

Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan

Kode Unit: PARUJPLJP08C

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
Etty 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 Udjiyanto
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	6
3	Standar Kompetensi	10
4A	Rencana Isi	13
4B	Cara Mengajar Kompetensi Standar	21
4C	Materi Pendukung Bagi Pengajar	25
5	Cara Menilai Unit Ini	51

Menjalankan semua program pengajaran secara efektif untuk tercapainya kompetensi memerlukan level-level berikut berdasarkan angka dan huruf.

Level	Berdasarkan kemampuan menulis/huruf
2	Kemampuan untuk mengerti secara kompleks hubungan bahan pelajaran dan menyediakan terjemahan secara detail dari informasi secara lisan maupun tulisan.

Level	Berdasarkan kemampuan berhitung/angka
1	Kemampuan untuk menggunakan lambang-lambang, diagram-diagram dan istilah-istilah matematik, hubungan kata-kata dalam konteks yang dikenal dan diperkirakan sanggup berkomunikasi secara sistematis.

Bagian 1 Pengantar Panduan

Selamat datang di panduan ini.

Panduan ini menggunakan pelatihan berdasarkan kompetensi untuk mengajar ketrampilan-ketrampilan di tempat kerja. Pengajaran berdasarkan standar kompetensi yang merupakan pernyataan yang telah disetujui secara nasional untuk ketrampilan, sikap dan pengetahuan 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 akan menolong anda untuk mengajar, menyediakan aktivitas-aktivitas yang berpusat pada siswa dan menilai standar kompetensi yang sejalan dengan judul Mempromosikan Produk dan Jasa kepada Pelanggan

Panduan ini melibatkan diri dengan ketrampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk meneliti dan membuat produk-produk paket wisata untuk memenuhi kebutuhan pasar atau pelanggan tertentu. Unit ini mempunyai kaitan yang sangat erat dengan PARUJPFPG03C Menjual Produk dan Jasa Pariwisata.

Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini:

- PARUJPUAU01C Berkomunikasi melalui Telepon.
- Unit-unit operasional/keterampilan jasa, yang digunakan oleh sektor industri tertentu.

Pelatihan terpadu dapat dilakukan dengan tepat.

Dalam pengembangan pelatihan diperlukan ketelitian untuk memenuhi kebutuhan kebutuhan unit ini. Untuk pelatihan umum dan pelatihan Kejuruan, sebaiknya lembaga lembaga / organisasi-organisasi menyapkan pelatihan dengan memperhatikan kebutuhan kebutuhan industri secara keseluruhan agar tidak timbul prasangka terhadap sektor 2 individu. Deretan variabel akan membantu dalam unit. Untuk sektor tertentu diperlukan rancangan khusus untuk memenuhi kebutuhan sektor tersebut.

Para Pelatih sebaiknya menyusun sesi-sesi mereka menurut:

- Kebutuhan siswa
- Yang dibutuhkan oleh organisasi mereka
- Waktu yang tersedia bagi pelatihan
- Situasi Pelatihan.

Sebuah strategi penyampaian telah disediakan untuk para pelatih. Isi yang diusulkan memberi indikasi tentang kebutuhan yang perlu diajar dalam program ini agar dapat memenuhi standar kompetensi.

Strategi penyampaian yang akan digunakan dan cara penilaian yang tersedia dalam unit ini tidak berlaku mutlak dan sebaiknya digunakan sebagai pedoman saja. Pelatih didorong untuk memakai pengetahuan industri mereka, serta pengalaman mereka, contoh-contoh dan produk-produk lokal untuk menyesuaikan materi pengajaran atau mengembangkan nara sumber sumber mereka sendiri, agar dapat memastikan sejauh mana relevansinya pelatihan ini.

Defenisi





Dalam materi pengajaran, seorang individu yang ingin mencapai kompetensi disebut sebagai siswa. Dalam situasi pelatihan Anda sendiri, orang ini dapat saja dianggap sebagai murid, orang yang ingin belajar, atau peserta. Seperti halnya, orang yang mengajar kompetensi ini disebut sebagai pelatih. Dalam situasi pelatihan Anda sendiri, Anda dapat saja disebut sebagai guru, mentor, fasilitator atau penyelia.

Diperlukan berapa lama untuk mencapai keberhasilan standar kompetensi

Menurut Pelatihan berdasarkan Kompetensi (CBT), ini harus berfokus kepada pencapaian kompetensi, tidak sekedar untuk memenuhi kebutuhan waktu tertentu, karena waktu yang dibutuhkan setiap siswa untuk mencapai kemampuan tertentu akan berbeda beda.

Simbol-simbol

Terdapat bermacam-macam simbol dalam paket pelatihan ini, agar pelatih mengerti artinya, maka arti masing-masing simbol akan dijabarkan di bawah ini:

Simbol	Artinya
	Handout = Lembaran untuk para siswa
	Overhead Transparency = Lembaran transparansi (Lembaran transparansi yang dapat digunakan dengan alat Overhead Projeyektor tapi informasi ini juga dapat ditulis di atas papan tulis ataupun lembaran kertas pada 'flipchart' yang disediakan untuk pelatih bila alat OHP tidak ada.)
	Assessment Task = Lembaran Kerja Siswa yang harus diselesaikan oleh siswa serta dinilai.
	Task or Activity = Lembaran Tugas yang harus diselesaikan oleh para siswa.

Daftar Kata-kata

Access and Equity = Dapat diikuti segala golongan

Pelatihan ini dapat diikuti segala golongan tanpa melihat umur, jenis kelamin, sosial-budaya, agama ataupun latar belakang pendidikan.

Assessment = Evaluasi

Proses formal yang memastikan bahwa pelatihan yang diadakan memenuhi syarat standar yang ditentukan/dibutuhkan oleh sektor industri ini. Proses ini akan dilakukan oleh seorang Penilai yang sudah pakar dalam hal mengevaluasi bidang-bidang seperti ini secara nasional dalam struktur yang telah disetujui.

Competent = Kompeten/Mampu

Mampu melakukan pekerjaan dan memiliki ketrampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk melakukan suatu pekerjaan secara efektif di tempat kerja, berdasarkan standar-standar yang telah disetujui.

Competency Based Training = Pelatihan Berdasarkan Kompetensi

Pelatihan yang menitik beratkan pada apa yang dapat dilakukan oleh seseorang dan mengukur kinerja terhadap standar-standar yang telah disetujui.

Critical Aspects of Assessment = Aspek Penting dari Sebuah Evaluasi/Penilaian

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

Context of Assessment = Kontek Penilaian/Evaluasi

Menerangkan dimana, bagaimana dan dengan metoda apa evaluasi harus terjadi.

Elements = Elemen-elemen

Ketrampilan-ketrampilan yang akhirnya akan membentuk sebuah unit kompetensi.

Evidence Guide = Panduan/Pedoman

Pedoman bagaimana sebuah unit dapat dievaluasi.

Fair = Adil

Tidak akan mengecewakan beberapa kandidat/siswa tertentu.

Flexible = Fleksibel (mudah disesuaikan)

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

Formative Assessment = Evaluasi Formatif

Evaluasi yang dilakukan sewaktu-waktu selama pelatihan. Evaluasi semacam ini menolong para siswa untuk memastikan bahwa sebuah proses belajar memang sudah/sedang terjadi, evaluasi semacam ini juga dapat memberi umpan balik pada siswa atas kemajuan pelajaran/pelatihan mereka.

Key Ability = Kemampuan Kunci

Kemampuan-kemampuan yang mendasari segala macam kinerja. Yang dimaksud dengan kinerja tersebut adalah mengumpulkan, menganalisa dan mengorganisir ide-ide serta informasi, mengkomunikasikan ide dan informasi, merencanakan dan mengorganisir aktifitas, bekerjasama dengan orang lain dalam kelompok, memecahkan persoalan, menggunakan teknologi, menggunakan ide-ide dan teknik matematika.

Kemampuan semacam ini dinilai pada tingkat-tingkat berbeda sebagai berikut:

Tingkat kemampuan yang harus dilakukan untuk mencapai kompetensi ini	
Ting-katan	Ciri-ciri
1	Dapat melakukan tugas-tugas rutin dalam prosedur yang sudah ditentukan tapi masih sering harus dibimbing oleh pelatih/penyelia.
2	Dapat melakukan tugas-tugas dengan arti lebih luas dan kompleks dengan peningkatan otonomi dengan cara bekerja sendiri. Penyelia hanya akan memeriksa saat tugas sudah diselesaikan siswa.
3	Dapat melakukan aktifitas-aktifitas kompleks/sulit dan aktifitas non-rutin, memotifasi diri sendiri dan bertanggungjawab atas pekerjaan yang dilakukan oleh orang lain.

Linkages to Other Units = Hubungan dengan Unit-unit lain

Menerangkan peran unit dan tempatnya dalam satu set kompetensi penuh yang telah ditentukan oleh industri bersangkutan. Memberi pedoman unit-unit mana yang dapat dievaluasi bersama.

National Competency Standards = Standar Kompetensi Nasional

Pernyataan yang telah disetujui secara nasional tentang keterampilan dan pengetahuan bahwa manusia perlu bekerja dan bahwa standar kinerja seseorang memang dibutuhkan.

Performance Criteria = Kriteria unjuk kerja

Kriteria unjuk kerja dipakai untuk menilai apakah seorang telah mencapai satu buah unit kompetensi .

Qualified Assessor = Penilai Yang Memenuhi Syarat

Seseorang yang memang memenuhi syarat untuk menjadi penilai.

Range of Variables = Deretan Variabel

Deretan rincian berbagai konteks yang dapat diterapkan pada unit tertentu.

Reliable = Dapat dipercaya

Memakai metoda-metoda 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 = Standarisasi dan Lembaga Sertifikasi

Departemen Tenaga Kerja telah memberikan kekuasaan kepada ASITA (Association of Indonesian Travel Agents) dan Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) untuk mendirikan sebuah badan atau institut untuk Standarisasi dan Sertifikasi kompetensi untuk para pekerja Indonesia dalam industri pariwisata dari industri jasa dan keramah-tamahan. Institut ini akan mengembangkan standar kompetensi dan sistim informasi untuk kompetensi-kompetensi standar dan sertifikat, akan juga melakukan ujian serta sertifikasi terhadap kompetensi para pekerja Indonesia di bidang industri ini.

Summative Assessment = Penilaian Sumatif

Penilaian yang akan dilakukan setelah siswa menyelesaikan pelatihan satu unit kompetensi untuk memastikan bahwa siswa telah mencapai satu Kriteria Unjuk Kerja yang diinginkan.

Underpinning Skills and Knowledge = Ketrampilan & Pengetahuan Penunjang

Menerangkan ketrampilan dan pengetahuan apa yang diperlukan untuk menjadi kompeten pada satu tingkat tertentu.

Unit descriptor = Penjabaran Unit

Penerangan secara umum tentang standar kompetensi.

Valid = Berlaku

Keputusan pada fakta dan Kriteria yang sama akan menghasilkan hasil penilaian yang sama walaupun penilai2nya berbeda.

Bagian 2 Panduan untuk Para Pengajar/Pelatih

Deretan aktifitas pelatihan yang telah diusulkan untuk menyampaikan kompetensi ini adalah sebagai berikut:

- Tugas-tugas praktis
- Proyek-proyek dan tugas
- Studi kasus
- Ceramah/kuliah
- Video dan referensi
- Aktifitas kelompok/tugas kelompok
- Permainan peran dan simulasi.

Sebaiknya para pelatih dapat memilih strategi-strategi yang pantas untuk kompetensi yang diajarkan, situasi dan kebutuhan yang diperlukan siswa. Misalnya, bila tidak dapat melakukan praktek kerja nyata, maka simulasi yang berbeda-beda dan juga permainan peran dalam pengajaran juga dapat dilakukan untuk menggantikannya.

Peran Pelatih/Pengajar

Salah satu peran pelatih adalah memastikan adanya pelayanan standar tinggi melalui pelatihan yang efektif.

Untuk memastikan apakah diri Anda siap untuk mengajar dan bekerja sebagai pelatih kompetensi terhadap siswa-siswa/peserta pelatihan, sebaiknya menjawab pertanyaan-pertanyaan di bawah ini:

- Seberapa percaya dirikah Anda tentang pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengajar setiap elemen pada paket pelatihan ini?
- Apa ada informasi atau peraturan baru yang perlu Anda ketahui sebelum mulai dengan pengajaran anda?
- Apa Anda cukup percaya diri untuk mendemonstrasikan tugas-tugas praktis dalam paket program ini?
- Apakah Anda dapat menjelaskan dengan seksama tentang pengetahuan-pengetahuan yang menjadi dasar utama pelatihan standar kompetensi yang akan dibutuhkan para siswa agar mereka dapat melakukan tugas mereka dengan baik?
- Apa pengetahuan Anda cukup untuk mengetahui ruang lingkup situasi industri yang dapat diterapkan oleh kompetensi?
- Apa Anda sadar sejauh mana ketrampilan bahasa, pengetahuan membaca dan menghitung yang harus didemonstrasikan para siswa saat mengikuti pelatihan standar kompetensi?
- Apa sudah Anda perkirakan tentang apa saja yang harus diterobos dan isu persamaan hak apa saja yang harus direncanakan dalam mengajar program pelatihan ini?

Regulations = Peraturan-Peraturan

Sebaiknya pengajar mengetahui dan sadar bahwa terdapat beberapa peraturan 2 dan pedoman yang berdampak pada program yang akan dilakukan secara operasional, dan memastikan bahwa siswa-siswa Anda mematuhi.

Alat/Media pengajaran yang dibutuhkan untuk mengajar kompetensi ini.

Fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan untuk Mengajar Teori

Tempat/Ruang kelas untuk mengajar siswa, papan tulis, overhead projector, layar overhead projector, flip chart, kertas untuk flip chart.

Kebutuhan khusus Untuk Mengajar:

Tidak ada.

Sumber Informasi diperoleh dari :

Sumber dari informasi juga dapat terdiri dari kategori tersebut dibawah ini:

Travel Indonesia Magazine

Publisher: PT. Travia Duta

Telp: (62 21) 380 5555 Ext 76006

Fax: (62 21) 38406143

Kontak-kontak penting secara rinci untuk asosiasi-asosiasi yang berhubungan dengan industri ini seperti:

Asosiasi Pengajar- PPPG

Jl.Raya Parung KM.22-23 Bojongsari, Sawangan – Bogor

Telp: (021) 7431271

Asosiasi obyek wisata seluruh Indonesia (PUTRI)

Gedung Sasana Griya

A 15 Lt II

Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta

Telp: (021)- 8401-719

Fax: (021)-8400-709

Asosiasi Biro Perjalanan Wisata Indonesia (ASITA)

Komp Golden Plaza Blok A/30

Jl RS Fatmawati No 15, Jakarta

Telp: (021)-7590-0094-95

Fax: (021)-7507-537

Society of Indonesian Professional Conference Organisers (SIPCO)
(Yayasan Organisator Konperensi Profesional Indonesia)

Setia Travel

Jl H.Anshari No 33 B Jakarta

Telp: (021)-2313-669

Fax: (021)-6386-4182

Indonesia Congress and Convention Association INCCA
(Asosiasi Kongres dan Konfensi Indonesia)

Hotel Wisata

Arcade 13A, Jakarta

Telp: (021)-3140-982

Fax: (021)-334-470

Indonesian Guides Association (HPI)
(Himpunan Pramuwisata Indonesia)

Ade Sumatri

Telp: (021)-9133-921

Fax: (021)-5213-257 (Via Dinas Pariwisata DKI)

Situs Internet:

Direktorat Dikmenjur

<http://dikmenjur.freehosting.net>

SMK 8 Makassar

<http://www.geocities.com/smkknupg>

Boeing Company -

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

Environmental Information-

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

GreenNet-

<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

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/>

Andapun dapat menambah daftar Anda sendiri untuk sumber-sumber penting yang berhubungan dengan pelatihan program kompetensi ini.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Perlunya meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan Anda sendiri

Karena situasi industri ini yang sering berubah, sebaiknya para pengajar lebih sering meninjau kembali dan memperbarui sumber-sumber materi pengajaran dan tetap memelihara pengetahuannya tentang apa saja yang dilakukan di industri pariwisata saat ini.

Bagian 3 Standar Kompetensi

Gunakan bagian ini untuk:

- Mengetahui apa yang harus dilakukan para siswa.
- Mengetahui apa yang telah dilakukan para siswa.
- Memantau perkembangan para siswa.
- Memastikan bahwa Anda sebagai pelatih, telah mencakup seluruh Kriteria Unjuk Kerja dan elemen-elemennya dalam pelatihan ini.
- Memastikan bahwa Anda sebagai pelatih, telah mencakup seluruh Kriteria Unjuk Kerja dan elemen-elemennya bila mengevaluasi tugas siswa.

Judul Unit

Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan

Penjabaran Unit

Unit ini menangani pengetahuan ketrampilan dan sikap yang diperlukan untuk:

Elemen	Kriteria Unjuk Kerja
01. Mengembangkan pengetahuan produk/jasa dan pasar	<ol style="list-style-type: none">1.1. Berbagai peluang digunakan untuk mengembangkan pengetahuan produk/jasa1.2. Penelitian formal dan informal digunakan untuk memperbaharui pengetahuan produk1.3. Umpan balik dari pelanggan dan observasi di tempat kerja digunakan untuk mengevaluasi produk/jasa dan kegiatan promosi1.4. Pengetahuan yang dimiliki disebarkan kepada rekan kerja guna meningkatkan keefektifan penjualan tim1.5. Informasi yang diperoleh dari tempat kerja dan kontak langsung dengan pelanggan disampaikan kepada orang yang tepat sebagai bahan pertimbangan untuk perencanaan ke depan.1.6. Perubahan-perubahan pada preferensi pelanggan diidentifikasi1.7. Berbagai ide penyesuaian produk dan jasa agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan diusulkan kepada orang yang tepat sesuai dengan kebijakan perusahaan.
02. Mendorong semangat pelanggan untuk menggunakan dan membeli produk dan jasa	<ol style="list-style-type: none">2.1. Informasi yang akurat tentang produk dan jasa disampaikan kepada pelanggan2.2. Berbagai teknik penjualan diterapkan untuk mendorong penggunaan dan pembelian2.3. Pelanggan dibuat peduli terhadap berbagai produk ekstra dan produk-produk tambahan.2.4. Produk dan jasa dipromosikan sesuai dengan tujuan-tujuan perusahaan saat ini dan focus kegiatan promosi.

Deretan Variabel

Unit ini berlaku untuk semua sector industri pariwisata dan hospitalitas

Penelitian formal dan informal akan meliputi hal berikut ini antara lain:

- Diskusi dengan rekan kerja
- Membaca informasi perusahaan
- Penelitian terhadap informasi produk dan jasa dari berbagai brosur
- Media umum

Produk dan jasa akan meliputi hal berikut ini antara lain :

- Tur dan Transportasi
- Konferensi dan konvensi
- Fasilitas acara
- Hiburan (entertainment)
- Jasa Belanja
- Fasilitas Restoran
- Makanan dan minuman

Pedoman

Ketrampilan dan Pengetahuan Penunjang

Mendemonstrasikan kompetensi, fakta ketrampilan dan pengetahuan seperti sbb:

- Setiap wacana hukum yang berdampak pada penjualan produk dan jasa.
- Pengetahuan yang mendalam tentang produk dan jasa perusahaan.
- Teknik penjualan.

Konteks Penilaian/Evaluasi

Bagian ini dapat saja dinilai saat bekerja atau sesudah bekerja. Penilaian harus termasuk demonstrasi praktek baik dalam tempat kerja atau saat diadakan simulasi. Simulasi ini mutlak didukung oleh beberapa metoda agar dapat menekankan pengetahuan.

Aspek Penting dalam sebuah Evaluasi/Penilaian

Carilah:

- Kemampuan menggunakan teknik penjualan untuk mempromosikan produk dan jasa didalam konteks pariwisata dan hospitalitas yang khusus.

Berkaitan dengan Unit-unit lain:

Unit ini harus dinilai bersamaan atau setelah mengikuti unit-unit berikut ini:

- PARUJPAU01C Berkomunikasi melalui Telepon
- Unit-unit keterampilan operasional/pelayanan, yang diterapkan pada sector industri tertentu.

Tergantung pada sektor dan tempat kerja mereka, kombinasi berbagai pelatihan juga sesuai untuk dilaksanakan.

Perlu kehati-hatian dalam mengembangkan pelatihan agar memenuhi persyaratan dari unit ini. Untuk pelatihan umum pra-kejuruan, organisasi harus memberikan pelatihan, yang perlu dipertimbangkan adalah ruang lingkup yang lengkap dengan konteks industri dan tanpa penyimpangan terhadap sector industri individu. Ruang lingkup variable akan membantu hal ini. Untuk penyajian pada sector khusus, pelatihan harus dirancang khusus agar memenuhi kebutuhan sektor tersebut.

Kemampuan Kunci pada Unit ini	Tingkatan
Mengumpulkan, Mengorganisasi dan Menganalisa Informasi	2
Mengkomunikasikan Ide-ide dan Informasi	2
Merancang dan Mengorganisir Aktifitas	1
Bekerja dengan Orang Lain dan Bekerja sama dalam Tim	1
Menggunakan Ide-ide dan Teknik Matematika	1
Memecahkan Masalah	2
Menggunakan Teknologi	1

Tingkat Kemampuan untuk didemonstrasikan dalam Mencapai Kompetensi	
Tingkatan	Ciri-ciri
1	Dapat melakukan tugas-tugas rutin dalam prosedur yang sudah ditentukan tapi masih sering harus dibimbing oleh pelatih/penyelia.
2	Dapat melakukan tugas-tugas dengan arti lebih luas dan kompleks dengan peningkatan otonomi dengan cara bekerja sendiri. Penyelia hanya akan memeriksa saat tugas sudah diselesaikan siswa.
3	Dapat melakukan aktifitas-aktifitas kompleks/sulit dan aktifitas non-rutin, memotifasi diri sendiri dan bertanggungjawab atas pekerjaan yang dilakukan oleh orang lain.

Bagian 4 Strategi Penyampaian

A Isi Perencanaan

Dalam menyampaikan materi di bawah ini, para pelatih, siswa dan para penilai harus benar-benar mengikuti isi standar kompetensi secara rinci.

-
- 1.1 Mengambil kesempatan untuk mengembangkan produk / jasa.**
 - 1.2 Memperbaharui pengetahuan informal dan formal.**
 - 1.3 Mengevaluasi produk, jasa dan inisiatif promosi dari umpan balik pelanggan dan menyelidiki tempat kerja.**
 - 1.4 Membagi pengetahuan yang didapat dengan rekan kerja untuk peningkatan efektifitas dari tim kerja.**
 - 1.5. Membagi informasi yang didapat dari pengalaman tempat kerja dan pelanggan langsung kepada orang yang tepat.**
 - 1.6 Mengidentifikasi perubahan dalam kebutuhan pelanggan.**
 - 1.7 Menyarankan / menyampaikan ide-ide perubahan produksi dan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan kepada orang-orang yang tepat dan sesuai dengan peraturan perusahaan.**

Deretan Variabel

Unit ini diaplikasikan dalam sektor kepariwisataan.

Penyelidikan formal dan informal mencakup tapi tidak terbatas pada:

- Diskusi dengan rekan sekerja
- Membaca peraturan perusahaan
- Mempelajari keterangan dan brosur produksi dan jasa
- Media umum

Produk dan jasa bida mencakup semuanya, tapi tidak terbatas pada:

- Tour dan transportasi
- Konferensi dan konvensi
- Fasilitas fungsional
- Hiburan
- Jasa belanja
- Fasilitas restoran
- Makanan dan minuman

Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan diperlukan bidang – bidang sebagai berikut:

- Masalah hukum yang berakibat pada produk dan jasa.
- Pengetahuan yang cukup dari produk jasa perusahaan.
- Tehnik penjualan.

Aspek Kritisal/Penting untuk Penilaian. Carilah - :

- Kemampuan menggunakan tehnik penjualan untuk mempromosikan produk dan jasa dalam konteks kepariwisataan.
- Pengetahuan dalam konteks dalam penerapan promosi.

-
- 2.1 Menawarkan produk dan jasa yang paling mutakhir kepada pelanggan.**
 - 2.2 Memakai tehnik penjualan untuk mendorong penggunaan dan pembelian.**
 - 2.3 Membuat sadar pelanggan akan tambahan jasa dan extra produk.**
 - 2.4 Mempromosikan produk dan jasa yang sesuai dengan tujuan perusahaan dan promosi yang mutakhir.**

Deretan Variabel

Unit ini diaplikasikan dalam sektor kepariwisataan.

Penyelidikan formal dan informal mencakup tapi tidak terbatas pada:

- Diskusi dengan rekan sekerja
- Membaca peraturan perusahaan
- Mempelajari keterangan dan brosur produksi dan jasa
- Media umum

Produk dan jasa bida mencakup semuanya, tapi tidak terbatas pada:

- Tour dan transportasi
- Konferensi dan konvensi
- Fasilitas fungsional
- Hiburan
- Jasa belanja
- Fasilitas restoran
- Makanan dan minuman

Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan diperlukan bidang – bidang sebagai berikut:

- Masalah hukum yang berakibat pada produk dan jasa.
- Pengetahuan yang cukup dari produk jasa perusahaan.
- Tehnik penjualan.

Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian. Carilah -:

- Kemampuan menggunakan tehnik penjualan untuk mempromosikan produk dan jasa dalam konteks kepariwisataan
- Pengetahuan dalam konteks dalam penerapan promosi.

B Bagaimana mengajarkan Standard Kompetensi

Bagian ini menyajikan berbagai tugas/kegiatan, transparansi dan lembaran materi yang mengacu kepada standard kompetensi.

Keterampilan, pengetahuan dan sikap apa saja yang saya inginkan untuk dimiliki peserta latih?	Bagaimana saya mentranfer keterampilan, pengetahuan dan sikap kepada peserta latih
<p>1.1 Berbagai peluang dilakukan untuk mengembangkan pengetahuan akan produk/jasa.</p>	<p>Pelatih menjelaskan konsep tentang produk dan jasa.</p> <p>OHT 1 HO 2</p> <p>Pelatih menjelaskan tentang bagaimana mengembangkan pengetahuan produk dan jasa .</p> <p>OHT 2 HO 3,4</p> <p>Pelatih menyiapkan Tugas 1 untuk dikerjakan oleh peserta latih.</p> <p>Tugas 1</p> <p>Pelatih menilai tugas peserta latih, memberikan umpan balik dan diskusi kelompok.</p>
<p>1.2 Penelitian formal dan informal dilaksanakan untuk memperbaharui pengetahuan produk dan jasa.</p>	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya penelitian dan kegunaannya.</p> <p>OHT 3 HO 4</p> <p>Pelatih menjelaskan pengertian penelitian formal dan informal.</p> <p>OHT 4 HO 5</p>

<p>Keterampilan, pengetahuan dan sikap apa saja yang saya inginkan untuk dimiliki peserta latih?</p>	<p>Bagaimana saya mentranfer keterampilan, pengetahuan dan sikap kepada peserta latih</p>
	<p>Pelatih memperagakan bagaimana melaksanakan penelitian.</p> <p>OHT 5 HO 6</p> <p>Pelatih menyiapkan Tugas 2 untuk dikerjakan oleh peserta latih.</p> <p>Tugas 2</p> <p>Pelatih menyimpulkan berbagai kunci pembahasan berkaitan dengan proses penelitian yang dilakukan peserta latih.</p>
<p>1.3 Umpan balik dari konsumen dan observasi di tempat kerja digunakan untuk menilai produk, jasa dan kegiatan promosi.</p>	<p>Pelatih menjelaskan peranan umpan balik konsumen dan observasi di tempat kerja.</p> <p>OHT 6 HO 7</p> <p>Pelatih menjelaskan konsep dari kegiatan promosi.</p> <p>OHT 7 HO 8</p> <p>Pelatih menjelaskan apa yang dimaksud dengan evaluasi dan bagaimana cara menggunakannya untuk memperoleh umpan balik dari konsumen.</p> <p>OHT 8 HO 9</p> <p>Pelatih memberikan Tugas 3..</p>

<p>Keterampilan, pengetahuan dan sikap apa saja yang saya inginkan untuk dimiliki peserta latih?</p>	<p>Bagaimana saya mentranfer keterampilan, pengetahuan dan sikap kepada peserta latih</p>
	<p style="text-align: center;">Tugas 3</p> <p>Pelatih mengevaluasi Tugas 3 dan memberikan umpan balik.</p>
<p>1.4 Pengetahuan produk dan jasa yang diperoleh dibahas bersama rekan kerja untuk meningkatkan efektifitas tingkat penjualan tim kerja.</p>	<p>Pelatih menjelaskan berbagai cara untuk berbagai informasi bersama dengan rekan kerja.</p> <p style="text-align: center;">OHT 9 HO 10</p> <p>Pelatih mendiskusikan pentingnya berbagai informasi dengan rekan kerja. Pelatih membagikan Tugas 4 kepada peserta latih.</p> <p style="text-align: center;">Tugas 4</p> <p>Pelatih mendiskusikan hasil dari Tugas 4 bersama-sama dengan peserta latih dalam bentuk kelompok.</p>
<p>1.5 Informasi yang diperoleh dari tempat kerja dan kontak langsung dengan konsumen diteruskan kepada orang yang tepat untuk dipertimbangkan dalam perencanaan yang akan datang</p>	<p>Pelatih memperagakan bagaimna cara mengumpulkan informasi dari tempat kerja dan konsumen. Pelatih menetapkan siapa saja orang yang tepat yang dapat membuat perencanaan masa depan dengan menggunakan informasi yang telah dikumpulkan.</p> <p style="text-align: center;">OHT 10 HO 11</p> <p>Pelatih menyiapkan Tugas 5.</p>

<p>Keterampilan, pengetahuan dan sikap apa saja yang saya inginkan untuk dimiliki peserta latih?</p>	<p>Bagaimana saya mentranfer keterampilan, pengetahuan dan sikap kepada peserta latih</p>
	<p style="text-align: center;">Tugas 5</p> <p>Pelatih mengulas kembali dan mendiskusikan berbagai penemuan dengan kelompok.</p>
<p>1.6 Perubahan-perubahan selera konsumen diidentifikasi.</p>	<p>Pelatih menjelaskan apa saja dasar pembentukan selera konsumen.</p> <p style="text-align: center;">OHT 11 HO 12</p> <p>Pelatih mengidentifikasi dan menjelaskan mengapa terjadinya berbagai perubahan selera konsumen.</p> <p style="text-align: center;">OHT 12 HO 13</p> <p>Pelatih menyiapkan Tugas 6 untuk dikerjakan oleh peserta latih.</p> <p style="text-align: center;">Tugas 6</p> <p>Pelatih mengulas kembali dan mendiskusikan berbagai penemuan dengan kelompok.</p>
<p>1.7 Berbagai ide untuk penyesuaian produk dan jasa agar memenuhi kebutuhan konsumen diusulkan kepada orang yang berwenang sesuai dengan kebijakan perusahaan.</p>	<p>Pelatih menjelaskan bagaimana suatu usaha dapat melakukan penyesuaian terhadap produk dan jasa yang dimilikinya.</p> <p style="text-align: center;">OHT 13 HO 14</p> <p>Pelatih menjelaskan pentingnya berkomunikasi dengan orang yang tepat dalam memberikan ide-ide guna penyesuaian produk dan jasa dengan selera konsumen.</p>

<p>Keterampilan, pengetahuan dan sikap apa saja yang saya inginkan untuk dimiliki peserta latih?</p>	<p>Bagaimana saya mentranfer keterampilan, pengetahuan dan sikap kepada peserta latih</p>
	<p>Pelatih menjelaskan bagaimana melakukan penyesuaian jasa dengan menggunakan informasi yang diperoleh dari kebutuhan konsumen, yang sesuai dengan kebijakan perusahaan.</p> <p>Pelatih menyiapkan Tugas 7.</p> <p style="text-align: center;">Tugas 7</p> <p>Pelatihan merangkum dan mendiskusikan hasilnya dengan peserta latih.</p>
<p>2.1 Informasi yang akurat tentang produk dan jasa disampaikan kepada para konsumen.</p>	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya pemberian informasi yang akurat tentang produk dan jasa yang ditawarkan kepada konsumen.</p> <p style="text-align: center;">OHT 14 HO 15</p> <p>Pelatih menyiapkan Tugas 8 untuk para peserta latih guna meninjau ulang semua tahap-tahap yang dilakukan dalam hal pemberian informasi yang akurat.</p> <p style="text-align: center;">Tugas 8</p> <p>Pelatih mendiskusikan hasil dari Tugas 8 dengan para peserta latih.</p>
<p>2.2 Berbagai teknik penjualan diterapkan untuk menimbulkan minat konsumen dan melakukan pembelian.</p>	<p>Pelatih menjelaskan beberapa teknik penjualan sehubungan untuk meningkatkan penjualan.</p> <p style="text-align: center;">OHT 15 HO 16</p> <p>Pelatih memberikan Tugas 9.</p> <p style="text-align: center;">Tugas 9</p>

<p>Keterampilan, pengetahuan dan sikap apa saja yang saya inginkan untuk dimiliki peserta latih?</p>	<p>Bagaimana saya mentranfer keterampilan, pengetahuan dan sikap kepada peserta latih</p>
	<p>Pelatih mendiskusikan hasil dari Tugas 9 dengan para peserta latih.</p>
<p>2.3 Para konsumen dibuat peduli terhadap berbagai hadiah dan nilai tambah yang diberikan.</p>	<p>Pelatih menjelaskan tentang kemungkinan untuk memberikan berbagai ekstra dan tambahan-tambahan untuk jenis penjualan tertentu.</p> <p>Pelatih mendiskusikan kebutuhan untuk mengkomunikasikan berbagai tambahan dan ekstra kepada konsumen.</p> <p>OHT 16,17 HO 17,18</p> <p>Pelatih menyiapkan Tugas 10 untuk para peserta latih guna menemukan berbagai usaha peningkatan penjualan terjadi.</p> <p>Tugas 10</p> <p>Pelatih mendiskusikan hasil dari Tugas 10 dengan para peserta latih.</p>
<p>2.4 Produk dan jasa dipromosikan sesuai dengan tujuan perusahaan dan fokus kegiatan promosi.</p>	<p>Pelatih mendiskusikan tujuan utama perusahaan dan bagaimana hubungannya dengan kegiatan promosi.</p> <p>OHT 18 HO 19</p> <p>Pelatih menjelaskan jenis-jenis kegiatan promosi.</p> <p>OHT 19 HO 20</p> <p>Pelatih memperagakan kapan, apa dan bagaimana mempromosikan produk dan jasa.</p> <p>Pelatih menyiapkan Tugas 11 untuk para peserta latih.</p>

Keterampilan, pengetahuan dan sikap apa saja yang saya inginkan untuk dimiliki peserta latih?	Bagaimana saya mentranfer keterampilan, pengetahuan dan sikap kepada peserta latih
	<div data-bbox="808 320 1025 411" style="border: 3px double black; padding: 5px; display: inline-block;">Tugas 11</div> <p data-bbox="801 443 1877 507">Pelatih memberikan umpan balik kepada para peserta latih atas proses dan hasil dari tugas-tugas mereka.</p>

C Materi Pendukung bagi Pelatih

(Transparansi / Lembar materi dsb.)



Lembar Penilaian Peserta

(Keterampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai)

Mempromosikan Produk dan Jasa kepada Pelanggan

Nama Peserta:.....

Kelompok:

1. Menerapkan keterampilan yang diperlukan untuk mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan tentang produk/jasa yang ditawarkan kepada konsumen.
2. Menerapkan teknik yang sesuai yang dapat meningkatkan minat konsumen untuk membeli produk dan jasa yang ditawarkan.

Pengembangan Pengetahuan

Konsep-konsep kunci untuk dipahami meliputi :

- **Produk dapat berupa barang, jasa atau ide yang akan ditukarkan konsumen dengan uang atau sesuatu bentuk lainnya yang bernilai.**
- **Barang adalah produk yang berwujud yang dapat dinilai oleh konsumen dengan menyentuh, melihat, merasakan dan mendengarkannya.**
- **Jasa adalah produk yang tidak berwujud menawarkan manfaat baik berupa finansial, hukum, kesehatan, rekreasi, atau manfaat lainnya kepada konsumen.**
- **Idea dapat berupa konsep, filosofi atau gambaran yang dapat ditukarkan di pasar.**
- **Pengembangan pengetahuan produk/jasa akan meliputi:**
 - **Diskusi dengan rekan kerja.**
 - **Membaca informasi dari perusahaan.**
 - **Meneliti brosur-brosur tentang informasi jasa dan produk.**
 - **Membaca media umum / perdagangan.**

Defenisi Produk dan Jasa

Produk harus mampu memuaskan kebutuhan konsumen. Banyak para manajer perusahaan yang telah dilatih dalam aspek produksi dan tetap terkungkung dengan hal-hal teknis yang detil. Mereka cenderung berfikir tentang produk dalam aspek fisik, seperti tempat duduk, kamar dsb nya. Bagi mereka hal-hal tersebut penting, tetapi hal demikian memberikan sedikit dampak terhadap bagaimana sebagian besar konsumen memandang suatu produk. Sebagian besar konsumen menginginkan suatu produk yang mampu memuaskan kebutuhannya-bagaimana saya/kami dapat menggunakannya, apa manfaatnya yang kami dapatkan.

Jasa adalah sesuatu yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Apabila anda memberikan jasa kepada seorang konsumen, ia tidak akan dapat memilikinya. Jasa lebih bersifat untuk dialami dari pada untuk digunakan atau dikonsumsi. Jasa tidaklah berwujud. Ia bersifat tidak nyata (intangibile) dan seringkali melibatkan suatu ingatan yang menyenangkan (diharapkan). Anda tidak dapat “memegang” jasa. Dan sangat sulit diketahui dengan pasti apa yang akan anda peroleh disaat anda membelinya. Sebagian besar produk merupakan kombinasi antara elemen yang berwujud (tangible) dan yang tidak berwujud (intangibile). Bayangkan Anda mengunjungi suatu tempat kunjungan wisatwan di daerah Anda.

Pengembangan Pengetahuan

Contoh : Pengembangan pengetahuan akan berhubungan dengan berbagai area, seperti :

Atraksi :

- Alama
- Budaya
- Kerajinan tangan
- Acara khusus

Transportasi (angkutan udara, darat dan laut dll.):

- Tarif angkutan
- Produk/jasa baru
- Prosedur pemesanan / pembatalan / perubahan
- Peraturan pemerintah

Hubungan dengan pemerintah :

- Nilai tukar uang
- Peraturan Visa/kesehatan
- Kegiatan Promosi

Lain-lain :

- Kegiatan pesaing
- Acara yang sedang berlangsung (regional, nasional, internasional)
- Informasi daftar klien

Pengembangan Pengetahuan

- **Proses penelitian meliputi tahap-tahap berikut ini :**
 - Pengembangan rencana penelitian
 - Implementasi rencana penelitian
 - Menyusun dan melaporkan hasil penelitian
- **Hasil penelitian akan menghasilkan berbagai kemungkinan untuk :**
 - Pengumpulan data (sebagai bahan statistik)
 - Pelaksanaan analisis
 - Pelaksanaan evaluasi
 - Pembuatan perkiraan
 - Perencanaan ke depan
- **Beberapa kegiatan penelitian memerlukan penjabaran kedalam beberapa kategori**
- **Contoh : Makanan yang ditawarkan dapat dikategorikan ke dalam :**
 - halal, Cina, Eropah dsb.
 - restoran, kafe, siap saji, kaki lima
- **Cara mengevaluasi dapat diperingkat melalui :**
 - Kurang Cukup Baik Sangat Baik
(1) (2) (3) (4)

Metode Pengembangan Pengetahuan

- **Diskusi dengan rekan kerja**

Pembaharuan pengetahuan dapat diperoleh dengan cara berbagi informasi dan pengalaman dengan rekan kerja, dari hasil perjalanan yang dilakukannya, umpan balik dari pelanggan atau yang lainnya.

- **Membaca Informasi Perusahaan Informasi khusus dipersiapkan untuk usaha – sebagai contoh, kebijakan perusahaan atas keterlambatan pembayaran, pembayaran untuk pembatalan, deposit, prosedur keamanan dll.**

- **Meneliti Brosur**

Diperoleh melalui membaca dan memahami informasi dari berbagai brosur. Sebagai contoh, tanggal keberangkatan, akomodasi dan transportasi yang digunakan, kegiatan khusus, perlakuan atau kondisi untuk pemesanan/pembayaran dll.

- **Media Umum**

- **Membaca artikel dari surat kabar lokal atau nasional (artikel berita)**
- **Membaca berbagai majalah tentang perjalanan atau gaya hidup – sebagai contoh Travel Indonesia.**
- **Menonton TV/Video yang mempromosikan berbagai negara, wilayah atau atraksi wisata, budaya dll.**

- **Asosiasi Pariwisata**

Buletin dan informasi yang diterbitkan oleh berbagai asosiasi industri a.l. ASITA, Tour Guides, Asosiasi Atraksi Wisatawan dll.

- **Pusat Informasi Pariwisata**

Kantor Pariwisata tingkat Daerah, Provinsi atau Nasional yang melayani informasi umum atau khusus kepada wisatawan. Local, provincial and national tourism offices that provide specific and general information for tourists. Seringkali merupakan kantor atau departement di pemerintahan.

- **Internet**

Perpustakaan data dan informasi pariwisata berbasis komputer.

- **Riset Pemasaran**

Menghadiri berbagai seminar dan membaca berbagai artikel atau majalah bisnis untuk meningkatkan pengetahuan dalam perencanaan produk, promosi, periklanan, sistem distribusi dan kebijakan harga (a.l. tetap tanggap dengan perkembangan mutakhir).

- **Perjalanan uji coba**

Karyawan yang bekerja di industri harus memperoleh pengalaman tentang produk yang dijualnya dengan cara mengikuti tur atau “ tur percobaan” seperti penginapan, penerbangan, objek wisata, dengan potongan harga atau gratis.

Pengembangan Pengetahuan

Metode Penelitian yang digunakan dapat berupa :

Formal:

a.l. :

- **Laporan Asosiasi Industri**
- **Laporan Pemerintah**
- **Statistik dari lembaga pemerintah.**
- **Data internet**
- **Informasi dari berbagai Jurnal/majalah/
buku/brosur**

Informal:

a.l :

- **Bincang-bincang dengan :**
 - **Rekan kerja**
 - **Pelanggan**
- **Program TV.**
- **Video**
- **CD ROM**
- **Publikasi media**

Pengembangan Pengetahuan

Penelitian tentang Produk dan Jasa berkemungkinan akan membahas berbagai topik :

Contoh :

“Atraksi Wisata”

- **Topik yang dibicara mungkin akan menyangkut tentang :**
 - **Lokasi**
 - **Akses masuk/ fasilitas parkir**
 - **Harga masuk**
 - **Ruang lingkup kegiatan**
 - **Standard fasilitas dan pernak-pernik lainnya.**
 - **Kemungkinan penggunaan transportasi umum**
 - **Ketersediaan/kualitas cendera mata.**
 - **Fasilitas untuk orang cacat.**
 - **Ketersediaan Pemandu Wisata (lokal atau asing)**
 - **Ketersediaan makanan dan minuman**
 - **Fasilitas/pelayanan bagi kelompok minat khusus, seperti : anak-anak, balitas, manula dll.**
 - **Ketersediaan rumah ibadah**
 - **Dll.**

Pengembangan Pengetahuan

Umpan balik dari para pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi usaha jasa

Umpan balik terhadap usaha pelayanan pelanggan memungkinkan kita mengetahui apakah :

- **Pelayanan yang diberikan telah efektif sehingga belum perlu perbaikan.**
- **Pelayanan yang diberikan tidak efektif di beberapa hal sehingga diketahui tentang apa saja dan bagaimana untuk meningkatkan pelayanan yang ditawarkan tersebut.**

Observasi di tempat kerja juga merupakan cara yang efektif untuk mendapatkan umpan balik dari pelanggan. Kewaspadaan karyawan harus sangat ditekankan dalam hal meyakinkan apakah pelanggan senang atau tidak senang akan produk dan jasa yang diberikan.

Para karyawan juga selalu pada posisi yang prima agar dapat menyampaikan informasi kepada orang – orang yang tepat agar terlaksanakan perbaikan.

Pengembangan Pengetahuan

Timbal balik dan observasi tempat kerja juga harus digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi inisiatif promosi.

- **Menyusun promosi penjualan yang objektif**
- **Menyeleksi peralatan**
- **Mengembangkan program**
- **Mengetes terlebih dahulu program**
- **Mengimplementasikan program**
- **Mengevaluasi hasil-hasil.**

Pengembangan Pengetahuan

- **Evaluasi terhadap produk akan berkaitan dengan hal berikut ini:**
 - Durasi program
 - Ruang lingkup (yang termasuk paket atau diluar paket dll.)
 - Kesesuaian dengan pelanggan
 - Biaya
 - Nilai uang
 - Harga
 - Daya guna
 - Mutu

- **Evaluasi jasa akan berkaitan dengan hal-hal berikut ini :**
 - Kecepatan/ketepatan
 - Daya guna
 - Sikap bersahabat
 - Relevansi
 - Keramah tamahan

Pengembangan Pengetahuan

Pengetahuan yang dapat berbagai dengan rekan kerja:

- **Bersifat formal**
 - **Laporan (tertulis)**
 - **Rapat staf**
 - **Seminar staf**
 - **Album foto, slide, contoh-contoh cendera mata yang dibawa ke kantor.**

- **Bersifat Informal**
 - **Perbincangan**
 - **Hadiah mungil seperti cinderamata**
 - **Makanan dan minuman khas yang dipersiapkan untuk cendera mata/hadiah**

Pengembangan Pengetahuan

- **Informasi dapat juga diperoleh dari pelanggan melalui:**
 - **Percakapan:**
 - Telepon
 - Di kantor
 - Surat, E-mail, Kartu pos
 - Mendengarkan orang lain berbicara
- **Informasi kemudian dapat diteruskan kepada:**
 - **Manager Penjualan**
 - **Office Manager**
 - **Manager Operasional**
 - **General Manager**
 - **Supervisor yang berwenang,**

Tergantung daripada keadaan.

Pengembangan Pengetahuan

Selera pelanggan berkemungkinan akan didasari oleh hal berikut ini:

- **Pengalaman pribadi**
- **Pengalaman teman/famili**
- **Rekomendai dari orang lain a.l. ahli dari industri**
- **TV – program berita tentang gaya hidup, pemberitaan dll.**
- **Gaya hidup saat ini, kebutuhan dan keinginan**
- **Hasrat untuk melakukan sesuatu yang berbeda**
- **Tekanan bawahan**

Pengembangan Pengetahuan

**Perubahan selera pelanggan
berkemungkinan terjadi disebabkan
hal-hal berikut ini:**

Situasi pribadi

Contoh:

- **Perubahan pendapatan atau sumber pendapatan lainnya**
- **Perubahan minat, gaya hidup**
- **Nasehat dari teman-teman, rekan, atau bawahan.**

Faktor luar

Contoh :

- **Ketersediaan produk / jasa baru di pasar**
- **Produk/jasa yang tidak tersedia lagi di pasar.**
- **Perubahan peraturan pemerintah**

Pengembangan Pengetahuan

Produk dan Jasa dapat juga ditambah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan

Contoh:

Tur:

- **Mengganti tanggal rute perjalanan**
- **Mengganti lama perjalanan**
- **Harga tur mis. Diskon spesial**
- **Tipe transportasi, penginapan yang digunakan**
- **Tambahan yang termasuk/yang tidak termasuk**
- **Mengganti jumlah peserta dalam tur.**

Kantor:

- **Waktu kerja yang lebih lama**
- **Dokumen yang langsung diantar ke rumah**
- **Jasa supir dar/ke airport/ferry**
- **Penjualan produk pariwisata mis: koper, jam, dsb**
- **Menangani panggilan telepon akan kedatangan**
- **Mengirimkan kartu undangan pada perbaharuan produk-produk spesial**
- **24 jam nomor telepon pelanggan**
- **Membuat Web Site untuk Pemesanan, dsb.**

Mendorong Hasrat Pelanggan

Informasi yang akurat adalah dasar dari proses penjualan.



Mendorong Hasrat Pelanggan

Tahap-tahap berikut ini harus dilakukan:

- **Bukan kesempatan penjualan (sikap bersahabat, ramah tamah dll)**
- **Dengarkan kebutuhan pelanggan**
- **Waspada dengan tanda-tanda pembelian**
- **Promosikan manfaat dan kelebihan-kelebihan produk/jasa**
- **Tanggulangi keberatan (bila memungkinkan)**
- **Lakukan transaksi**
- **Cari tahu kemungkinan-kemungkinan pemberian ekstra atau nilai lebih**
- **Tindak lanjuti disaat yang tepat**

Mendorong Hasrat Pelanggan

Pelanggan harus dibuat peduli terhadap kemungkinan ekstra dan tambahan-tambahan lainnya.

Informasi dapat diperoleh dari:

- **Brosur**
- **Selebaran**
- **Katalog**
- **Manual informasi hotel**
- **Manual informasi Penerbangan**
- **Brosur asuransi.**

Mendorong Hasrat Pelanggan

Jenis-jenis produk/jasa tambahan dan ekstra meliputi:

- **Meningkatkan nilai pemesanan yang telah dilakukan**

Sebagai contoh:

- Kamar Standard ---->kamar Suite hotel
- Penerbangan kelas ekonomi ---> Bisnis kelas
- Dek C ----->Dek A di Kapal laut

- **Pembelian lanjutan terhadap produk/jasa sebelum keberangkatan**

Contoh:

- Menginap lebih lama
- Asuransi
- Menyewa kendaraan
- Mengunjungi pantai
- Air/rail pass
- Tiket Bioskop
- Tur
- Barang-barang kebutuhan perjalanan (jam tangan, tas dll.)
- Transfer
- Makanan.

Mendorong Hasrat Pelanggan

Merupakan hal penting agar kegiatan promosi yang dilakukan mengacu langsung pada fokus/tujuan usaha saat ini.

Hal ini berguna untuk:

- Meningkatkan penjualan
- Memperbaiki kepuasan pelanggan
- Memaksimalkan keuntungan
- Sesuai dengan situasi persaingan
- Memperoleh pangsa pasar
- Menciptakan profil/citra baru
- Mengikuti kecenderungan pasar
- Terlihat sebagai perusahaan yang progresif dan inovatif.
- Memenuhi tanggung jawab terhadap mitra strategis
- Gabungan semua hal di atas

Mendorong Semangat Pelanggan

Kegiatan promosi meliputi:

- **Iklan**
- **Publisitas**
- **Penjualan pribadi**
- **Kunjungan penjualan ke industri rekanan**
- **Merancang web page**
- **Kegiatan promosi penjualan dengan mitra strategis.**

Tugas 1

Berbagai peluang digunakan untuk mengembangkan produk/jasa

Anda bekerja di Trisakti Tour. Perusahaan Anda baru saja menerima 3 (tiga) jenis produk baru untuk dijual dari Wholesaler. Atau anda akan menerima 3 jenis program baru dari sebuah biro dan agent perjalanan.

- Identifikasi tahap-tahap yang akan Anda lakukan untuk meyakinkan bahwa Anda mengetahui betul masing-masing produk tersebut.
- Gunakan metode berikut ini:
 - Diskusikan dengan rekan kerja
 - Baca informasi informasi penyerta produk/program tersebut
 - Lakukan penelitian (ke industri) untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang produk/jasa tersebut
 - Media umum (bila tersedia).

Tuliskanlah penemuan-penemuan Anda di Formulir Laporan

Mintake Pelatih Anda untuk mengevaluasi dan memberikan umpan balik tentang laporan yang Anda kembangkan.

Silahkan mendemonstrasikan keterampilan kompetensi Anda melalui suatu permainan peran (role play) dengan anggota kelompok Anda dan minta pelatih Anda untuk memberikan umpan baliknya.

Tugas 2

Penelitian formal dan informal digunakan untuk memperbaharui pengetahuan

Anda bekerja di suatu Biro Perjalanan. Penyelia Anda meminta Anda untuk melakukan penelitian terhadap beberapa informasi tentang suatu produk baru yang disebut dengan City Tour Highlights dengan menggunakan 2 (dua) jenis metode penelitian.

Lakukan penelitian terhadap City Tours Highlights dengan menggunakan metode penelitian formal dan informal.

- Yakinkan bahwa metode ini dapat diterapkan untuk meneliti produk tersebut.
- Dengan menggunakan kedua metode tersebut, demonstrasikan yang mana lebih cocok dan efisien.

Sajikan hasil penemuan Anda kepada Pelatih Anda untuk dievaluasi dan memperoleh umpan balik.

Tugas 3

Umpun balik dari pelanggan dan observasi di tempat kerja digunakan untuk mengevaluasi produk/jasa dan kegiatan promosi.

Kemudia pada tahun yang sama, penjualan dari City Tour Highlights mengalami penurunan secara mencolok.

Penyelia Anda meminta Anda untuk mengevaluasi produk/jasa City Tour Highlights products /service yang telah Anda promosikan kepada pelanggan.

- Indetifikasi kriteria apa saja yang Anda butuhkan untuk mendapatkan umpun balik dari pelanggan tentang tur tersebut.
- Kembangkan pertanyaan-pertanyaan yang tepat untuk mendapatkan berbagai umpun balik dari pelanggan tentang tur tersebut.
- Rangkumkan hasil umpun balik pelanggan tersebut.
- Gunakan kuesioner umpun balik dari klien unuk memperbaiki jasa/sarankan opsi baru lainnya. Apakah anda membutuhkan teknik promosi yang baru?

Tulislah sebuah laporan tentang pertanyaan di atas dan sampaikan ke Pelatih Anda untuk dievaluasi dan memperoleh umpun balik.

Tugas 4

Pengetahuan didapatkan dari perbicangan dengan rekan kerja untuk mencapai keefektifan penjualan dari Tim Anda.

Persiapkanlah suatu cara untuk berbagai informasi dengan rekan kerja agar setiap orang yang terlibat memperoleh manfaat dari perbincangan tersebut.

Tuliskanlah tanggapan Anda di dalam suatu laporan dan sampaikan ke Pelatih Anda untuk dievaluasi dan mendapatkan umpun balik.

Tugas 5

Informasi diperoleh dari pengalaman di tempat kerja dan kontak langsung dengan konsumen diteruskan kepada orang yang tepat sebagai bahan pertimbangan dalam perencanaan ke depan.

Dengan menggunakan detail informasi yang diberikan tentang program City Tour, perhatikan skenario berikut ini.

Saat ini informasi telah diperoleh berdasarkan umpan balik dari pelanggan. Informasi tersebut menjelaskan bahwa program City Tour :

- Terlalu tergesa-gesa.
- Para klien terlalu panas.
- Para klien terlalu menggunakan waktu lebih pada onjek lokal.

Silahkan identifikasi orang yang tepat yang mana informasi tersebut perlu disampaikan, dengan demikian fakta-fakta tersebut dapat dipertimbangkan untuk perencanaan kedepan city tour.

Tulsikanlah jawaban Anda dalam bentuk memo kepada orang tepat dan perlihatkan kepada Pelatih Anda untuk dievaluasi dan mendapatkan umpan balik.

Tugas 6

Perubahan-perubahan selera pelanggan diidentifikasi.

Dengan menggunakan informasi detail tentang program City Tour Highlights, perhatikanlah skenario berikut ini.

Anda bekerja di Trisakti Tour, yang menawarkan program City Tour Highlights. Terdapat beberapa biro perjalanan lainnya yang menawarkan program yang sama. Salah satu diantara Biro perjalanan tersebut merupakan pesaing utama Anda.

Penyelia Anda harus mendapatkan data statistik tentang pemesanan pelanggan.

Data-data tersebut seperti pada table berikut ini.

Data Penjualan **City Tour Highlights**

No	Biro Perjalan	Jumlah dalam USD	
		1998	1999
1.	Trisakti Tours	21,900	10,950
2.	AAA Tours and Travel	32,850	21,900
3.	BBB Tours	43,800	16,425
4.	CCC Travels	38,325	43,800
		136,879	93,075

Perhatikan data-data di atas dan berikan pendapat Anda apakah terdapat suatu perubahan pada selera konsumen yang diperlihatkan oleh data di atas.

Persiapkan suatu rencana tindakan untuk memperoleh informasi mengapa perubahan tersebut terjadi.

Perbaiki jawaban Anda dan mintalah Pelatih Anda untuk mengevaluasi dan memberikan umpan baliknya.

Tugas 7

Berbagai ide untuk penyesuaian terhadap produk dan jasa agar memenuhi kebutuhan pelanggan diusulkan kepada orang yang tepat sesuai dengan kebijakan perusahaan.

Dengan menggunakan rincian yang diberikan tentang program City Tour Highlights, perhatikan skenario berikut ini.

Penyelia Anda meminta Anda untuk melaksanakan setiap tahap berikut ini :

- Mereview produk/jasa untuk mengetahui apakah pelayanan pelanggan masih sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- Bila tidak memenuhi kebutuhan konsumen, identifikasi apakah penyesuaian apa saja yang dapat dilakukan untuk memperbaikinya.
- Dengan mengetahui kebijakan perusahaan Anda (termasuk pemahaman akan visi dan misi perusahaan), identifikasilah orang yang tepat dengan siapa Anda perlu berkomunikasi untuk melakukan penyesuaian dan perbaikan terhadap produk/jasa.

Tuliskanlah tanggapan Anda dalam bentuk sebuah laporan dan sampaikan ke Pelatih Anda untuk dievaluasi dan diberikan umpan balik.

Tugas 8

Informasi yang akurat tentang produk dan jasa disampaikan kepada pelanggan

Dengan menggunakan rincian informasi tentang Program City Tour Highlight, perhatikanlah skenario berikut ini.

Penyelia Anda meminta Anda untuk memeriksa informasi apa saja yang diberikan kepada pelanggan tentang produk baru, yang diluncurkan perusahaan dua minggu yang lalu.

Uraikan tahap-tahap yang akan diambil untuk meyakinkan bahwa informasi tentang produk baru tersebut telah akurat.

Lakukanlah hal tersebut dengan menggunakan suatu permainan peran (role play) bersama-sama anggota tim lainnya di kelompok Anda. Minta Pelatih Anda untuk mengevaluasi dan memberikan umpan balik atas tingkat keefektifan usulan Anda.

Tugas 9

Berbagai teknik penjualan digunakan untuk mendorong penggunaan atau pembelian

Dengan menggunakan detail informasi tentang program City Tour Highlight, perhatikanlah skenario di bawah ini.

Penyelia Anda meminta Anda untuk mengembangkan suatu rencana untuk peningkatan penjualan.

- Identifikasi poin penjualan yang akan anda gunakan untuk mempromosikan program dalam kota. Untuk setiap poin penjualan yang anda telah identifikasi, buatlah pernyataan alasan anda, mengapa anda anggap poin tersebut akan dapat membantu menaikkan penjualan.
- Menggunakan permainan peran, menjual tur dalam kota untuk menarik pelanggan.

Minta Pelatih Anda untuk mengevaluasi dan memberikan umpan balik atas tingkat keefektifan usulan Anda.

Tugas 10

Pelanggan dibuat peduli terhadap produk-produk ekstra dan tambahan.

Dengan menggunakan informasi detail yang diberikan tentang program City Tour, perhatikanlah skenario berikut ini.

Penilai Anda meminta Anda untuk membuat daftar tentang produk-produk tambahan atau ekstra untuk program City Tour Highlight :

- Telitilah berbagai produk tambahan dan produk ekstrat yang mungkin diberikan untuk program City Tour.
- Buatlah daftar rincian untuk setiap produk tersebut.
- Identifikasilah cara-cara untuk membuat pelanggan peduli dengan berbagai pilihan yang Anda tetapkan.

Dengan menggunakan permainan peran (role-play), komunikasikanlah pilihan yang telah ditetapkan kepada pelanggan Anda.

Mintalah pelatih Anda untuk memberikan penilaian dan umpan balik.

Tugas 11

Produk dan Jasa dipromosikan sesuai dengan tujuan perusahaan saat ini, dan fokus dari kegiatan promosi.

Dengan menggunakan informasi detil yang diberikan tentang program City Tour, perhatikanlah skenario berikut ini.

Penyelian Anda menginformasikan bahwa tujuan perusahaan dan fokus promosi saat ini meliputi peningkatan penjualan produk program city tour.

Identifikasilah cara-cara bagaimana Anda akan mempromosikan program City Tour highlights dan jelaskan bagaimana hubungannya dengan usaha-usaha promosi secara keseluruhan.

Mintalah pelatih Anda untuk menilai dan memberikan umpan balik.

Bagian 5 Cara Menilai Unit Ini

Apakah yang dimaksud dengan penilaian?

Penilaian adalah proses pengumpulan bukti dan pembuatan keputusan tentang kemajuan yang diharapkan sesuai dengan standar kompetensi yang telah ditetapkan. Sesuai dengan yang diharapkan, keputusan diambil untuk menilai apakah kompetensi yang diharapkan telah dicapai.

Penilaian adalah untuk mengetahui prestasi peserta bukannya menghubungkan penampilan kerja peserta dengan peserta lainnya.

Apa yang dimaksud dengan kompeten?

Pahamilah pertanyaan: "Apa yang benar-benar diinginkan seorang pegawai untuk bisa dilakukan?" Jawabannya akan memberitahu anda apa sebenarnya pengertian 'kompeten'. Kompeten ditempat kerja mengandung arti bahwa seseorang harus dapat:

- Menampilkan tingkat keterampilan yang bisa diterima.
- Menata tugas-tugas yang diminta.
- Menanggapi dan bereaksi dengan wajar pada saat ada sesuatu yang salah.
- Megisi peran dalam kerangka tugas ditempat kerja.
- Mentransfer pengetahuan dan keterampilan pada situasi yang baru.

Pada saat anda menilai kompetensi ini, anda harus terlibat pada semua hal diatas untuk dapat memahami situasi kerja sesungguhnya.

Persyaratan Penilai

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

Mereka yang berhak menilai, boleh menilai dari metode yang ada dalam petunjuk ini, atau mengembangkan sendiri. Penilai harus melihat petunjuk bukti dalam standar kompetensi sebelum memilih metode penilaian.

Halaman berikut ini memuat metode-metode untuk menilai kompetensi ini. Penilaian harus dirancang untuk menilai setiap elemen, criteria penampilan dan pengetahuan serta keterampilan penunjang untuk kompetensinya.

Hasil dari penilaian yang baik harus menghasilkan pengetahuan yang cukup dan relevan serta pemahaman untuk dapat mengembangkan kompetensinya.

Tidaklah sesuai memberikan tanda angka, karena 30 % peserta mungkin tidak mendapatkan aspek kompeten yang tepat. Peserta dinilai apakah ia kompeten atau tidak kompeten.

Pengakuan terhadap kompetensi yang baru.

Sistem penilaian terpadu nasional mencakup pengakuan terhadap kompetensi baru tanpa memperdulikan dimana peserta memperolehnya. Penilaian mengakui bahwa setiap individu dapat mencapai kompetensi dalam berbagai cara termasuk pembelajaran informal.

Pengakuan akan adanya kompetensi baru menjadi bukti untuk penilaian apakah seseorang benar-benar telah memperoleh kompetensi yang diharapkan untuk pekerjaan atau persyaratan formal.

Penilaian

Penilaian yang diusulkan untuk Mempromosikan Produk dan Jasa kepada pelanggan.

Metode pengumpulan bukti kemampuan yang diusulkan.
Penilaian praktek peragaan di tempat kerja akan meliputi pengamatan terhadap peserta latih : <ul style="list-style-type: none">• Mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan.• Interaksi dengan pelanggan untuk mendapatkan informasi tentang preferensi pelanggan.
Pihak ketiga/bukti dikumen akan meliputi hal sebagai berikut a.l. : <ul style="list-style-type: none">• Laporan bawahan atau penyelia (tertulis atau lisan).• Salinan (foto copy) sumber informasi produk/jasa oleh calon peserta.• Laporan pelanggan (tertulis atau lisan).• Rincian pelatihan, pengalaman kerja sebelumnya.
Penilaian di luar pekerjaan, kegiatan simulasi dapat digunakan agar memberi kesempatan bagi peserta latih untuk memberikan bukti keterampilan melalui peragaan praktek : <ul style="list-style-type: none">• Bermain peran untuk memperagakan teknik penjualan.• Bermain peran untuk memperagakan interaksi dengan pelanggan guna menetapkan preferensi pelanggan.• Proyek untuk pengembangan pengetahuan tentang produk yang ditentukan dan permainan peran untuk memperagakan pengetahuan ini dalam suatu situasi "peningkatan penjualan".• Persiapkan suatu simulasi di lingkungan tempat kerja yang memberikan kesempatan pada calon untuk mendemonstrasikan usaha peningkatan penjualan dan mempromosikan jasa disaat sedang menyelesaikan tugas rutin seperti: Selama pelayanan di restoran, disaat melaksanakan sutau kegiatan, disaat memberikan informasi pada seorang pelanggan.

Contoh Permainan Peran, Studi kasus dan proyen.

Penilaian Tugas 1

Anda seorang anggota tim senior di suatu resor kecil, dan Anda terkenal dengan kemampuan Anda dalam hal “ usaha peningkatan penjualan (up-selling). Di suatu rapat dengan semua staf, seorang supervisor/manajer menginginkan di semua departemen fokus pada penjualan outlet-outlet pelayanan (restoran, bar, bagian tur). Ia meminta Anda untuk berbagai informasi pengalaman dan keahlian anda dengan seluruh peserta yang hadir. selama 10 menit. Apa yang akan anda utarakan?

Penilaian Tugas 2

Pilihlah salah satu atraksi wisata yang ada di wilayah anda. Bayangkan Anda sedang melayani di sebuah toko cendera mata namun juga harus mempromosikan outlet lainnya kepada para pelanggan anda. Kumpulkan semua informasi yang anda perlukan untuk mempromosikan usaha restoran yang ada. Permainan peran sebuah interaksi dengan pelanggan untuk mendorongnya mengunjungi restoran.

Penilaian Tugas 3

Anda sedang memandu tur sehari. Promosikanlah produk tur lain dari perusahaan kepada para tamu Anda dalam suatu permainan peran. (kegiatan ini harus berdasarkan kegiatan tur yang sebenarnya di wilayah yang telah Anda teliti sebelumnya).

Pertanyaan harus berfokus pada:

Proses dan teknik

Penilaian Tugas 4

Jelaskan teknik-teknik untuk mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan produk/jasa.

Penilaian Tugas 5

Uraikanlah teknik-teknik untuk usaha peningkatan penjualan (up-selling) dan teknik penjualan silang (cross-selling).

Pengetahuan penunjang

Penilaian Tugas 6

Apa alasan-alasan perlunya melakukan promosi produk/jasa secara aktif

Penilaian Tugas 7

Apa saja wacana hukum yang Anda perlu diperhatikan?

Perencanaan dan Organisasi

Penilaian Tugas 8

Kapan saja anda dapat memanfaatkan peluang untuk menjual di lokasi kerja anda?

Komunikasi dengan Orang lain

Penilaian Tugas 9

Apa prinsip-prinsip kunci komunikasi dalam penjualan?

Penilaian Tugas 10

Apa peranan Anda dalam membantu perusahaan Anda merencanakan pemasaran dan penjualannya?

Pemecahan Masalah

Penilaian Tugas 11

Apa saja permasalahan yang akan ditemui dalam mencoba mempromosikan produk/jasa?

Kesehatan dan Keselamatan

Penilaian Tugas 12

Apa pertanyaan-pertanyaan yang erkaitan dengan kesehatan dan keselamatan yang dapat ditanyakan kepada pelanggan sebelum mempromosikan produk/jasa?

Usulan Daftar periksa bagi Penilai	
Mempromosikan Produk dan Jasa kepada Pelanggan	
Nama Peserta:	Nama Penilai :
Apakah calon siswa telah menyediakan bukti yang cukup untuk menunjukkan bahwa ia mampu:	Catatan
Aplikasikan pengetahuan dan keterampilan secara jelas yang berkaitan dengan dengan unit lain Direkomendasikan: <ul style="list-style-type: none"> • PARUJPUAU01C Berkomunikasi melalui Telepon. 	
Memperagakan pengetahuan <ul style="list-style-type: none"> • Buatlah daftar wacana hukum apa saja yang memberikan dampak pada penjualan produk dan jasa kepada pelanggan. • Uraikanlah berbagai hal-hal dan manfaat produk dan jasa untuk dipromosikan kepada pelanggan. • Jelaskanlah teknik-teknik yang dapat digunakan untuk mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan. 	
Memperlihatkan keterampilan teknis/prosedur yang sesuai dengan prosedur standar yang dibutuhkan oleh perusahaan, termasuk penggunaan yang benar dari peralatan apapun ? <ul style="list-style-type: none"> • Gunakan teknik-teknik penelitian formal dan informal untuk mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan produk/jasa. • Gunakanlah teknik-teknik penjualan terhadap berbagai tipe pelanggan dan untuk berbagai jenis produk/jasa guna meningkatkan penggunaan dan pembelian. 	
Merencanakan dan mengorganisaikan kegiatan secara berhasil guna : <ul style="list-style-type: none"> • Identifikasikanlah kapan saat diperlukan pembaharuan pengetahuan produk/jasa dan melaksanakannya secara benar. • Identifikasikanlah saat-saat yang tepat melakukan penjualan. • Integrasikanlah penjualan dengan berbagai kegiatan kerja lainnya. • Lakukanlah penjualan selama waktu-waktu operasional kerja yang sibuk. 	

<p>Berkerja dan berkomunikasi dengan rekan dan pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berkomunikasi dengan cara yang sopan dan bersahabat. • Memberikan informasi yang akurat tentang produk/jasa kepada pelanggan. • Mendorong kepedulian pelanggan terhadap berbagai produk ekstra dan tambahan. • Mendorong pelanggan untuk menggunakan dan membeli produk melalui penerapan berbagai teknik penjualan. • Mempromosikan produk dan jasa sesuai dengan tujuan-tujuan perusahaan saat ini dan fokus kegiatan promosi. • Dapatkan umpan balik pelanggan terhadap produk dan jasa serta kegiatan promosi serta identifikasi perubahan-perubahan preferensi pelanggan. • Berbagi pengetahuan dengan para rekan kerja untuk meningkatkan keefektifan penjualan. • Menyampaikan pengetahuan pasar yang dimiliki dari tempat kerja kepada orang yang tepat untuk perencanaan yang akan datang. • Mengusulkan berbagai ide guna perbaikan produk dan jasa kepada orang yang tepat sesuai dengan kebijakan perusahaan. 	
<p>Tanggapan terhadap permasalahan yang mungkin terjadi di kegiatan perusahaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tanggap terhadap situasi dimana berbagai keluhan tentang jenis produk/jasa tertentu diterima. • Menangani situasi disaat pelanggan marah terhadap tindakan menekan dari usaha meningkatkan penjualan (up-selling) yang dilakukan. • Tanggap terhadap situasi dimana produk tertentu secara konsisten gagal untuk dijual. 	
<p>Integrasikanlah prosedur keamanan, keselamatan dan kesehatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rangkumkanlah nasehat apa saja yang berkaitan dengan kesehatan dan keamanan yang cocok disampaikan di saat mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan. 	

Lembaran Penilaian Kompetensi

Unit: PARUJPLJP08C

Mempromosikan Produk dan Jasa kepada Pelanggan

Nama Peserta:.....

Nama Penilai :.....

Peserta dinilai sebagai:	Kompeten	<input type="checkbox"/>
	Belum kompeten	<input type="checkbox"/>
Umpan balik untuk peserta		

Tanda tangan

Peserta latih telah diinformasikan tentang hasil penilaian dan alasan-alasan yang menyertasi Keputusan.	Tanda tangan Penilai: Tanggal:
Saya telah diinformasikan tentang hasil penilaian berikut alasan-alasan pengambilan Keputusan.	Tanda tangan peserta penilaian: Tanggal: