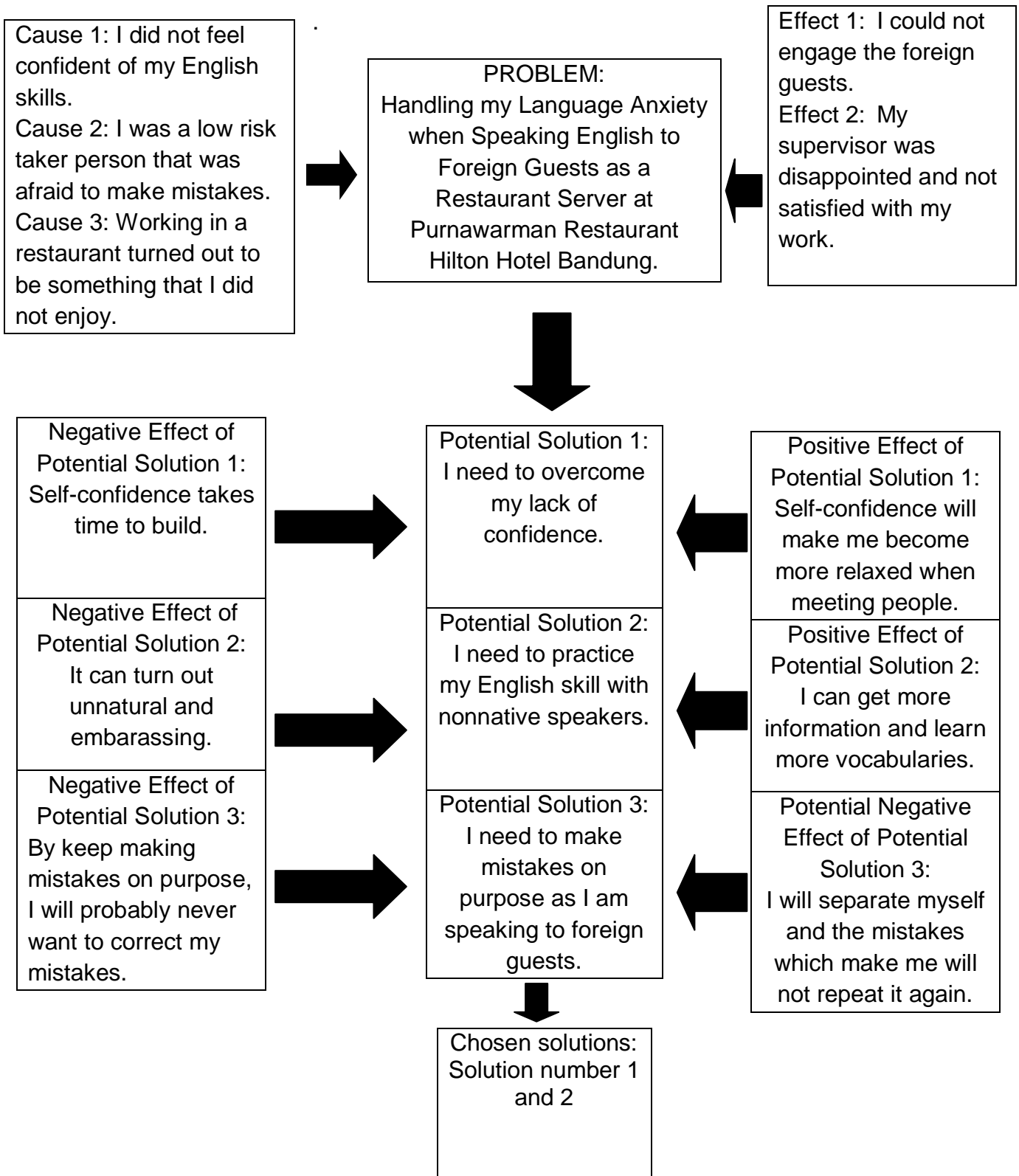


FLOWCHART



From: Laura Setiara

To: Andreas Joko Santoso (A Restaurant Server of Food and Beverage Departement Hilton Hotel Bandung)

4 March 2013

- 1) Kalau di Hilton Hotel, tugas restaurant server itu sebenarnya ky apa sih? Apa bedanya dgn restaurant server di tempat lain?
Membantu memenuhi kebutuhan Tamu Khususnya akan Makanan dan Minuman, Perbedaannya mendasar pada pemberian hak Pengambilan Keputusan untuk mengatasi Masalah ataupun hak-hak lain yang dapat dipergunakan untuk memenuhi kebutuhan tamu walaupun kemungkinan tidak tersedia untuk segera direalisasikan sesuai dengan harapan utuk meraih kepuasan tamu.
- 2) Menurut Anda, apakah kurangnya pengalaman seseorang di bidang tertentu akan memengaruhi keefektifan kerjanya?
Tentunya berpengaruh, Namun itu hanyalah sebagian kecil saja karena keinginan dan loyalitas serta totalitas yang akan menunjukkan hasil kerjaa sepenuhnya
- 3) Apa akibatnya jika seorang restaurant server tidak dapat ber engage dengan tamu? Apa kah yang dimaksud dengan guest comment dan bagaimana jika tidak pernah mendapatkan guest comment?
Sebuah pendekatan hanyalah salah satu cara untuk mengambil hati tamu, Namun bilamana hal itu tidak mungkin terjadi pada individu tertentu yang mungkin di karenakan faktor restoran yang ramai atau faktor-faktor lainnya yang kerap kali terjadi dalam hal ini pihak kedua (Tamu) Pelayanan yang baik sudah menunjukkan keberhasilan walaupun belum sempurna, dan bilamana Pihak pertama (Pelayan) tidak dapat Melakukan pendekatan maka imbasnya adalah kegagalan dalam memperoleh kelayalan dari tamu itu sendiri.
Jika tidak pernah mendapatkan *guest comment* hal yang paling dekat adalah tidak adanya referensi akan perubahan ke arah yang lebih baik sebagai tolak ukur sebuah keberhasilan dan *standard* pelayanan
- 4) Bagaimana dengan upselling?
Upseling merupakan bentuk pemenuhan informasi kepada tamu akan sebuah produk, dan dengan adanya *upselling* dapat membantu meningkatkan *revenue* perusahaan juga sebagai tolak ukur akan Kemampuan dan keberhasilan *enggagemet* seorang *server* terhadap tamunya
- 5) Menurut Anda, apakah pelatihan atau orientasi awal untuk trainee diperlukan? Bagaimana bentuk pelatihannya dan materinya? (materi engaging)
Sangat diperlukan, seperti hal yang sudah dibahas di awal pengalaman akan membantu seseorang dalam melakukan suatu hal dengan baik selain dari kemauan loyalitas dan totalitas,

Pelatihan dan materi yang diberikan tidak jauh dari Dunia Pelayanan, dasarnya adalah dapat mengenal, mengetahui, mengerti dan menyampaikan kembali produk promosi serta area kerja yang akan dihadapi. Materi pendekatan bisa bermacam-macam terkadang seseorang harus mengetahui *database* Tamu yang akan dihadapi serta bentuk-bentuk penyampaian yang baik, serta situasi dalam hal ini situasi menjadi saat yang penting dalam *engagement* karena bilamana kita tidak dapat menempatkan diri dalam situasi yang baik ini akan berakibat pada kegagalan *engagement* itu sendiri.

- 6) Bagaimana dengan pelatihan yang sudah ada sekarang? Apakah memadai?
Pelatihan akan pendekatan adalah hal yang di nomor duakan setelah seseorang mendapatkan materi-materi yang dapat mendukung sebuah pendekatan, seperti penjelasan sebelumnya pelatihan akan peningkatan kemampuan berkomunikasi dapat ditunjang dari pengetahuan lain seputar hotel, pengetahuan akan makanan dan minuman, serta pengetahuan lain diluar dunia perhotelan yang dapat memicu sebuah pendekatan.
Sangat memadai, karena dengan adanya *briefing* dan *training* dapat menambah pengetahuan yang menunjang sebuah informasi sebagai materi sebuah pendekatan.
- 7) Apakah anda setuju dengan pernyataan “Belajar dari staff senior sama seperti learning by doing sehingga dapat menghemat waktu”?
Kurang setuju, *learning by doing* adalah sebuah cara untuk menjadikan sebuah kebiasaan menjadi sebuah keahlian, oleh karena itu pernyataan diatas lebih tepat dengan prinsip *watch & learn* karena anda dapat mengumpulkan hal-hal yang baik berdasarkan pengalaman ataupun cara seorang individu yang berbeda dengan individu yang lain dan menjadikannya satu sebagai tolak ukur pencapaian yang baik akan keefisienan sebuah pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- 8) Menurut anda, apa saja kekurangan dari belajar dari staff-staff senior?
Kekurangannya adalah anda tidak dapat menjadi diri anda sendiri, lakukan dengan cara anda karena: -Perbedaan yang tidak anda serap dan pilih akan menjadi sebuah penuntun primer, dan anda akan selalu menjadi yang dituntun.
- 9) Menurut Anda, apakah belajar dari buku dan artikel dapat membantu trainee untuk lebih dapat men engage tamu? Apakah buku dan artikel tersebut dapat diperoleh dengan mudah?
ya, Sebuah buku pembelajaran mengenai bagaimana menjadi seorang pelayan yang baik, ataupun buku-buku bentuk percakapan dapat membantu sebagai bahan pembelajaran bagi orang-orang yang berkecimpung di dunia pelayanan dapat anda dapatkan di gramedia
- 10) Menurut anda, apa saja kekurangan serta kelebihan dari belajar sendiri melalui buku dan artikel?
Kekurangan.
-Anda belum tentu dapat merealisasikan bentuk-bentuk yang disampaikan

-buku tidak selalu benar, kemungkinan-kemungkinan yang terjadi di lapangan dapat berbeda pada kondisi ataupun situasi tertentu, oleh karena itu seperti yang telah disampaikan diatas "Dapat menempatkan diri dalam situasi Tertentu" adalah hal yang bijak.

Kelebihan

-Percaya diri anda mungkin akan bertambah, karena buku tersebut sudah menjadi pemenuhan kebutuhan akan materi sebagai bahan penyampaian dan pendekatan.

From: lauras setiara [mailto:randombambi_eunra@yahoo.com]
Sent: Tuesday, August 21, 2012 8:26 PM
To: Anung Prihastomo (Anung.Prihastomo@hilton.com)
Subject: interview laura

Halo pa Anung.. ada beberapa pertanyaan mengenai Hilton Hotel Bandung serta food and beverage services yang ingin saya tanyakan kepada Anda..

Q: Bisakah Anda ceritakan sekilas mengenai sejarah Hilton Hotel Bandung? Kapan di dirikan, latar belakangnya dll?

Hilton Bandung adalah property kedua dari Hilton Worldwide yang berdiri di Indonesia setelah Conrad Bali. Hilton Bandung diresmikan pada tanggal 21 Maret 2009. Dengan membawa 4 hal sebagai dasar pedoman utama yaitu Konsisten, Tangkas, Inspiratif, Eksklusif membawa Hilton Bandung ke peringkat utama dari jajaran hotel unggulan berbintang 5.

Q: Bisakah Anda ceritakan sekilas juga mengenai food and beverage services? Kapan di dirikan (setiap outlet), latar belakangnya, perkembangannya,dll?

F&B Department adalah salah satu department yang menjadi tulang punggung pembangkit revenue bagi hotel secara keseluruhan. Didirikan pada tanggal 21 maret 2009, dengan disokong oleh 6 outlet yaitu Bar & Lounge, All day dining, Italian Restaurant, in room dining, Cafecino, Banquet.

Q: Apa prasyarat pekerjaan (untuk menjadi team member) di food and beverage services? Menguasai bahasa inggris (baik secara lisan maupun tulisan), Product knowledge, Komunikasi, Attitude, Diutamakan untuk individu berlatar belakang Hospitality.

Q: Bagaimana hubungan kerja antara food and beverage services dengan departemen lainnya di dalam Hilton Hotel Bandung?

Sebagai front liner F&B tentunya membutuhkan dukungan dari seluruh department terkait di Hilton Bandung. Membangun Komunikasi yang baik dan selalu mendahulukan kepentingan tamu menjadi cara utama untuk menjaga hubungan baik antar department. Dengan menempatkan kepentingan tamu pada prioritas kerja yang paling utama, F&B selalu berada di garis depan dengan memaksimalkan segala bentuk batuan baik tenaga maupun ide untuk menjadikan Hilton Bandung sebagai pilihan utama, maka hal inilah yang membuat F&B selalu sejalan dan selaras dengan department lain.

Silahkan untuk reply email ini jika masih ada hal yang ingin ditanyakan.

Salam,

RWB for AP