS
Dedi Supriyadi	Nila K. Hidayat, SE
Diah Utari B.R., Dra., M.Si	Nurrohmat
Diksa Kuntara, SE	Pisa Ramli
Djamang Ludiro, Drs	R. Felix Hadimulyanto
Edi Kustanto, Drs., MM	Rina Arlianti
Efrin I. Panhar, Drs	Rina Suprina, Dra
Eleanore Lanny	Rochmani Dwiastuty S, S.Pd
Elizabeth Pujianti	Rubiyanto, P., Drs, MM
Erick Y. Pasaribu, BA	Rukiah
Ety Sulistyawati	Santi Palupi, Dra, MM
Eva Mora mangunsong, Dra	Sudiarto
Eveline Adhiyasa	Tetty Ariyanto
Handono Eko Prabowo, T, Drs, MBA	Tigor Tambunan
Heben Ezer	Titus Odong Kusumajati, Drs, MA
Herry Maridjo, H, Drs, M.Si	Tri Harsono Udjianto
I Gusti Ayu Waliwati, Dra	Trikarya Satyawan
I Made Wardhana, Drs	Trisnawati Rahayu, M. SE, Akt
I Nyoman Sukasanjaya, SS	Triwanggono, A, Drs, M.S
Joko Prayitno, Drs	Uday Aliwidaya
Joko Priyadi	Wahyu Ari Andriyanto, Chr, Y, SE, Akt
Joko Purwanto, Drs	Wahyu Hadad
Joko Siswanto, FA., Drs, MM, Akt	Yudi Yuniarto, A, SE, MBA
Katamsi Nurrasa	Yuliati, S.Pd
Leo Muda Limbong	Yusef Widya Karsono, SE, MBA

Daftar Isi

Unit No.	Judul Unit	Hal.
1	Pengantar Pendahuluan	1
2	Panduan untuk Pengajar	5
3	Standar Kompetensi	8
4A	Rencana Isi	12
4B	Cara Mengajar Kompetensi Standar	17
4C	Materi Pendukung Bagi Pengajar	25
5	Cara Menilai unit ini	56

Menjalankan semua Program pengajaran secara efektif untuk memungkinkan kompetensi yang memerlukan level berikut berdasarkan angka dan huruf.

Level	Berdasarkan Kemampuan menulis/huruf
1	Kemampuan membaca, menafsirkan dan membuat teks dasar. Kemampuan terbatas untuk mengintegrasikan informasi agar memperoleh makna.

Level	Berdasarkan Kemampuan berhitung/angka
1	Kemampuan untuk menggunakan simbol-simbol dasar, diagram dan istilah matematika dan kontek yang dapat di prediksi dan mampu berkomunikasi secara matematis.

Bagian 1 Pengantar Panduan

Selamat datang di Panduan ini

Panduan ini menggunakan pelatihan berdasarkan kompetensi untuk mengajarkan ketrampilan-keterampilan di tempat kerja. Pengajaran berdasarkan standar kompetensi yang merupakan pernyataan yang telah disetujui secara nasional untuk keterampilan, ilmu pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk satu pekerjaan khusus. Penekanan utama berdasarkan apa yang dapat dilakukan seseorang sebagai hasil pelatihan. Salah satu ciri penting dari pelatihan berdasarkan kompetensi adalah memfokus pelatihan terhadap setiap individu untuk pekerjaan – pekerjaan nyata dalam tempat kerjanya.

Panduan ini menolong anda untuk mengajar, menyediakan aktifitas-aktifitas yang berpusat pada siswa dan menilai standar kompetensi yang sejalan dengan judul Menjual Produk dan Jasa Pariwisata.

Panduan ini melibatkan diri untuk keterampilan, pengetahuan dan sikap yang dituntut untuk menjual secara proaktif terhadap produk dan jasa pariwisata dalam kaitannya dengan industri.

Unit ini hendaknya dinilai dengan atau setelah unit – unit berikut ini :

- PARUJPFPG01C Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran Daerah Tujuan Wisata

Unit ini juga memiliki keterkaitan yang kuat dengan unit berikut :

- PARUJPFPG02C Mendapatkan dan Menginterpretasikan Informasi Produk
- PARUJPLJP09C Menyiapkan Penawaran Harga

Pelatihan terpadu dapat dilakukan dengan tepat.

Dalam unit ini diperlukan kehati-hatian agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai Bagi sekolah kejuruan, para penyelenggara pendidikan kejuruan hendaknya memberikan pelatihan, yang mana mempertimbangkan serangkaian konteks industri, dengan tanpa adanya bias dari sector individu. Serangkaian variable – variable tersebut akan dinilai dalam hal ini. Untuk pelatihan antar jemput khusus, pelatihan hendaknya di dibuat khusus untuk memenuhi kebutuhan sector tersebut.

Pelatih hendaknya menyusun pertemuan – pertemuan kelasnya sesuai dengan:

- Kebutuhan siswa
- Kebutuhan – kebutuhan organisasi mereka
- Waktu yang tersedia untuk pelatihan
- Situasi pelatihan.

Strategi penyampaian, termasuk perencanaan, isi penyampaian telah disediakan untuk para pelatih. Isi-isi yang disarankan tersebut memberikan suatu indikasi terhadap apa yang perlu dicapai dalam program tersebut untuk memenuhi standar kompetensi.

Strategi penyampaian yang digunakan dan penilaian yang diberikan dalam paket ini bukanlah merupakan keharusan dan harus digunakan sebagai petunjuk. Para pelatih dihimbau untuk menggunakan ilmu pengetahuan industrinya sendiri, pengalamannya sendiri, contoh – contoh yang sesuai dengan kondisi setempat, produk – produk untuk menyesuaikan materi atau mengembangkan sumber belajarnya sendiri, agar menjamin pelatihan yang relevan.

Definisi




Dalam bahan pelatihan ini, seseorang diharapkan untuk mencapai kompetensi dirujuk kepada para calon karyawan yang sedang training. Dalam situasi pelatihan anda sendiri situasi ini bisa saja dirujuk kepada siswa, pembembelajar atau peserta. Seperti halnya dengan seseorang yang sedang mengajarkan kemampuan ini adalah ditunjuk sebagai pelatih, dalam situasi pelatihan anda sendiri, orang ini bisa ditunjuk sebagai guru, pengarah, fasilitator atau supervisor.

Berapa lama kompetensi ini dapat di capai

Dengan Pelatihan berdasarkan kompetensi, fokusnya sebaiknya pada pencapaian kompetensi, bukan pada pemenuhan waktu yang dibutuhkan, masing-masing peserta mungkin akan membutuhkan waktu yang berbeda untuk mencapai kompetensi dalam ketrampilan tertentu.

Simbol-simbol

Melalui Paket Pelatihan anda akan menemui serangkaian simbol-simbol. Berikut ini adalah simbol-simbol yang dimaksud:

Simbol	Arti
	Handout = lembaran untuk siswa
	Overhead Transparency = Lembar transparansi yang dapat digunakan dengan alat Overhead Proyektor atau dapat dengan papantulis atau flipchart
	Assessment Task = Tugas yang di nilai yang harus diselesaikan oleh siswa
	Tugas atau aktivitas yang harus di selesaikan oleh siswa.

Daftar Kata-kata

Access and Equity = Dapat diikuti semua golongan

Pelatihan ini dapat diikuti oleh semua golongan tanpa memperhatikan usia, jenis kelamin, sosial, budaya, agama dan latarbelakang pendidikan

Assessment = Penilaian/Evaluasi

Proses formal memastikan bahwa pelatihan memenuhi syarat standar yang dibutuhkan oleh industri. Proses ini ditunjukkan dengan Penilai yang kualified dalam kerangka disetujui secara nasional.

Competent = Kompeten/mampu

Dapat melakukan pekerjaan dan mempunyai semua ketrampilan, Pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk menampilkan secara efektif ditempat kerja, menurut standar yang disetujui.

Competency-Based Training = Pelatihan berdasarkan Kompetensi

Pelatih yang menitikberatkan pada apa yang harus dilakukan oleh seseorang dan mengukur kinerja terhadap standar-standar yang telah disetujui..

Critical Aspects of Assessment = Aspek-aspek penting dalam Penilaian

Menerangkan inti sebuah evaluasi dan hal-hal kunci saat mengevaluasi sesuatu.

Context of Assessment = Konteks penilaian

Mengkhususkan dimana, bagaimana dan dengan metode apa Penilaian seharusnya dilakukan.

Elements = Elemen

Ketrampilan yang dapat , membentuk suatu unit kompetensi.

Evidence Guide = Panduan Pembuktian

Ini adalah panduan bagaimana suatu unit diuji.

Fair = adil

Tidak merugikan kandidat tertentu.

Flexible = fleksibel

Diakui bahwa cara mengajar dan mengevaluasi/menilai kinerja berdasarkan system kompetensi tak dapat dilakukan dengan hanya satu pendekatan saja.

Formative Assessment = Evaluasi formatif

Tugas-tugas yang dilakukan sewaktu-waktu selama pelatihan. Evaluasi/tugas tersebut dapat membantu memastikan bahwa proses belajar terjadi, evaluasi tersebut juga dapat memberi umpan balik [pada siswa atas kemajuan pelatihan mereka.

Key Ability = Kemampuan utama

Kemampuan yang mendukung semua kinerja. Kemampuan ini mengumpulkan, menganalisis dan mengatur ide-ide dan informasi mengkomunikasikan ide-ide dan informasi merencanakan dan menyusun aktivitas, bekerja dengan yang lain dalam tim, menyelesaikan masalah, menggunakan teknologi, menggunakan ide-ide dan tehnik matematis.

Kemampuan ini disusun sesuai dengan tingkat yang berbeda sebagai berikut:

Tingkat kemampuan yang harus dilakukan untuk mencapai kompetensi ini.	
Tingkat	Ciri-ciri
1	Dapat melakukan tugas-tugas rutin dalam prosedur yang sudah ditentukan tapi masih sering harus dibimbing oleh pelatih
2	Dapat melakukan tugas-tugas yang lebih luas dan kompleks dengan peningkatan otonomi dengan cara bekerja sendiri. Pelatih hanya akan memeriksa tugas yang sudah diselesaikan oleh siswa.
3	Dapat melakukan aktivitas-aktivitas yang kompleks dan tidak rutin, memotivasi diri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan oleh orang lain.

Linkages to Other Units = Hubungan dengan unit-unit lain

Menjelaskan peran unit dan tempatnya dalam seperangkat kompetensi penuh yang telah ditentukan oleh industri bersangkutan. Memberi pedoman unit yang mana yang dapat dievaluasi bersama.

National Competency Standards = Standar kompetensi nasional

Kesepakatan yang telah disetujui secara nasional tentang ketrampilan dan pengetahuan bahwa manusia perlu bekerja dan standar kerja yang seseorang yang dibutuhkan.

Performance Criteria = Criteria Unjuk Kerja

Kriteria Unjuk kerja dipakai untuk menilai apakah seseorang telah mencapai sebuah unit kompetensi.

Qualified Assessor = Penilai yang bernutu

Seseorang yang memenuhi syarat untuk menilai.

Range of Variables = Rentang variabel

Rentangan variable berbagai konteks yang dapat di terapkan unit tertentu.

Reliable = dapat dipercaya

Menggunakan metode-metode standar dan prosedur yang dapat dipercaya bahwa standar-standar kompetensi dan tingkatannya telah dijabarkan dan dilakukan secara konsisten pada setiap konteks yang ada dan kepada setiap siswa.

Standards and Certification Institute = Lembaga sertifikasi dan Standar

Departemen tenaga Kerja telah memberikan kekuasaan kepada ASITA (association of Indonesia travel agency) dan perhimpunan Hotel dan restoran Indonesia (PHRI) untuk mendirikan sebuah badan atau lembaga untuk standarisasi dan sertifikasi kompetensi untuk para pekerja Indonesia dalam industri Pariwisata dari Industri Jasa dan Hotel dan restoran. Lembaga ini akan mengembangkan standar kompetensi dan sistem informasi untuk kompetensi-kompetensi standar dan sertifikat, akan juga melakukan ujian serta sertifikasi terhadap kompetensi para pekerja Indonesia di bidang Industri Pariwisata ini.

Summative Assessment = Evaluasi/penilaian summatif.

Penilaian yang dilakukan setelah siswa menyelesaikan pelatihan satu unit kompetensi untuk memastikan bahwa siswa telah mencapai satu Criteria Unjuk kerja yang diinginkan.

Underpinning Skills and Knowledge = ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

Mendefinisikan ketrampilan dan pengetahuan apa yang dibutuhkan untuk menjadi kompeten pada satu tingkat tertentu.

Unit descriptor = Penjabaran Unit

Gambaran umum tentang kompetensi standar.

Valid = absah/diakui

Keputusan terhadap bukti dan Kriteria yang sama akan menghasilkan hasil penilaian yang sama walaupun para penilainya berbeda.

Bagian 2 Panduan untuk Guru /Pelatih

Suatu standar kompetensi adalah suatu pernyataan yang disetujui secara nasional mengenai keterkaitan tiga komponen ketrampilan, pengetahuan, dan sikap yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas khusus secara efektif.

Serangkaian aktivitas pelatihan yang disarankan untuk menyampaikan kompetensi ini mungkin meliputi:

- Tugas-tugas praktek
- Proyek dan tugas-tugas
- Studi kasus
- Kuliah/ceramah
- Video dan referensi
- Aktivitas kelompok
- Role Play dan simulasi.

Pelatih sebaiknya memilih strategi-strategi yang sesuai untuk pengajaran kompetensi, situasi dan kebutuhan semua siswa. Contohnya, jika praktek pada suatu pekerjaan tidak memungkinkan, simulasi yang bervariasi dan main peran yang sesuai/cocok.

Peranan pelatih/guru

Salah satu peranan anda sebagai pelatih adalah meyakinkan standar yang tinggi dari pelayanan melalui pelatihan yang efektif. Agar melatih siswa dalam kompetensi ini anda harus kompeten di semua aspek pelatihan.

Untuk meyakinkan bahwa anda siap untuk memulai pekerjaan pada kompetensi ini dengan siswa, tentukan pertanyaan berikut.

- Seberapa yakin anda merasakan tentang keahlian anda sendiri mengenai ketrampilan, pengetahuan, dan sikap yang dibutuhkan dari suatu tempat kerja untuk menyampaikan masing-masing elemen?
- Apakah ada informasi baru atau aturan baru yang anda butuhkan untuk mengakses sebelum anda memulai pelatihan?
- Apakah anda yakin dapat mendemonstrasikan tugas-tugas praktek?
- Apakah anda mampu untuk menjelaskan pengetahuan yang mendasari yang dibutuhkan siswa anda untuk melakukan tugas secara tepat.
- Apakah anda tahu ruang lingkup situasi industri dimana kompetensi tersebut dapat diterapkan?
- Apakah anda memahami ketrampilan berbahasa, menulis dan system penomoran (berhitung) yang dibutuhkan oleh siswa untuk mendemonstrasikan kompetensi dalam standar kompetensi
- Apakah sudah anda perkirakan tentang apa saja yang harus di lakukan dan isu persamaan hak apa saja yang harus di rencanakan dalam mengajar program pelatihan?

Dari prespective penilaian, diasumsikan bahwa sikap yang tepat diintegrasikan kedalam penilaian mengenai ketrampilan dan pengetahuan yang dikhususkan dalam standar kompetensi.

Regulations = Peraturan-peraturan

Pemahaman tentang panduan dan aturan-aturan yang relevanyang berakibat pada operasi anda, dan meyakinkan bahwa siswa anda mematuhi.

Bantuan/alat bantu yang dibutuhkan untuk mengajarkan kompetensi ini

Kebutuhan yang dibutuhkan untuk mengajarkan teori standar :

Tempat/Ruang kelas untuk mengajar siswa, papan tulis, OHP, layar OHP, flipchart, kertas untuk flip chart.

Kebutuhan khusus untuk mengajar:

Tidak

Sumber Informasi yang dapat diperoleh :

Sumber-sumber informasi juga dapat diperoleh dari kategori tersebut di bawah ini:

Majalah Travel Indonesia
Penerbit: PT. Travia Duta
Telp: (62 21) 380 5555 Ext 76006
Fax: (62 21) 38406143

Asosiasi guru - PPPG
Jl.Raya Parung KM.22-23 Bojongsari, Sawangan – Bogor
Telp: (021) 7431271

Assosiasi Tempat wisata menarik Indonesia (PUTRI)
Gedung Sasana Griya
A 15 Lt II
Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta
Telp: (021)- 8401-719
Fax: (021)-8400-709

Asosiasi Agen-agen Tour dan Travel Indonesia (ASITA)
Komp Golden Plaza Blok A/30
Jl RS Fatmawati No 15, Jakarta
Telp: (021)-7590-0094-95
Fax: (021)-7507-537

Masyarakat Pengelola Konferensi Profesional Indonesia (SIPCO)
Setia Travel
Jl H.Anshari No 33 B Jakarta
Telp: (021)-6385-8611
Fax: (021)-6386-4182

Asosiasi Konvensi dan Kongres Indonesia (INCCA)
Hotel Wisata
Arcade 13A, Jakarta
Telp: (021)-3140-982
Fax: (021)-334-470

Persatuan Pramuwisata Indonesia (HPI)
Ade Sumatri
Telp: (021)-9133-921
Fax: (021)-5213-257 (Via Dinas Pariwisata DKI)

Internet sites

Direktorat Dikmenjur
<http://dikmenjur.freehosting.net/>

SMK 8 Makassar
<http://www.geocities.com/smknupg/>

Boeing Company
<http://www.boeing.com/>

Environmental Information
<http://www.boris.qub.ac.uk/cvni/info.html/>

Green Net
<http://www.gn.apc.org/>

Internet World Travel Guide
<http://www.iwtg.com/>

Planet Earth Home Page
<http://www.planetearth.net/info.html/>

Tourism Training Australia
<http://www.tourismtraining.com.au/>

United Nations Development Program
<http://www.undp.org/>

Virtual Tourist II
<http://www.vtourist.com/vrt/>

World Tourism Organization: World Tourism Information Centre
<http://www.world-tourism.org/>

Anda dapat menambah sumber informasi anda sendiri untu mengajar kompetensi ini:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Kebutuhan untuk memperbaharui ketrampilan dan pengetahuan anda sendiri
Karena perubahan secara alami dari industri, pelatih/guru sebaiknya secara kritis mereview dan memperbaharui sumber-sumber dan mempertahankan pengetahuan yang ada tentang semua praktek industri.

Bagian 3 Standar Kompetensi

Gunakan bagian ini untuk:

- Mengenali apa yang harus dilakukan para siswa.
- Mengenali yang telah dilakukan oleh para siswa.
- Memeriksa kemajuan para siswa.
- Meyakinkan bahwa anda telah memenuhi seluruh elemen dan kriteria unjuk kerja dalam pelatihan.
- Meyakinkan bahwa anda telah memenuhi seluruh elemen dan kriteria unjuk kerja jika sedang dalam penilaian.

Judul Unit:

Menjual Produk dan Jasa Pariwisata.

Penjabaran Unit

Unit ini terkait dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang dibutuhkan untuk menjual produk dan jasa pelayanan secara proaktif dalam serangkaian konteks industri.

Elemen	Kriteria Unjuk Kerja
01. Kenali kebutuhan pelanggan	1.1 Kebutuhan – kebutuhan dan kesukaan pelanggan termasuk kebutuhan terhadap budaya, dikenali secara benar. 1.2 Hubungan yang baik dibentuk dengan pelanggan untuk mempromosikan niat yang baik dan rasa yakin.
02. Sarankan produk– produk agar sesuai kebutuhan pelanggan	2.1 Selayaknya, penelitian di dilakukan pada sumber informasi untuk menyesuaikan dengan kebutuhan – kebutuhan khusus bagi pelanggan. 2.2 Pilihan – pilihan produk dilakukan untuk kebutuhan – kebutuhan pelanggan tertentu. 2.3 Saran – saran dibuat sesuai dengan fokus promosi perusahaan dan pengaturan produk yang diutamakan jika memungkinkan. 2.4 Pelanggan diupayakan agar peduli terhadap produk yang lain dan pilihan – pilihan lainnya yang mungkin ditekankan pada jadwal perjalanan. 2.5 Opsi/pilihan diberikan dalam kerangka waktu yang cocok/disetujui 2.6 Gambaran dan keuntungannya diterangkan dengan jelas dan dipromosikan kepada pelanggan 2.7 Opsi – opsi dipresentasikan dalam suatu format dan gaya yang paling cocok terhadap pelanggan tertentu dan sesuai dengan prosedur perusahaan 2.8 Informasi tambahan diberikan untuk menyelesaikan pertanyaan dan keberatan pelanggan 2.9 Jika memungkinkan, teknik – teknik yang digunakan hendaknya teknik yang cocok dan digunakan pada waktu yang cocok untuk menghentikan penjualan kepada pelanggan.
03 Menindak lanjuti kesempatan menjual	3.1 Jika memungkinkan, hubungan tindak lanjut dibina kepada pelanggan 3.2 Jika memungkinkan, pelayanan lanjutan diberikan sesuai dengan prosedur perusahaan

Deretan Variabel

Unit ini mengaplikasikan seluruh sector industri pariwisata dimana staf diminta untuk menjual produk atau jasa pariwisata secara proaktif. Tetapi secara khusus hal ini relevan bagi biro – biro perjalanan yang kecil.

Unit ini bisa diterapkan dalam konteks domestik atau internasional.

Menjual bisa berarti:

- Menjual langsung kepada orangnya
- Melalui komputer
- Melalui telepon
- Dalam bentuk tertulis
- Berhubungan dengan penjualan tujuan wisata
- Berhubungan dengan penjualan produk khusus.

Pelanggan tertentu dan pelanggan utama mungkin berhubungan dengan:

- Pelanggan utama dari budaya/kewarganegaraan yang berbeda
- Status keluarga
- Umur
- Jenis kelamin
- Anggaran yang tersedia
- Waktu yang tersedia
- Minat khusus.

Produk dan pelayanan bisa mencakup tapi tidak terbatas pada:

- Transportasi
- Akomodasi
- Paket tur
- Pemesanan hiburan
- Peristiwa khusus
- Aktifitas
- Hiburan
- Fasilitas konferensi
- Penyewaan mobil
- Asuransi Perjalanan.

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

Untuk mendemonstrasikan kemampuan, bukti – bukti keterampilan dan ilmu pengetahuan dibutuhkan pada bagian – bagian dibawah ini:

- Keterampilan menjual
- Komunikasi, khususnya mendengarkan dan menanyakan secara aktif
- Penjualan penjualan produk pariwisata yang syah dan benar disesuaikan dengan sektor – sektor tertentu.
- Pengetahuan terhadap produk disesuaikan dengan sektor industri dan perusahaan

Pelaksanaan Penilaian

Unit ini bisa dinilai pada saat bekerja atau sesudah bekerja. Penilaian hendaknya mencakup latihan demonstrasi baik dalam dunia kerja maupun melalui simulasi. Aktifitas – aktifitas yang disimulasikan hendaknya memberikan kesempatan kepada calon pekerja untuk mendemonstrasikan kemampuan proses menjual secara lengkap dalam satu kesempatan atau lebih. Hal ini hendaknya didukung oleh sederetan metoda untuk mengakses ilmu pengetahuan penunjang.

Aspek – Aspek Kritisal/Penting dari Penilaian

Mencari:

- Kemampuan untuk menerapkan proses penjualan dalam upaya merespon sederetan perbedaan – perbedaan situasi pelanggan.
- Produk/tujuan wisata penunjang
- Mengerti tentang masalah – masalah kebenaran dan keabsahan.
- Rangkaian situasi pelanggan akan beraneka ragam sesuai dengan sektor industri dan tempat kerjanya.

Keterkaitannya dengan unit – unit yang lain

Unit ini hendaknya dinilai dengan atau setelah unit di bawah ini:

- PARUJPFPG01C Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran Daerah Tujuan Wisata

Unit ini juga memiliki keterkaitan yang kuat dengan unit berikut:

- PARUJPFPG02C Mendapatkan dan Menginterpretasikan Informasi Produk
- PARUJPLJP09C Menyiapkan Penawaran Harga

Pelatihan terpadu dapat dilakukan dengan tepat.

Dalam unit ini diperlukan kehati-hatian agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Bagi Sekolah Kejuruan, para penyelenggara pendidikan kejuruan hendaknya memberikan pelatihan, yang mana mempertimbangkan serangkaian konteks industri, dengan tanpa adanya bias dari sector individu. Serangkaian variable – variable tersebut akan dinilai dalam hal ini. Khususnya untuk pelatihan terpadu, pelatihan hendaknya di dilakukan untuk memenuhi kebutuhan sektor tersebut.

Kunci Kemampuan yang didemonstrasikan pada unit ini	Tingkat tugas
Mengumpulkan, mengelola dan menganalisa informasi	2
Ide-ide komunikasi dan informasi	2
Merencanakan dan mengelola aktifitas	2
Bekerja dengan yang lainnya dan dalam tim	2
Menggunakan fikiran matematika dan teknik	1
Memecahkan masalah	2
Menggunakan teknologi	1

Kemampuan yang didemonstrasikan dalam pencapaian kompetensi	
Tingkat	Karakteristik
1	Melaksanakan kegiatan rutin dalam prosedur yang dibangun dan ini dapat dilakukan pengecekan kemampuan oleh supervisor.
2	Melakukan tugas yang lebih luas dan lebih kompleks dengan meningkatkan otonomi pribadi bagi pekerjanya sendiri. Pekerjaan diperiksa oleh supervisor sebelum selesai.
3	Melakukan aktifitas yang tak rutin dan kompleks, ditujukan kepada diri sendiri dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang lain.

Bagian 4 Strategi Penyampaian

A Isi Perencanaan

Catatan: Dalam pemberian materi dibawah ini, pelatih, siswa dan penilai memastikan kelengkapan semua detail yang ada di kompetensi standar.

1.1 Kebutuhan – kebutuhan dan kesukaan pelanggan termasuk kebutuhan terhadap budaya, dikenali secara benar.

1.2 Hubungan yang baik dibentuk dengan pelanggan untuk mempromosikan niat yang baik dan rasa yakin

Deretan Variabel

Unit ini mengaplikasikan seluruh sector industri pariwisata dimana staf diminta untuk menjual produk atau jasa pariwisata secara proaktif. Tetapi secara khusus hal ini relevan bagi biro – biro perjalanan yang kecil.

Unit ini bisa diterapkan dalam konteks domestik atau internasional.

Menjual bisa berarti:

- Menjual langsung kepada orangnya
- Melalui komputer
- Melalui telepon
- Dalam bentuk tertulis
- Berhubungan dengan penjualan tujuan wisata
- Berhubungan dengan penjualan produk khusus

Pelanggan tertentu dan pelanggan utama mungkin berhubungan dengan:

- Pelanggan utama dari budaya/kewarganegaraan yang berbeda
- Status keluarga
- Umur
- Jenis kelamin
- Anggaran yang tersedia
- Waktu yang tersedia
- Minat khusus

Produk dan pelayanan bisa mencakup tapi tidak terbatas pada :

- Transportasi
- Akomodasi
- Paket tur
- Pemesanan hiburan

- Peristiwa khusus
- Aktifitas
- Hiburan
- Fasilitas konferensi
- Penyewaan mobil
- Asuransi Perjalanan

Pengetahuan dan Keterampilan Dasar Penunjang

Untuk mendemonstrasikan kemampuan, bukti – bukti keterampilan dan ilmu pengetahuan dibutuhkan pada bagian – bagian dibawah ini:

- Keterampilan menjual
- Komunikasi, khususnya mendengarkan dan menanyakan secara aktif
- Penjualan produk pariwisata yang syah dan benar disesuaikan dengan sektor – sektor tertentu.
- Pengetahuan terhadap produk disesuaikan dengan sektor industri dan perusahaan.

Aspek Penting Penilaian – Carilah:

- Kemampuan untuk menerapkan proses penjualan dalam upaya merespon sederetan perbedaan – perbedaan situasi pelanggan.
- Produk/tujuan wisata penunjang
- Mengerti tentang masalah – masalah kebenaran dan keabsahan.
- Rangkaian situasi pelanggan akan beraneka ragam sesuai dengan sektor industri dan tempat kerjanya.

-
- 2.1 Selayaknya, penelitian di dilakukan pada sumber informasi untuk menyesuaikan dengan kebutuhan – kebutuhan khusus bagi pelanggan.**
 - 2.2 Pilihan – pilihan produk dilakukan untuk kebutuhan – kebutuhan pelanggan tertentu.**
 - 2.3 Saran – saran dibuat sesuai dengan fokus promosi perusahaan dan pengaturan produk yang diutamakan jika memungkinkan.**
 - 2.4 Pelanggan diupayakan agar peduli terhadap produk yang lain dan pilihan – pilihan lainnya yang mungkin ditekankan pada jadwal perjalanan.**
 - 2.5 Opsi/pilihan diberikan dalam kerangka waktu yang cocok/disetujui**
 - 2.6 Gambaran dan keuntungannya diterangkan dengan jelas dan dipromosikan kepada pelanggan**

- 2.7 Opsi – opsi dipresentasikan dalam suatu format dan gaya yang paling cocok terhadap pelanggan tertentu dan sesuai dengan prosedur perusahaan**
- 2.8 Informasi tambahan diberikan untuk menyelesaikan pertanyaan dan keberatan pelanggan**
- 2.9 Jika memungkinkan, teknik – teknik yang digunakan hendaknya teknik yang cocok dan digunakan pada waktu yang cocok untuk menghentikan penjualan kepada pelanggan**

Deretan Variabel

Unit ini mengaplikasikan seluruh sector industri pariwisata dimana staf diminta untuk menjual produk atau jasa pariwisata secara proaktif. Tetapi secara khusus hal ini relevan bagi biro – biro perjalanan yang kecil.

Unit ini bisa diterapkan dalam konteks domestik atau internasional.

Menjual bisa berarti:

- Menjual langsung kepada orangnya
- Melalui komputer
- Melalui telepon
- Dalam bentuk tertulis
- Berhubungan dengan penjualan tujuan wisata
- Berhubungan dengan penjualan produk khusus

Pelanggan tertentu dan pelanggan utama mungkin berhubungan dengan :

- Pelanggan utama dari budaya/kewarganegaraan yang berbeda
- Status keluarga
- Umur
- Jenis kelamin
- Anggaran yang tersedia
- Waktu yang tersedia
- Minat khusus

Produk dan pelayanan bisa mencakup tapi tidak terbatas pada :

- Transportasi
- Akomodasi
- Paket tur
- Pemesanan hiburan
- Peristiwa khusus
- Aktifitas
- Hiburan

- Fasilitas konferensi
- Penyewaan mobil
- Asuransi Perjalanan

Pengetahuan dan Keterampilan Dasar Penunjang

Untuk mendemonstrasikan kemampuan, bukti – bukti keterampilan dan ilmu pengetahuan dibutuhkan pada bagian – bagian dibawah ini:

- Keterampilan menjual
- Komunikasi, khususnya mendengarkan dan menanyakan secara aktif
- Penjualan penjualan produk pariwisata yang syah dan benar disesuaikan dengan sektor – sektor tertentu.
- Pengetahuan terhadap produk disesuaikan dengan sektor industri dan perusahaan

Aspek Penting Penilaian – Carilah:

- Kemampuan untuk menerapkan proses penjualan dalam upaya merespon sederetan perbedaan – perbedaan situasi pelanggan.
- Produk/tujuan wisata penunjang
- Mengerti tentang masalah – masalah kebenaran dan keabsahan.
- Rangkaian situasi pelanggan akan beraneka ragam sesuai dengan sektor industri dan tempat kerjanya.

3.1 Jika memungkinkan, hubungan tindak lanjut dibina kepada pelanggan

3.2 Jika memungkinkan, pelayanan lanjutan diberikan sesuai dengan prosedur perusahaan

Deretan Variabel

Unit ini mengaplikasikan seluruh sector industri pariwisata dimana staf diminta untuk menjual produk atau jasa pariwisata secara proaktif. Tetapi secara khusus hal ini relevan bagi biro – biro perjalanan yang kecil.

Unit ini bisa diterapkan dalam konteks domestik atau internasional.

Menjual bisa berarti:

- Menjual langsung kepada orangnya
- Melalui komputer
- Melalui telepon
- Dalam bentuk tertulis
- Berhubungan dengan penjualan tujuan wisata
- Berhubungan dengan penjualan produk khusus

Pelanggan tertentu dan pelanggan utama mungkin berhubungan dengan :

- Pelanggan utama dari budaya/kewarganegaraan yang berbeda
- Status keluarga
- Umur
- Jenis kelamin
- Anggaran yang tersedia
- Waktu yang tersedia
- Minat khusus

Produk dan pelayanan bisa mencakup tapi tidak terbatas pada :

- Transportasi
- Akomodasi
- Paket tur
- Pemesanan hiburan
- Peristiwa khusus
- Aktifitas
- Hiburan
- Fasilitas konferensi
- Penyewaan mobil
- Asuransi Perjalanan

Pengetahuan dan Ketrampilan Dasar Penunjang

Untuk mendemonstrasikan kemampuan, bukti – bukti keterampilan dan ilmu pengetahuan dibutuhkan pada bagian – bagian dibawah ini:

- Keterampilan menjual
- Komunikasi, khususnya mendengarkan dan menanyakan secara aktif
- Penjualan produk pariwisata yang syah dan benar disesuaikan dengan sektor – sektor tertentu.
- Pengetahuan terhadap produk disesuaikan dengan sektor industri dan perusahaan





Aspek Penting Penilaian – Carilah:

- Kemampuan untuk menerapkan proses penjualan dalam upaya merespon sederetan perbedaan – perbedaan situasi pelanggan.
- Produk/tujuan wisata penunjang
- Mengerti tentang masalah – masalah kebenaran dan keabsahan.
- Rangkaian situasi pelanggan akan beraneka ragam sesuai dengan sektor industri dan tempat kerjanya.

B Bagaimana Mengajarkan Standar Kompetensi

Bagian ini menampilkan tugas-tugas kegiatan para siswa, lembar transparansi, handout yang sesuai dengan standar kompetensi.

Keterampilan, Pengetahuan dan Sikap seperti apa yang akan saya ajarkan kepada siswa	Bagaimana saya mentransfer keterampilan, pengetahuan, dan sikap kepada para siswa ?
<p>1.1. Kebutuhan – kebutuhan pelanggan secara khusus dan minat pelanggan termasuk kebutuhan terhadap budaya dikenali secara akurat</p> <p>Catatan: Merujuk pada isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deretan variable – variable • Keterampilan & pengetahuan penunjang • Aspek penting terhadap penilaian yang tepat 	<p>Pelatih menerangkan tentang pengetahuan khusus bagi kebutuhan – kebutuhan pelanggan dan keinginan – keinginan, dapat membantu siswa untuk mengetahui kebutuhan pelanggan dan minat pelanggan secara lebih akurat.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 2px solid black; padding: 2px; font-weight: bold;">OHT 1</div> <div style="border: 2px solid black; padding: 2px; font-weight: bold;">HO 2</div> </div> <p>Pelatih mengidentifikasi dan menjabarkan tipe – tipe pelanggan dalam hubungannya dengan keinginan dan kebutuhan mereka.</p> <p>Pelatih menerangkan bahwa pelanggan pada industri pariwisata dan travel memilih suatu variasi yang luas terhadap harapan dan kebutuhan.</p> <p>Pelatih menerangkan dan menjabarkan apa yang harus diketahui oleh para siswa tentang harapan – harapan pelanggan, berdasarkan pengetahuan tentang kebutuhan dan keinginan pelanggan.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 2px solid black; padding: 2px; font-weight: bold;">OHT 2</div> <div style="border: 2px solid black; padding: 2px; font-weight: bold;">HO 3</div> </div> <p>Para siswa dibagi menjadi dua kelompok dan menyusun tugas 1</p>

	<p style="text-align: center;">Tugas 1</p> <p>Pelatih mengevaluasi kemampuan para siswa dan memberikan umpan balik.</p>
<p>1.2 Hubungan baik dengan pelanggan dibangun untuk mempromosikan keinginan yang baik dan keyakinan</p> <p>Catatan: Merujuk pada isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deretan variable – variable • Keterampilan & pengetahuan penunjang • Aspek penting terhadap penilaian yang tepat 	<p>Pelatih menerangkan bagaimana membentuk suatu hubungan komunikatif dengan pelanggan. Hubungan komunikatif yang baik dapat dibangun dari pertemuan awal dengan pelanggan dan dapat dikembangkan apakah pertemuan itu adalah pertemuan langsung, melalui telepon, melalui e-mail atau komunikasi dalam bentuk tertulis.</p> <p style="text-align: center;">   </p> <p style="text-align: center;">   </p> <p>Bekerja dalam bentuk kelompok dan atas pengawasan pelatih mereka. Para siswa melatih keterampilan komunikasi, yang membantu perkembangan keinginan yang baik dan keyakinan. Latihan diberikan dalam upaya bagaimana membuat hubungan baik dan berkomunikasi dengan pelanggan mulai dari penyambutan tamu hingga mengakhiri komunikasi.</p> <p>Pelatih merubah kelompok menjadi berpasangan dan menyusun tugas 2.</p> <p style="text-align: center;">Tugas 2</p> <p>Pelatih mengevaluasi kemampuan para siswa dan memberikan umpan balik</p>

<p>2.2 Pilihan – pilihan produk di buat kepada kebutuhan – kebutuhan pelanggan tertentu</p> <p>Catatan: Merujuk pada isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deretan variable – variable • Keterampilan & pengetahuan penunjang • Aspek penting terhadap penilaian yang tepat 	<p>Pelatih menerangkan mengapa produk – produk harus buat untuk memenuhi kebutuhan khusus pelanggan</p> <p>OHT 7 HO 8</p> <p>Pelatih menerangkan bagaimana caranya men membuat pilihan produk untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang dinyatakan menggunakan produk dan pelayanan yang dapat diterapkan.</p> <p>OHT 8 HO 9</p> <p>Para siswa menyusun tugas 3</p> <p>Tugas 3</p> <p>Pelatih mengevaluasi kemampuan para siswa, memberi umpan balik dan melaksanakan diskusi kelompok.</p>
<p>2.3 Saran – saran dibuat sesuai dengan fokus promosi perusahaan dan pengaturan produk yang diutamakan jika memungkinkan.</p>	<p>Pelatih mendefinisikan fokus promosi perusahaan dan menerangkan pengaturan produk yang utama.</p> <p>Pelatih menerangkan mengapa saran – saran itu penting dilakukan sesuai dengan fokus promosi perusahaan saat ini dan pengaturan produk utama.</p> <p>OHT 9 HO 10</p> <p>Pelatih menyusun Tugas 4</p>

<p>Catatan: Merujuk pada isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deretan variable – variable • Keterampilan & pengetahuan penunjang • Aspek penting terhadap penilaian yang tepat 	<div style="text-align: center;">Tugas 4</div> <p>Pelatih mengevaluasi kemampuan para siswa, memberi umpan balik dan melaksanakan diskusi kelompok</p>
<p>2.4 Pelanggan diupayakan agar peduli terhadap produk yang lain dan pilihan – pilihan lainnya yang mungkin ada</p> <p>Catatan: Merujuk pada isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deretan variable – variable • Keterampilan & pengetahuan penunjang • Aspek penting terhadap penilaian yang tepat 	<p>Pelatih menerangkan apa yang dapat dilakukan untuk membangkitkan kesadaran pelanggan terhadap produk tambahan dan pilihan yang bisa meningkatkan jadwal perjalanan mereka.</p> <p>Pelatih menjabarkan urutan alat – alat yang bisa membangkitkan kesadaran pelanggan terhadap jadwal perjalanan tambahan.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 2px solid black; padding: 2px; margin: 5px;">OHT 10</div> <div style="border: 2px solid black; padding: 2px; margin: 5px;">HO 11</div> </div> <p>Pelatih mendiskusikan contoh – contoh tambahan yang diberikan dan pembelian paket diatas paket dasar.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 2px solid black; padding: 2px; margin: 5px;">OHT 11</div> <div style="border: 2px solid black; padding: 2px; margin: 5px;">HO 12</div> </div> <p>Para siswa menyusun tugas 5</p> <div style="text-align: center;">Tugas 5</div> <p>Pelatih mengevaluasi kemampuan para siswa, memberi umpan balik dan melaksanakan diskusi kelompok.</p>

<p>2.5 Opsi/pilihan diberikan dalam kerangka waktu yang cocok/disetujui</p> <p>Catatan: Merujuk pada isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deretan variable – variable • Keterampilan & pengetahuan penunjang • Aspek penting terhadap penilaian yang tepat 	<p>Pelatih menerangkan menerangkan pentingnya para siswa memberikan informasi balik kepada pelanggan tepat waktu. Pelatih mendefinisikan parameter pelayanan yang terbaik kepada pelanggan</p> <p>OHT 12 HO 13</p> <p>Pelatih mengidentifikasi dan menjabarkan konsekuensi dari tidak memberikan pelayanan kepada pelanggan dalam jangka waktu yang disepakati</p> <p>OHT 13 HO 14</p> <p>Pelatih menyusun Tugas 6</p> <p>Tugas 6</p> <p>Pelatih mengevaluasi respon – respon siswa dan memberi umpan balik.</p>
<p>2.6 Gambaran dan keuntungannya diterangkan dengan jelas dan dipromosikan kepada pelanggan</p>	<p>Pelatih menerangkan kebutuhan gambaran untuk berkomunikasi, dan keuntungan proposal mereka secara jelas kepada pelanggan. Pelatih memberikan urutan yang memungkinkan tentang keuntungan adanya seorang konsultan yang bisa menjadi Penjual.</p> <p>OHT 14 HO 15</p>

<p>Catatan: Merujuk pada isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deretan variable – variable • Keterampilan & pengetahuan penunjang • Aspek penting terhadap penilaian yang tepat 	<p>Pelatih menekankan kebutuhan untuk menerangkan gambaran dan keuntungan produk kepada pelanggan dan secara aktif mempromosikan mereka.</p> <p>Pelatih menyusun Tugas 7</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin: 10px 0;">Tugas 7</div> <p>Pelatih mengevaluasi kemampuan para siswa, memberi umpan balik dan melaksanakan diskusi kelompok.</p>
<p>2.7 Opsi – opsi dipresentasikan dalam suatu format dan gaya yang paling cocok terhadap pelanggan tertentu dan sesuai dengan prosedur perusahaan</p> <p>Catatan: Merujuk pada isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deretan variable – variable • Keterampilan & pengetahuan penunjang • Aspek penting terhadap penilaian yang tepat 	<p>Pelatih menerangkan pentingnya presentasi informasi dengan tujuan pelanggan mengerti dan menggunakan.</p> <p>Pelatih menerangkan bahwa sebuah perusahaan akan memiliki cara tersendiri dalam hal mempresentasikan informasi berdasarkan pengalaman masa lalu.</p> <p>Pelatih menjabarkan bagaimana perusahaan akan menyambung informasi tersebut kepada pelanggan</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin: 10px 0;"> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">OHT 15</div> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">HO 16</div> </div> <p>Pelatih menyusun tugas 8</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin: 10px 0;">Tugas 8</div>

<p>2.8 Informasi tambahan diberikan untuk menyelesaikan pertanyaan dan keberatan pelanggan</p> <p>Catatan: Merujuk pada isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deretan variable – variable • Keterampilan & pengetahuan penunjang • Aspek penting terhadap penilaian yang tepat 	<p>Pelatih menekankan betapa pentingnya untuk memiliki pengertian yang baik terhadap pelanggan. Pelatih menekankan dalam hal munculnya pertanyaan/keberatan pelanggan, perlu adanya tambahan informasi. Pelatih memberikan daftar pertanyaan/keberatan yang memungkinkan bagi pelanggan.</p> <p>OHT 16, 17 HO 17, 18</p> <p>Pelatih diberikan suatu tantangan untuk mencari solusi dalam tugas 9</p> <p>Tugas 9</p> <p>Pelatih mengevaluasi kemampuan para siswa, memberi umpan balik dan melaksanakan diskusi kelompok</p>
<p>2.9 Jika memungkinkan, teknik – teknik yang digunakan hendaknya teknik yang cocok dan digunakan pada waktu yang cocok untuk menutup penjualan kepada pelanggan</p>	<p>Pelatih menerangkan pentingnya penutupan penjualan</p> <p>Pelatih menerangkan bagaimana caranya menutup penjualan dengan pelanggan sejajar dengan standar industri</p> <p>OHT 18 HO 19</p> <p>Pelatih menyusun tugas 11</p> <p>Tugas 10</p> <p>Pelatih mengevaluasi kemampuan para siswa, memberi umpan balik dan melaksanakan diskusi kelompok.</p>

<p>3.1 Jika memungkinkan, hubungan tindak lanjut dibina kepada pelanggan</p> <p>Catatan : Merujuk pada isi perencanaan untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deretan variable – variable • Keterampilan & pengetahuan penunjang <p>Aspek penting terhadap penilaian yang tepat</p>	<p>Pelatih menerangkan pentingnya dan untungya hubungan bersambut dengan pelanggan</p> <p>OHT 19 HO 20</p> <p>Pelatih menerangkan bagaimana hubungan bersambut dengan pelanggan dapat terlaksana</p> <p>OHT 20, 21 HO 21</p> <p>Pelatih menyusun tugas 11</p> <p>Tugas 11</p> <p>Pelatih mengevaluasi kemampuan para siswa, memberi umpan balik dan melaksanakan diskusi kelompok</p>
<p>3.2 Jika memungkinkan, pelayanan lanjutan diberikan sesuai dengan prosedur perusahaan</p> <p>Catatan : Merujuk pada isi perencanaan untuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deretan variable – variable • Keterampilan & pengetahuan penunjang • Aspek penting terhadap penilaian yang tepat 	<p>Pelatih menerangkan langkah – langkah yang dilibatkan dalam memberikan pelayanan lanjutan</p> <p>OHT 22 HO 23</p> <p>Pelatih menyusun Tugas 12</p> <p>Tugas 12</p> <p>Pelatih mengevaluasi kemampuan para siswa, dan memberi umpan balik</p>

C Materi Penunjang Guru

(Transparansi dan lembaran untuk siswa)



Lembar Penilaian Siswa

(Keterampilan & Pengetahuan Penunjang)

Menjual Produk dan Jasa Pariwisata

Nama Siswa :

Kelompok :

1. Kemampuan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan membuat hubungan professional yang sesuai.
2. Menerapkan teknik penjualan yang pantas yang akan memuaskan kebutuhan produk pelanggan dan memaksimalkan kesempatan penjualan perusahaan.
3. Mengadopsi prosedur yang dapat membantu menindak lanjuti kesempatan penjualan.

Mengidentifikasi Kebutuhan Pelanggan

Pelanggan Biro Perjalanan Wisata bisa mengharapkan :

- Mengenal kebutuhan dan kesukaan mereka
- Informasi berbagai tujuan wisata
- Pengetahuan tentang harga – harga dan promosi khusus yang terkini
- Informasi tentang tujuan wisata dan tur yang baru
- Konfirmasi yang segera terhadap pesanan mereka
- Diinformasikan secara baik, staf travel yang baik dan konsultan yang terpilih.
- Paham dengan asuransi, mata uang dan formalitas – formalitas perjalanan serta dokumentasi
- Pembicaraan baik melalui telepon atau empat mata dengan Konsultan pada waktu yang mereka tentukan.
- Perhatian yang penuh dan tak terbagi terhadap Konsultan
- Mengharap agar harapan mereka terpenuhi dan terlampaui
- Dipertimbangkannya kebutuhan mereka dan diterima sebagai bagian dari pemesanan.

Kebutuhan dan keinginan pelanggan sangat mungkin bervariasi:

Contohnya:

*** Para Pengusaha Mungkin mengharapkan:**

- **Pelayanan yang bekelas tinggi**
- **Kelas perjalanan dan akomodasi yang tinggi**
- **Tersedianya fasilitas pertemuan/konfrensi**
- **Fasilitas komunikasi seperti faks, akses internet**
- **Pelayanan khusus, seperti transfer dengan mobil mewah.**
- **Adanya fasilitas perjalanan tambahan pada akomodasi**
- **Pengiriman penawaran dengan cepat, dokumentasi pelayanan umum, dan sebagainya.**

*** Para pelancong yang berkelompok/memiliki tujuan khusus mungkin mengharapkan :**

- **Informasi tentang tempat – tempat yang menarik, acara – acara yang signifikan, ketertarikan secara pribadi**
- **Pemesanan yang memblok terhadap transportasi, akomodasi dan tur**
- **Transport khusus untuk perlengkapan mereka**
- **Pendamping perjalanan oleh anggota kelompok**
- **Usaha lain untuk memenuhi kebutuhan mereka seperti makanan khusus**

Mengidentifikasi Kebutuhan Pelanggan

Gambaran-gambaran dibawah ini bisa membantu untuk menumbuhkan kemauan baik dan keyakinan pelanggan

- Kenali pelanggan dengan memperkenalkan diri anda dan buatlah agar mereka merasa enak
- Cari nama pelanggan dan gunakan nama pelanggan tersebut
- Peliharalah kontak mata (pada situasi langsung)
- Buat percakapan yang menyenangkan dan sopan
- Bertanyalah yang akan membantu untuk menumbuhkan suatu hubungan pribadi dengan pelanggan.

Contoh : Komunikasi oleh Biro Perjalanan dengan Pelanggan

Staf: Halo, selamat pagi, ada yang bisa saya bantu ?

Pelangan: Saya ingin pergi ke Pulau Bidadari atau Spa minggu depan

Staf Ini brosur yang anda butuhkan. Dalam brosur ini terdapat tur pada pulau tersebut, aktifitas khusus yang bisa anda lakukan dan biaya individu untuk tur tersebut. Dan juga ini adalah kartu nama saya. Simaklah isi brosur tersebut dan hubungi saya jika anda memutuskan apa yang ingin anda pesan.

Pelanggan: Saya tidak yakin jika ini yang saya maksudkan, saya akan bicara dengan suami saya dulu.

Staf Segala yang mungkin anda inginkan ada dalam brosur. Hubungi saya jika anda telah menyimak semua dan kami akan membicarakannya kemudian.

Pelanggan: Baiklah, sampai nanti

Diskusi: Apakah ini komunikasi yang baik ?
Bagaimana hal ini bisa ditingkatkan ?

Rapat Kebutuhan Pelanggan

Penelitian untuk membantu menghadapi kebutuhan pelanggan bisa berdasarkan pada :

- Pelanggan itu sendiri
- Produk dan pelayanan para pesaing
- Produk di pasaran

Hal ini bisa dilakukan melalui :

- Mengakses internet
- Membaca artikel yang berhubungan dengan pariwisata di media masa, seperti pers, penjualan majalah.
- Berbicara dengan teman – teman
- Merujuk kepada pemesanan pelanggan yang lain dan komentar – komentar/umpan balik

Penelitian bisa terfokus pada banyak sumber

Sebagai Contoh :

*** Jadwal Kendaraan**

- Jadwal penerbangan
- Jadwal kereta api
- Jadwal bis

*** Publikasi akomodasi**

- Informasi dan petunjuk hotel secara manual
- Brosur hotel

*** Informasi paket tur**

- Informasi travel manual
- Brosur travel
- Brosur paket tur
- * **Publikasi hiburan**
 - Brosur peristiwa / acara acara
 - Lembaran informasi hiburan
- * **Publikasi Peristiwa – peristiwa khusus**
 - Kalender peristiwa
 - Brosur obyek pariwisata
- * **Brosur aktifitas dan tempat – tempat hiburan**
 - Kalender peristiwa
 - Buku – buku kegiatan pada obyek pariwisata
- * **Publikasi fasilitas konferensi**
 - Informasi konferensi dan konvensi
 - Brosur hotel
- * **Brosur Penyewaan mobil**
 - Informasi mobil sewaan
- * **Publikasi transport umum**
- * **Publikasi yang lain, contoh brosur asuransi**

Produk – produk harus sering di buat untuk memenuhi kebutuhan khusus pelanggan, Karena kebutuhan pelanggan tersebut bervariasi berdasarkan:

Perbedaan budaya dan adat istiadat

- **Status keluarga misalnya : belum menikah/menikah/keluarga**

- **Umur mereka**
- **Jenis kelamin**
- **Uang yang bisa dibelanjakan**
- **Ketersediaan waktu**
- **Keinginan khusus**

Membuat pilihan produk untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang tetap :

- **Catatan – catatan pelanggan dan profil hendaknya menyatakan informasi yang jelas tentang :**
 - **Nama**
 - **Status keluarga**
 - **Rangkaian nama**
 - **Jenis kelamin**
 - **Anggaran yang tersedia**
 - **Ketersediaan waktu, contoh : kapan bisa bepergian**
 - **Minat berdasarkan budaya dan kewarganegaraan**
 - **Minat berdasarkan ketertarikan khusus**
- **Periksalah keakuratan dari profil pelanggan terhadap keinginan dan kebutuhan – kebutuhan dengan pelanggan anda.**
- **Ciptakan produk berdasarkan profil pelanggan dan disiapkan untuk menengahi profil tersebut sebagai suatu perubahan keadaan, contoh : peningkatan pemasukan, diperlukan tujuan wisata baru.**

Rekomendasi biasanya berdasarkan pada :

- **Fokus promosi bisnis yang terkini**

- **Pengaturan produk utama pada tempatnya**

Contoh fokus – fokus yang bersifat promosi perusahaan :

- **Meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan**
- **Meningkatkan keuntungan**
- **Penambahan gabungan pemasaran**
- **Menciptakan image baru bagi perusahaan**
- **Memenuhi kewajiban untuk partner – partner kerja yang strategis**

‘Sebuah Produk Utama’ adalah suatu produk yang telah dikenali oleh para biro perjalanan yang kecil atau perusahaan lain sebagaimana sesuatu yang mereka utamakan untuk memberikan prioritas sebab hal ini biasanya memberi keuntungan – keuntungan bagi keduanya, baik perusahaan maupun pelanggan.

Informasi lebih lanjut bisa disediakan bagi pelanggan yang mana kiranya bisa meningkatkan kepuasan/kenikmatan mereka dan rangkaian aktifitas – aktifitas.

Informasi ini bisa termasuk informasi dari :

- **Brosur/lembar informasi**
- **Katalog**
- **Majalah**
- **Peta kota**
- **Informasi hotel secara manual**
- **Informasi penerbangan secara manual**

- **Petunjuk – petunjuk restaurant**
- **Petunjuk – petunjuk biro perjalanan lainnya**
- **Publikasi media biro perjalanan**

Contoh – contoh tambahan paket dasar dan paket – paket diatas paket dasar yang diberikan meliputi :

- **Antar jemput dari dan ke bandara dan hotel**
- **Penyewaan mobil**
- **Asuransi Biro perjalanan**
- **Tiket – tiket pertunjukan**
- **Tur ke desa – desa**
- **Paket Makanan**
- **Kesepakatan khusus dengan pihak penerbangan atau kereta api, contoh : Eurail**

Adalah penting kiranya bahwa informasi mengenai pilihan ini diberikan dalam garis waktu atau petunjuk lain yang menentukan kegunaan mereka.

Sebagai contoh :

- **Tiket Eurail harus dibeli sebelum tiba di Eropa**
- **Tiket pesawat khusus harus diperoleh sebelum tiba dibagian atau membutuhkan tujuan international untuk memperoleh : contoh : Kartu Mahasiswa**

Konsekuensi dari tidak memberikan pelayanan kepada pelanggan kepada pelanggan dalam jangka waktu tersebut bisa berarti bahwa :

- **Pelanggan yang tidak puas akan mengeluh dan atau pergi ke tempat yang lain untuk mendapat pelayanan yang lebih baik**
- **Pelanggan mungkin mendapat kesulitan dan membuat pengaturan yang sesuai**
- **Pelanggan mungkin mungkin memiliki ketersediaan pilihan yang lebih kecil untuk memudahkan baginya untuk memenuhi keinginannya.**
- **Pelanggan mungkin terpaksa pada pengaturan yang tidak fleksibel.**

Rangkaian yang memungkinkan dari keuntungan produk dan pelayanan yang bisa disebutkan dalam proses penjualan bisa mencakup faktor – faktor seperti :

- **Keunikan suatu peristiwa, produk – produk**
- **Kenyamanan**
- **Kesenangan**
- **Ekonomis dan mengirit uang**
- **Pendidikan atau pembelajaran**
- **Pertunjukan**
- **Kesukaan**
- **Kehebatan**
- **Kebanggaan**
- **Keselamatan**
- **Keamanan**
- **Pengiritan waktu**

Informasi berkenaan dengan opsi – opsi atau pilihan-pilihan bisa disajikan kepada pelanggan melalui :

- **Pengiriman brosur yang relevan**
- **Pesan e-mail**
- **Menginformasikan melalui iklan di majalah, tv atau radio**
- **Menyampaikan informasi melalui surat langsung**
- **Telepon**
- **Mengunjungi pelanggan**

Pertanyaan atau sanggahan pelanggan bisa berhubungan dengan :

- **Harga**
- **Jadwal pesawat**
- **Jadwal perjalanan**
- **Obyek pariwisata**
- **Fasilitas hotel**
- **Aktifitas tur**
- **Tarian tradisional, pertunjukan atau bentuk hiburan lain**
- **Dokumentasi yang dibutuhkan untuk perjalanan**
- **Topik – topik menarik terkini dalam negara tujuan**

Beberapa keberatan umum pelanggan atau ketidakpastian berhubungan dengan :

- **Harga**
- **Ketidakpastian mereka (harus dicek dengan orang lain atau pikir dulu, tidak yakin tentang waktu/tanggal)**

- Kemauan pelanggan untuk membanding – bandingkan harga/jadwal penerbangan
- Memiliki informasi yang tidak mencukupi dimana membuat suatu keputusan penjualan

Sebagai contoh tanggal/waktu :

Musim ramai seperti pada saat Hari Natal, Tahun Baru, Paskah dipesan jauh – jauh hari sebelumnya. Staf yang bagus peduli sekali terhadap waktu – waktu ini dan menggunakan saat – saat ini untuk keuntungan mereka. Untuk menggambarkan pesanan jarak lama .

Pelanggan: Saya akan bepergian ke London antara 20 Desember dan 10 Januari, karena hanya dalam waktu tersebut saya bisa berangkat

Staf : Tak apa – apa, tetapi pesawat sepanjang periode Hari Natal dan Tahun Baru terisi dalam jangka waktu enam bulan sebelumnya. Anda bisa menjamin tempat duduk anda hanya membayar uang muka 100 dolar dan membayar pelunasannya empat minggu sebelum pemberangkatan.

Jika seorang pelanggan tidak yakin tentang tanggal dan waktu, sarankan membuat pesanan bebas kewajiban. Telepon pelanggan dan waktu 24 jam untuk memeriksa tanggal yang mereka sukai.

Setelah mencocokkan kebutuhan pelanggan dengan produk – produk khusus, sekarang sudah waktunya untuk “menutup

penjualan” contoh : meminta uang muka/pembayaran. Ini mengisyaratkan anda untuk mencari petunjuk, contoh :

- Pelanggan berkata “ kedengarannya bagus, apakah perlu uang muka atau apakah saya perlu visa?”
- Pelanggan nampak santai dan tidak mempunyai pertanyaan lebih lanjut

Untuk membantu proses :

- Meringkas gambaran – gambaran yang umum
- Menampakkan kepercayaan diri tentang penjualan
- Menanyakan pertanyaan seperti : “Kapan anda akan mengambil tiketnya, dengan apakah anda akan membayar , tunai atau kartu kredit?”
- Periksa ketersediaan waktu semasih pelanggan berada disana
- Mintalah uang muka
- Terangkan bahwa lebih baik memesan sekarang karena tempat duduknya terbatas

Menindaklanjuti Kesempatan Penjualan

Tujuan dari menindaklanjuti kontak dengan pelanggan :

- **Ketahui apakah informasi yang diberikan telah diterima oleh pelanggan**
- **Yakinkan bahwa pelanggan mengetahui dan mengerti informasi yang diberikan**
- **Caritahu tingkat kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang anda berikan**
- **Jelajahi kemungkinan penjualan lebih lanjut, contoh : tur tambahan, asuransi**
- **Peragakan komitmen terhadap pelanggan, perhatikan ketertarikan yang luar biasa**

Kontak lanjutan kepada pelanggan dapat dilakukan melalui :

- **Telepon**
- **E-mail**
- **Komunikasi langsung, contoh kunjungan**
- **Surat**
- **Penggunaan format – format**

Sebagai contoh :

Surat Konfirmasi hendaknya mencakup :

- **Ucapan terima kasih kepada pelanggan atas pesannya**

- **Suatu pemberian bantuan lebih lanjut permohonan informasi muncul**
- **Keterangan mengenai pembayaran pedoman waktu dan pengambilan dokumen**

Tindak lanjut bisa juga cocok diberikan setelah pelanggan kembali dari suatu perjalanan

Sebagai contoh :

TRISAKTI TOURS AND TRAVEL

Jl. IKPN Tanah Kusir

Jakarta 12330

Telp (021) 7377738-40

Dear Mrs. Eva,

Welcome home from your recent holiday to Denpasar, Bali. We hope all your travel arrangements were satisfactory and that you enjoyed your visit. If you have any suggestions or complaints, please do not hesitate to contact us.

We look forward to seeing you again to assist with any future travel arrangements you may require.

Sincerely Yours,

Maharani L.

Pelayanan setelah penjualan bisa berhubungan dengan :

- **Pengaturan sebelum bepergian**
Contoh : pengiriman dokumen ke rumah langsung, kesepakatan transfer khusus, hot line 24 jam untuk permohonan informasi
- **Pengaturan setelah bepergian**
Contoh : menggunakan suatu daftar pertanyaan – pertanyaan untuk mengetahui, menentukan kepuasan/kenikmatan pelanggan
- **Mengirim surat atau ucapan terima kasih lewat telepon kepada mereka untuk bisnis mereka**
- **Mengirimkan kartu – kartu (Ulang tahun, Natal, Lebaran) pada waktu yang sesuai**
- **Mengirim informasi yang akurat dan terkini tentang produk – produk baru yang mungkin menarik**
- **Tangani keluhan secepatnya**

Catatan: Tugas – tugas yang diuraikan dibawah ini bisa dilakukan dengan menggunakan lingkungan yang disimulasikan atau pada dunia kerja.

Tugas 1

Kebutuhan dan kesukaan pelanggan tertentu, termasuk kebutuhan budaya diidentifikasi secara akurat.

Siswa dipisahkan menjadi dua kelompok

Akenalilah kebutuhan dan kesukaan pelanggan tertentu secara akurat dalam kasus yang diberikan dibawah ini :

Anda telah diberi sebuah contoh untuk membantu anda

Contoh Skenario

Tuan Jack ingin berlibur ke Jakarta. Ia berumur 17 th. Ia ingin pergi dengan transport umum, ia suka dan ingin memakan makanan khas Indonesia. Bisakah anda membantunya ?

No	Pertanyaan untuk membentuk ketertarikan/kebutuhan/harapan pelanggan	Jawaban pelanggan
01	Siapakah nama anda?	Jack Andersen
02	Berapakah umur anda ?	17 tahun
03	Dimana alamat anda ?	George Road,63. Washington DC USA
04	Kemana anda ingin pergi ?	Jakarta
05	Berapa lama anda ingin menginap disana ?	2 (dua) minggu
06	Jenis akomodasi yang bagaimana yang anda sukai ?	5 (bintang lima)
07	Apa yang tertarik bagi anda	Makanan Indonesia, Budaya dan Sejarah

Siswa menggunakan contoh – contoh diatas untuk Tn Jack Andersen untuk menciptakan kebutuhan pelanggan bagi Tn dan Nyonya Smith (anda boleh menambah pertanyaan tambahan terhadap daftar pertanyaan ini untuk membagi kebutuhan pelanggan secara penuh.

Skenario :

Tn dan Ny. Smith (55 dan 48 th) ingin menghabiskan masa berliburnya di Bandung. Mereka memerlukan hotel bintang 3 yang nyaman. Mereka ingin melihat pertunjukan angklung dan pergi berbelanja, khususnya membeli pakaian jadi. Mereka ingin pergi dengan angkutan umum dan menikmati makanan tradisional Sunda.

Bisakah anda membantu mereka ?

No	Pertanyaan untuk membentuk ketertarikan/kebutuhan/harapan pelanggan	Jawaban Pelanggan
01	Siapakah nama anda?	
02	Berapakah umur anda ?	
03	Dimana alamat anda ?	
04	Kapan anda ingin pergi ?	
05	Berapa lama anda ingin berlibur disana ?	

Pelatih menilai kemampuan para siswa dan memberikan umpan balik.

Tugas 2

Rapport dibuat dengan pelanggan untuk mempromosikan keinginan yang bagus dan keyakinan.

Bekerja dalam bentuk berpasangan dan mengambil bagian sebagai pelanggan dan Konsultan, gunakan contoh – contoh dibawah ini untuk membentuk rapport, hasrat yang baik dan keyakinan antara diri anda dan pelanggan.

Skenario :

Seorang pelanggan (Tn Budi) ingin pergi ke Bogor dengan istrinya menggunakan tur Bogor satu hari penuh. Bahaslah permintaannya dan berikan informasi yang rinci kepadanya tentang tempat – tempat menarik di Bogor.

Biarlah pelatih anda mengevaluasi kemampuan anda dan berikan umpan balik.

Tugas 3

Jika layak, Penelitian dilaksanakan pada sumber informasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan tertentu.

Identifikasilah kebutuhan pelanggan dalam studi kasus dibawah ini. Gunakan teknik penelitian. Carilah informasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan – pelanggan ini.

Perusahaan anda telah didekati oleh sebuah group pemuda dari Amerika. Group tersebut terdiri dari 8 pria dan 2 wanita berumur antara 18-20 tahun. Mereka belum menikah dan ingin mengunjungi Bali. Mereka ingin mendaki gunung Agung, dan melihat pertunjukan Barong, berbelanja dan ikut tur petualangan. Mereka berharap untuk tinggal 10 hari dan 9 malam.

Catat: Agar terpenuhinya kebutuhan/profil pelanggan, anda bisa menggunakan informasi hotel secara manual, buku yang berisi obyek – obyek wisata, informasi pariwisata Bali, brosur – brosur dan sumber – sumber apa saja yang sesuai.

Profil pelanggan:

01. Kelompok pelanggan :
02. Urutan umur :
03. Alamat :
04. Kewarganegaraan :
05. Ketertarikan khusus :
06. Tujuan wisata :
07. Akomodasi
08. Transportasi
09. Lama masa tinggal
10. Jadwal aktifitas harian yang direncanakan :

Sampaikan hal ini kepada pelatih anda untuk penilaian dan umpan balik.

Tugas 4

Pilihan produk buat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan tertentu.

Kelompok pemuda yang diuraikan dalam tugas 3 telah menerima paket yang anda ajukan dan mereka sangat senang dengan proposal anda. Akan tetapi, sebelum mempertimbangkan ketertarikan mereka, sekarang mereka ingin memasukkan acara: pergi memancing untuk 3 orang anggota kelompok tersebut. Menyelam untuk 3 orang kelompok mereka, dan berselancar angin untuk 4 orang lainnya.

Silahkan buat pilihan - pilihan produk tersebut untuk mencocokkan dengan pelanggan anda.

Tuliskan 4 jadwal aktifitas baru yang diajukan

Sampaikanlah kepada pelatih anda untuk penilaian dan umpan balik.

Tugas 5

Saran-saran dibuat sesuai dengan fokus promosi perusahaan terkini dan pengaturan produk yang diutamakan jika memungkinkan.

Pelanggan perusahaan anda telah mengindikasikan ketertarikannya pada Tur Pulau Krakatau yang anda lakukan dalam waktu enam bulan mendatang.

Organisasi anda telah berhasil mengatur sejumlah produk utama yang mana khususnya yang memungkinkan dan berpengaruh baik terhadap organisasi dan pelanggannya. Keuntungan - keuntungan terhadap pelanggan diberikan dalam table dibawah ini :

No	Nama Tur	Produk produk utama	Alasan memberi saran
01	Tur Pulau Krakatau		
02	Akomodasi	Hotel Mambruk	<ul style="list-style-type: none"> • Pemandangan yang indah • Standar hotel bintang 3 • Kolam renang • Bar dan restaurant • Lapangan tennis • Dsb (lihat brosur hotel)
		Anyer Endah Cottage	<ul style="list-style-type: none"> • Harganya rendah • Pemandangan alam • Fasilitas kamar mandi dan dapur • Dsb (lihat brosur hotel)
		Camp pulau Krakatau	<ul style="list-style-type: none"> • Kembali ke alami • Air yang jernih dan tempat kamp yang bersih • Penyewaan tenda • Angkutan umum
03	Makanan	'Wilujeng Sumping' Rest. Sunda	<ul style="list-style-type: none"> • Sayur-sayuran yang segar • Terletak di tengah - tengah Anyer
		'Laut Biru' Rest.makanan Indonesia	<ul style="list-style-type: none"> • Makanan Indonesia yang beraneka ragam • Terletak dekat hotel Mambruk • Tidak mahal
		'Ayer' Rest. Ikan laut	<ul style="list-style-type: none"> • Ikan laut segar • Tidak mahal • Lokasi sentral yang strategis
		'Sederhana' Rest.Padang	<ul style="list-style-type: none"> • Rasanya panas dan pedas • Tidak mahal
04	Aktifitas	Menyelam	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi dekat pulau Krakatau • Pemandangannya bagus • Beraneka ragam ikan
		Selancar angin	<ul style="list-style-type: none"> • Bagus untuk bersenang - senang • Tidak mahal • Papan selancar untuk disewa
		Kapal cepat	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia penyewaan boat cepat

No	Nama Tur	Produk produk utama	Alasan memberi saran
			<ul style="list-style-type: none"> • Tidak mahal • Pemandangan yang indah dalam perjalanan
05	Tur	Tur dalam kota Anyer	<ul style="list-style-type: none"> • Anyer memiliki pemandangan yang indah • Aktifitas memancing tradisional
		Pasar tradisional	<ul style="list-style-type: none"> • Kegiatan pasar tradisional
		Pasar ikan eceran	<ul style="list-style-type: none"> • Harga ikan bisa ditawar • Ikan segar • Variasi ikan yang banyak

Pelatih membagi kelompok tersebut dengan berpasangan dan mengidentifikasi yang mana konsultan travel di sekeliling aktifitas / produk-produk tersebut.

Pelatih memberi pelanggan sebuah daftar tentang hal – hal yang menarik bagi pelanggan dengan menggunakan permainan dan konsultan bekerja untuk menyenangkan pelanggan agar memesan produk utama perusahaan anda.

Selama permainan, anda harus mendemonstrasikan penggunaan keterampilan menjual, keterampilan komunikasi, termasuk aktif mendengarkan dan bertanya.

Pelatih mengamati percakapan tersebut, mengakses kemampuan siswa dan memberi umpan balik.

Tugas 6

Pelanggan dibuat agar mengerti tentang pilihan produk tambahan yang bisa meningkatkan jadwal perjalanan mereka.

Diberikan informasi tentang pilihan pelanggan anda yang baru saja mereka beli pada tugas 5. Gunakan permainan untuk membuat pelanggan anda menjadi sadar terhadap produk- produk tambahan.

Skenario :

Kelompok pelanggan anda baru saja memesan tur ke Pulau Krakatau sebagaimana yang dirinci dibawah ini :

Tur Pulau Krakatau:

Nama	:	Kelompok kecil (5, semua laki – laki)
Umur rata rata	:	18-20tahun
Alamat	:	Hotel Bali Hilton
Kewarganegaraan:		Warga negara amerika
Status keluarga:		Belum menikah
Keinginan khusus:		Menyelam
Tujuan wisata	:	Pulau Krakatau
Makanan	:	Ikan laut (makan siang dan makan malam)
Akomodasi	:	Camp krakatau
Aktifitas	;	Selancar angin, snorkling
Tur	:	Aktifitas memancing secara tradisional
Lama perjalanan:		3 hari 2 malam

Anda tahu bahwa tur ke Anyer bisa dilakukan setelah dari perjalanan ini dengan harga yang bersaing, yang mungkin cocok untuk pelanggan ini. Gunakan permainan, buatlah pelanggan anda agar mengerti tentang hal ini dan produk tambahan lainnya dan pilihan – pilihan untuk meningkatkan jadwal perjalanan diatas.

Tulislah pendekatan anda dan alasan mengapa anda menggunakan pendekatan ini dalam bentuk laporan.

Mintalah pelatih anda untuk menilai laporan anda dan memberikan umpan balik dalam permainan ini yang mana anda menangani tugas ini.

Tugas 7

Pilihan – pilihan diberikan dalam jangka waktu yang sesuai dan disepakati

Skenario :

Tuan Adam dan istrinya ingin menghabiskan hari libur mereka di Bandung selama 3 hari 2 malam. Ia ingin tinggal di sebuah hotel mewah berbintang 5. Mereka menyukai makanan tradisional Sunda, mereka ingin berbelanja dekat hotel, dan juga ingin melihat pertunjukan angklung.

Mereka ingin agar diinformasikan jadwal keberangkatan kereta api dan ingin menyewa sebuah mobil dengan sopir di Bandung. Anda telah sepakat untuk menghubungi mereka dalam waktu 48 jam.

Identifikasikanlah pilihan – pilihan yang cocok bagi Tuan dan Nyonya Adam yang berhubungan dengan :

- Pertunjukan
- Hotel
- Makanan
- Jadwal kereta api
- Sewa mobil

Sampaikanlah semua ini kepada pelanggan anda dalam waktu 2 hari, sebagaimana yang telah anda sepakati.

Mintalah pelatih anda untuk memulai dan memberi umpan balik terhadap pilihan anda, termasuk persetujuan tentang jangka waktu yang anda telah sepakati dengan Tuan dan Nyonya Adam.

Tugas 8

Gambaran produk dan keuntungan/keunggulan produk tersebut diterangkan dan dipromosikan dengan jelas kepada pelanggan.

Nama pelanggan : Nona Elisa Burton

Jarak umur : 25 tahun

Alamat : Washington Road No.7894 Los Angeles, USA

Tujuan tur : Jakarta,Indonesia

Lamanya : 4 hari

Hotel : Hotel standar bintang 5

Minat khusus : Sejarah dan budaya

No	Pilihan	Gambaran	Keuntungan/keunggulan
01	Hotel Grand Hyat	Hotel terbesar di Jakarta	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat megah • Pemandangan yang indah • Dekat dengan pusat pembelian
02	Rest.Pulau Dua	Rest.Masakan Indonesia terkenal	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak mahal • Enak • Sehat
03	Sarinah Dept.store	Swalayan terbesar	<ul style="list-style-type: none"> • Banyak sekali barang – barang yang dijual • Tidak mahal

Gunakan tabel yang disiapkan dibawah ini, buatlah daftar gambaran dan keuntungan Tn & Ny Adam secara pribadi yang anda kembangkan dari tugas 7

Biarkan pelatih anda menilai kemampuan anda dan memberi umpan balik.

No	Pilihan	Gambaran	Keuntungan
01			
02			
03			
04			
05			
06			

Tugas 9

Pilihan–lihan disajikan dalam gaya dan format yang sesuai dengan pelanggan khusus dan sesuai dengan prosedur perusahaan.

Anda sedang bekerja di sebuah biro perjalanan. Organisasi anda memiliki cara yang khusus untuk memberikan informasi kepada pelanggan anda sesuai permintaan mereka. Permintaan – permintaan tersebut sebagaimana dibawah ini :

- Melalui pengiriman brosur
- E-mail
- Meminta pelanggan datang ke kantor
- Telepon
- Mengunjungi perusahaan atau ke rumah pelanggan

Bacalah dialog dibawah ini, identifikasikanlah pilihan–pilihan yang cocok untuk pelanggan ini. Sajikan pilihan– pilihan ini dalam gaya/format untuk mencocokkan kebutuhan pelanggan anda. Hal ini akan dikhususkan oleh pelatih anda secara rinci.

Perlihatkan/nampakkanlah bahwa anda telah mengikuti prosedur perusahaan, sebagaimana dikhususkan oleh pelatih anda.

Biarlah pelatih anda yang menilai proposal dari pilihan – pilihan format dan gaya tersebut yang anda sajikan kepada pelanggan anda.

Dialog Kasus I : Percakapan Melalui telepon

- Staf : Selamat pagi, ada yang bisa saya bantu ?
- Pelanggan : Hai, saya sedang berpikir untuk pergi ke Jogjakarta bulan Agustus dan saya ingin tahu harga pesawat yang menuju ke sana.
- Staf : Bisakah anda memberitahu lebih jauh apa yang anda pikirkan ?
- Pelanggan : Kami ada dua orang. Kami akan mengunjungi orang tua suami saya yang tinggal disana dan kemudian kembali melalui Wonosobo.
- Staf : Apakah anda punya perkiraan tanggal keberangkatan ?
- Pelanggan : Saya selesai bekerja pada hari Jumat tanggal 23, saya berharap kami akan berangkat tanggal 24.
- Staf : Penerbangan Garuda Indonesia dan Merpati ada yang berangkat tanggal 24. Harga mereka sama, tetapi penerbangan Merpati punya beberapa kesepakatan untuk mengirit uang yang berkaitan dengan penyewaan mobil, yang meringankan anda untuk berjalan – jalan selama anda tinggal di Yogyakarta, dan secara keseluruhan biaya anda lebih murah untuk berlibur.
- Pelanggan : Saya tak punya fikiran terlalu banyak, kedengarannya bagus. Mobil jenis apa yang ada ?
- Staf : Anda mungkin menginginkan mobil yang kecil yang membuat anda bebas untuk mengendarai dan tidak macet diperjalanan dan mudah untuk memarkir, tidak hanya itu, minyak untuk kendaraan mahal, anda bisa lebih irit jika memakai mobil yang lebih kecil
- Pelanggan : Saya tidak ingin yang terlalu kecil.

- Staf : Oh, maaf, saya kira sebuah mobil ukuran Toyota, yang memiliki kekuatan yang besar dan daya muat yang banyak. Jadi anda tak perlu khawatir untuk membawa banyak barang. Keuntungan lain adalah bahwa mengisi minyaknya mudah. Jika anda berangkat kesini tanggal 24, maka anda tiba pada hari yang sama.
- Pelanggan : Kedengarannya bagus
- Staf : Berapa lama anda ingin tinggal di Wonosobo ?
- Pelanggan : Mungkin 3 hari
- Staf : Apakah anda telah ada tempat untuk tinggal di Wonosobo ?
- Pelanggan : Belum, bisakah anda memberi informasi ?
- Staf : Saya tak ragu menyarankan anda untuk tinggal di hotel Wonosobo di jalan Ahmad Yani. Hotel ini sangat bagus, terletak kurang lebih di tengah - tengah Wonosobo. Jaraknya hanya 50 meter dari stasiun angkutan umum dan anda bisa naik angkutan umum menuju Candi Dieng untuk melihat persawahan kapan saja dari jam 07.00 sampai malam. Ukuran kamarnya bagus dan setiap kamar memiliki alat pembuat kopi, yang sudah biasa ada di Amerika. Anda bisa membuat kopi sendiri kapan saja anda inginkan.
- Pelanggan : Berapa harga keseluruhannya ?
- Staf : Jika anda terbang dengan Merpati ke Jogjakarta, harganya Rp. 826.000 atau 248 dolar Amerika. Untuk tinggal di Wonosobo selama 3 hari, total keseluruhannya adalah 350 dolar.
- Pelanggan : Agaknya sedikit mahal
- Staf : Ya, tetapi anda akan bisa menggunakan mobil sewaan yang agak mewah dari saat anda tiba di Jogjakarta hingga saat anda berangkat. Mobilnya tidak dibatasi jarak pemakaiannya, yang berarti anda bisa mengendarainya dalam jarak yang jauh dan waktu yang lama sesuai dengan kesukaan anda. Hal ini akan memberi kebebasan bagi anda selama anda berada di Wonosobo. Bukankah itu yang anda inginkan ?
- Pelanggan : Ya

- Staf : Bisakah anda lihat betapa banyaknya keuntungan yang anda peroleh walaupun mungkin awalnya nampak tinggi ?
- Pelanggan : Ya, saya tahu itu
- Staf : Bolehkah saya mengecek ketersediaan tempat duduk di pesawat ?
- Pelanggan : Baiklah, itu hal yang bagus

Skenario Kasus II

Sepasang anak muda berharap mulai berbulan madu tanggal 20 Oktober. Mereka ingin tinggal di sebuah hotel yang bagus di Pantai Kuta dengan panorama yang sangat indah. Mereka ingin menyewa sepeda motor. Mereka akan tinggal dan mereka ingin mendapat informasi kemana sebaiknya mereka pergi untuk makan malam.

Identifikasikanlah pilihan-pilihan yang cocok untuk pasangan ini, sajikan opsi - opsi / pilihan-pilihan ini dalam bentuk/gaya yang cocok untuk kebutuhan pelanggan (uraian- uraian akan diberikan secara khusus oleh pelatih anda).

Biarlah pelatih anda menilai proposal pilihan - pilihan yang anda buat dan format serta gaya yang mana anda menyajikan proposal tersebut kepada pelanggan.

Tugas 10

Informasi tambahan diberikan untuk menyelesaikan masalah yang dipertanyakan dan keberatan pelanggan.

Pertimbangkan scenario dibawah ini dan tunjukkan setiap tugas sebagaimana yang ditunjuk.

Skenario :

Tn Mark dan istrinya ingin berlibur di Medan selama 1(satu) minggu dan mereka ingin membeli tur anda. Mereka perlu bantuan anda untuk mengatur tiket mereka, reservasi hotel, tetapi mereka fikir harga anda mahal.

Tn Mark telah kembali ke kantor anda dan ia sangat tertarik dengan paket yang anda tawarkan minggu lalu. Akan tetapi harga anda masih dianggap mahal.

- Terangkan bagaimana anda akan menangani percakapan tentang harga
- Informasi apa yang mungkin bisa ditambahkan oleh anda agar anda mudah menarik perhatiannya agar tawaran anda berhasil
- Bawalah masing-masing langkah anda ke permainan dengan anggota kelompok anda.

Mintalah pelatih anda untuk mengevaluasi penampilan anda dan memberikan umpan balik.

Tugas 11

Jika memungkinkan, teknik–teknik di seleksi dan digunakan pada saat yang sesuai untuk menutup penjualan kepada pelanggan.

Rujuklah/perhatikan kasus untuk Tn & Ny. Mark yang diberikan pada Tugas 10.

- Tawarkan cara – cara yang efektif dan cocok menjelang anda menutup penjualan.
- Pakailah jalan tengah terhadap metode yang anda tawarkan dalam hal yang mana anda tahu teknik menjual yang bagus dan komunikasi yang efektif
- Mintalah pelatih anda untuk menilai penampilan anda dan tawaran anda dan berikan umpan balik.

Tugas 12

Jika memungkinkan, lakukanlah hubungan lanjutan dengan pelanggan

Anggaplah pelanggan – pelanggan anda telah pergi ke Medan (rinciannya diberikan pada tugas 10)

Lakukan kontak lanjutan dengan Tn dan Ny Mark melalui telepon, menggunakan langkah – langkah berikut :

- Identifikasi daftar pertanyaan yang anda yakini penting untuk mempermudah anda untuk mengenali tingkat kepuasan pelanggan
- Identifikasi daftar pertanyaan, yang akan memudahkan anda untuk mengambil tindak lanjut dalam hal dimana pelanggan anda tidak puas
- Carilah jalan tengah tentang pertanyaan anda berdasarkan teori yang telah disajikan oleh pelatih anda
- Lakukan kontak lanjutan dengan menggunakan pertanyaan – pertanyaan yang diidentifikasi dalam sebuah permainan dengan anggota – anggota kelompok anda.
- Sajikan temuan anda kepada pelatih anda dan biarkan pelatih anda menilai kemampuan anda dan memberikan tindak lanjut.

Tugas 13

Jika memungkinkan, pelayanan purna jual diberikan sesuai dengan prosedur perusahaan.

Anggaplah uraian yang diberikan pada pelanggan yang telah sedang berbulan madu ke Medan pada tugas 10.

Perusahaan anda meminta bahwa anda melakukan pelayanan purna jual melalui surat (lihat OHT 21, HO 22)

- Kenali dan tengahi langkah – langkah yang akan anda butuhkan untuk memberikan pelayanan purna jual yang tinggi berdasarkan prosedur perusahaan (prosedur perusahaan akan diuraikan oleh pelatih anda)
- Perhatikan bahwa langkah – langkah anda memadukan prinsip – prinsip dan praktek – praktek yang dilibatkan dalam teknik penjualan yang baik
- Lakukan pelayanan purna jual dalam sebuah permainan dengan anggota kelompok anda.

Tuliskan hasil anda dalam bentuk sebuah laporan.

Kumpulkanlah/setorkan kepada pelatih anda untuk penilaian dan tindak lanjut.

Bagian 5 Bagaimana Cara Menilai Unit Ini

Apa arti Penilaian?

Penilaian adalah proses mengumpulkan bukti dan membuat keputusan tentang kemajuan untuk memenuhi criteria unjuk kerja yang sudah disusun dalam standar kompetensi. Tepatnya, penilaian dilakukan untuk mengetahui apakah kompetensi telah dicapai atau belum.

Penilaian mengidentifikasi lebih kepada pencapaian prestasi peserta pelatihan/siswa dari pada membandingkan kinerja siswa yang satu dengan yang lain.

Apa yang dimaksud dengan kompeten?

Pertanyaannya adalah "apa yang sebetulnya perlu dilakukan oleh seorang karyawan dalam pekerjaannya?" jawabanya itulah yang akan kami sebut sebagai "Kompeten". Menjadi kompeten dalam pekerjaan yang terkait dengan ketrampilan mengimplikasikan bahwa seseorang mampu untuk:

- Menampilkan tingkat ketrampilan yang dapat diterima.
- Menyusun tugas-tugas yang dibutuhkan.
- Merespon dan bereaksi terhadap sesuatu yang salahsecara tepat.
- Memenuhi perannya dalam ruang lingkup dalam pekerjaannya.
- Menerapkan ketrampilan dan pengetahuannya kepada situasi yang baru.

Ketika anda menilai kompetensi ini anda harus mempertimbangkan seluruh persoalan yang tertera di atas untuk mencerminkan sifat nyata dari pekerjaan tersebut.

Mutu para penilai

Unit ini harus dinilai oleh penilai yang bermutu, atau pelatih yang bermutu untuk dapat menilai.

Bagi para penilai yang bermutu, anda adapat memilih metode-metode yang ditawarkan dalam buku panduan ini atau menciptakan metode sendiri. Para penilai harus melihat panduan bukti dalam standar kompetensi sebelum memilih metode penilaian.

Halaman-halaman berikut akan menggunakan metode-metode yang dapat dipakai untuk menilai kompetensi ini. Cara penilaian yang ditawarkan telah didesain khusus untuk tiap elemen, kriteria kinerja dan ketrampilan serta pengetahuan sebagai dasar mendapatkan kompetensi ketrampilan yang dimaksud.

Hasil dari penilaian yang sukses harus mengindikasikan pengetahuan dan pengertian yang cukup dan relevan agar dapat menyimpulkan arti kompetensi tersebut.

Hal ini tidaklah pantas untuk memberikan nilai angka sebagai tanda lulus, karena 30 % yang dianggap salah dari seorang calon mungkin merupakan bagian terpenting dari kompetensi siswa bersangkutan. Maka dari itu lebih baik menilai siswa dengan kata kompeten atau kompetensi yang harus dicapai.

Pengakuan kompetensi terakhir

Suatu system penilaian nasional yang terpadu menyediakan sebuah penghargaan untuk sebuah kompetensi terbaru, tanpa mengindahkan dimana kompetensi tersebut diperoleh. Penilaian menunjukkan bahwa seseorang dapat mencapai kompetensi dengan cara yang bervariasi termasuk kualifikasi sebelumnya atau pembelajaran informal.

Penghargaan kompetensi terakhir akan mengumpulkan bukti untuk menilai seseorang terhadap standar kompetensi untuk menentukan apakah orang tersebut telah mencapai kompetensi yang dibutuhkan untuk suatu pekerjaan atau bagi suatu kualifikasi formal.

Penilaian

Penilaian yang disarankan untuk Menjual Produk dan Jasa Pariwisata.

Fakta/obyek yang disarankan mendukung metode :
Penilaian demonstrasi praktek di tempat kerja bisa mencakup observasi dari para siswa : <ul style="list-style-type: none">• Gunakan ketrampilan menjual ketika berbicara dengan pelanggan.
Pihak ketiga / bukti dokumen bisa meliputi: <ul style="list-style-type: none">• Pandangan dan laporan supervisor (besar atau tertulis).• Uraian informasi pelatihan sebelumnya, pengalaman kerja.• Laporan pelanggan (lisan atau tertulis).• Figur menjual yang diperoleh oleh calon penjual.
Penilaian diluar tempat kerja, aktifitas yang disimulasikan dapat digunakan untuk memperkenalkan para siswa untuk memberi bukti – bukti keterampilan melalui demonstrasi yang praktis . <ul style="list-style-type: none">• Rancangan lingkungan kantor pariwisata yang disimulasikan, yang disesuaikan dengan konteks kerja yang memberi peluang kepada calon tersebut untuk menerapkan proses penjualan dalam sederetan situasi pelanggan yang berbeda – beda dan untuk memadukan proses penjualan kepada aktifitas rutin.• Permainan dimana dilakukan oleh calon mendemonstrasikan keterampilan menjual/baik menjual dengan bertatap muka atau menjual melalui telepon dengan calon lain atau orang lain.

Contoh permainan, studi kasus, proyek – proyek

Tugas penilaian 1

Anda sedang mencoba untuk mendekati seorang kenalan untuk mengikuti sekelompok teman – teman melakukan sebuah perjalanan kemping yang diorganisir dekat sebuah taman nasional (anda boleh memutuskan untuk menyingkat rincian perjalanan tersebut. Catatlah beberapa hal sebelum anda mulai yang mencakup gambar – gambar dan keuntungan – keuntungan, harga, titik kunci penjualan), anda sudah tahu bahwa orang – orang tersebut suka kemping. Bicaralah dengan orang – orang tersebut dan “juallah” kepada mereka untuk mengikuti perjalanan tersebut.

Tugas penilaian 2

Pilihlah sebuah tujuan wisata. Pilihlah dan profilkan seorang pelanggan tertentu. Juallah untuk mengunjungi tujuan wisata tersebut kepada orang lain (orang lain memainkan peranan sebagai orang/pelanggan yang diprofilkan).

Tugas penilaian 3

Anda telah diminta untuk menyiapkan suatu penyegaran untuk staf baru di perusahaan biro perjalanan tempat anda bekerja. Penyegaran tersebut adalah untuk memberi pengertian tentang langkah – langkah yang terlibat dalam pemasaran produk/pelayanan pariwisata melalui telepon. Siapkan dan sajikan penyegaran tersebut (baik dalam bentuk tertulis atau berhadapan langsung).

Gunakan pertanyaan – pertanyaan berikut untuk membantu anda :

- Mengapa penting mendengarkan secara hati – hati nada bicara calon pembeli dan pilihan kata calon pembeli tersebut ?
- Mengapa penting membangun hubungan baik dengan pelanggan dan bagaimana anda bisa mengerjakan hal ini.
- Apa saja gambaran produk dan keuntungan produk dan apa pentingnya hal itu dalam proses penjualan.
- Apa keuntungan penjualan produk – produk utama

- Apa keuntungan penjualan yang maksimal dan menjual produk – produk tambahan.

Tugas penilaian 4

Para calon di organisir dalam tiga group. Salah satu calon/siswa berperan menjadi Konsultan Biro Perjalanan.

Calon/siswa kedua memerankan aturan sebagai pelanggan. Anggota ketiga dari kelompok tersebut akan menilai konsultan. Konsultan tersebut didekati oleh seorang pelanggan yang potensial yang berkeinginan untuk bepergian ke Thailand (atau mirip) untuk bulan madu dimasa mendatang. Pelanggan tersebut mencari biro perjalanan kelas menengah dan menginginkan paket liburan, jika memungkinkan termasuk makanan tetapi juga tertuju bahwa akomodasi yang dipilih “mengkhusus”. Pasangan tersebut suka pada kegiatan menyelam dan berlayar. Pelanggan tersebut juga peduli kepada keamanan udara.

Contoh ini juga bisa digunakan untuk menilai PARUJPFPGO1C Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran Daerah Tujuan Wisata dan PARUJPFPGO2C Mengakses dan Menginterpretasi Informasi Produk.

Pertanyaan Hendaknya Terfokus Pada:

Teknik dan Proses

Tugas penilaian 5

Terangkan bagaimana anda menentukan kebutuhan dan kesukaan khusus bagi seorang pelanggan

Tugas penilaian 6

Bagaimana anda bisa membuat pilihan produk untuk memenuhi kebutuhan khusus dari pelanggan

Tugas penilaian 7

Terangkan bagaimana pengaturan produk utama bisa mempengaruhi proses penjualan

Tugas penilaian 8

Uraikan dua kegiatan yang cocok untuk menutup penjualan.

Pengetahuan Penunjang

Tugas penilaian 9

Mengapa karakteristik pribadi penting untuk penjualan yang efektif?

Tugas penilaian 10

Apa perbedaan antara pertanyaan “Terbuka” dan “Tertutup”

Tugas penilaian 11

Apakah implikasi yang syah dan legal tersebut diasosiasikan dengan penjualan produk pariwisata yang diberikan oleh bisnis anda?

Organisasi dan Perencanaan

Tugas penilaian 12

Mengapa penting untuk menyajikan pilihan dalam waktu yang disepakati dengan pelanggan.

Komunikasi dengan yang lain

Tugas penilaian 13

Bagaimana anda bisa membentuk laporan positif dengan seorang pelanggan yang lebih awal dalam hubungan penjualan.

Tugas penilaian 14

Mengapa penting untuk meyakinkan pelanggan tentang produk tambahan atau pilihan yang mungkin tersedia.

Tugas penilaian 15

Mengapa penting untuk memberikan tindak lanjut dan kontak dengan pelanggan.

Pemecahan Masalah

Tugas penilaian 16

Terangkan strategi – strategi yang akan anda gunakan untuk menyelesaikan rasa anti atau keberatan yang ditimbulkan oleh pelanggan.

Kesehatan dan Keselamatan

Tugas penilaian 17

Aspek informasi tentang kesehatan, keselamatan dan keamanan yang bagaimana yang bisa anda berikan kepada pelanggan?

Daftar Penilaian yang disarankan untuk menilai Menjual Produk dan Jasa Pariwisata

Nama Calon/Siswa	Nama Pemeriksa :
Sudahkah calon/siswa memberikan bukti yang cukup untuk memperlihatkan bahwa ia dapat :	Catatan
Terapkan keterampilan dan pengetahuan sebagaimana dikhususkan dalam mengaitkan dengan unit – unit lainnya Direkomendasikan : <ul style="list-style-type: none"> • PARUJPFPGO1C Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran Daerah Tujuan Wisata 	
Mendemonstrasikan Ilmu Pengetahuan : <ul style="list-style-type: none"> • Jabarkan apa yang disebut dengan keterampilan menjual • Buatlah kerangka tujuan tentang mendengarkan secara aktif dan pertanyaan dalam proses komunikasi • Jabarkan keabsahan dan implikasi kebenaran tentang penjualan produk – produk pariwisata sesuai dengan sektor – sektor khusus • Mendemonstrasikan ilmu tentang produk sesuai dengan sektor industri dan perusahaan 	
Tunjukkan keterampilan/prosedur teknik terhadap standar yang dibutuhkan oleh perusahaan, termasuk penggunaan segala peralatan secara benar. <ul style="list-style-type: none"> • Kenali kebutuhan dan kesukaan pelanggan tertentu secara tepat, termasuk kebutuhan terhadap budaya • Dilakukan penelitian tentang sumber informasi untuk memenuhi kebutuhan khusus pelanggan jika memungkinkan • Buatlah pilihan produk terhadap keinginan khusus pelanggan tersebut • Buatlah saran – saran sesuai dengan fokus promosi perusahaan terkini • Sajikan pilihan dalam sebuah gaya dan format yang cocok untuk pelanggan khusus sesuai dengan prosedur – prosedur perusahaan. • Jika memungkinkan, pilihlah dan gunakan teknik untuk menutup penjualan dengan pelanggan pada waktu yang sesuai/tepat. 	
Rencanakan dan organisir aktifitas secara efektif : <ul style="list-style-type: none"> • Berikan pilihan – pilihan dalam jangka waktu yang cocok dan disetujui 	

<p>Bekerja dan berkomunikasi dengan pelanggan dan rekan – rekan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bangunlah hubungan baik kepada pelanggan untuk mempromosikan keinginan baik dan keyakinan • Buatlah agar pelanggan sadar akan produk – produk tambahan dan pilihan – pilihan yang mana bisa menambah/meningkatkan jadwal perjalanan • Terangkan dengan jelas dan promosikan gambaran dan keuntungan/keunggulannya dengan pelanggan • Tindak lanjuti dan hubungi pelanggan, jika memungkinkan • Berikan tindak lanjut purna jual, sesuai dengan prosedur perusahaan, jika memungkinkan 	
<p>Respon terhadap masalah – masalah yang mungkin muncul dalam aktifitas kerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberi informasi tambahan untuk menangani pertanyaan atau sanggahan dari pelanggan 	
<p>Kesehatan, Prosedur keamanan dan kenyamanan yang terpadu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberi informasi tentang kesehatan, kenyamanan dan aspek keamanan produk kepada pelanggan. 	

Lembar Penilaian Kompetensi

Kode Unit: PARUJPFPG03C

Menjual Produk dan Jasa Pariwisata

Nama siswa:

Nama penilai :

Siswa dinilai dengan:	Kompeten	<input type="checkbox"/>
	Kompetensi tercapai	<input type="checkbox"/>
Umpan balik untuk siswa		

Tanda tangan

Siswa telah diberi tahu mengenai hasil penilaian dan alasan-alasan atas putusan yang telah diberikan.	Tanda tangan penilai: Tanggal :
Saya telah diberi tahu mengenai hasil penilaian dengan segala alasannya	Tanda tangan siswa: Tanggal ;