

ABSTRAK

Kegiatan magang kerja ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis adanya permasalahan yang muncul mengenai tidak adanya peran *Telemarketing* di divisi *Sales & Marketing* pada Rich Palace Hotel Surabaya, khususnya terkait permasalahan tidak adanya *follow up* yang dilakukan kepada calon tamu.

Kegiatan magang kerja dilakukan selama 700 jam dan selama proses kegiatan magang kerja dilakukan, program yang dirancang adalah penambahan staf khusus agar dapat meningkatkan penjualan di departemen *Sales & Marketing* yang meningkatkan tingkat hunian kamar dan *meeting room* menjadi lebih baik serta menjaga hubungan baik dengan calon tamu.

Hasil dari kegiatan magang kerja ini berjalan dengan sangat baik dan calon tamu merasa sangat dengan adanya hubungan yang baik antara hotel dengan calon tamu.

Kata Kunci: *Telemarketing*, Penjualan, dan Tingkat hunian kamar dan *Meeting Room*.



ABSTRACT

This internship purposed to analyze if there is any problems that occur about the in- availability of Telemarketing in Sales & Marketing Divisions on Rich Palace Hotel Surabaya, especially the in-avability of follow up related done to the prospective guest.

Working internship activities are conducted for 700 hours and during the process of apprenticeship work done, the program designed is the addition of special staff in order to increase sales in the Sales & Marketing department to improve the occupancy rate of the room and meeting room for the better and maintain good relations with prospective guests.

The result of this work internship activity wnt very well and the prospective guests felt strongly with the good relationship between the hotel and the prospective guest.

Keywords: Telemarketing, Sales, and Room Occupancy Rate and Meeting Room.

