

BIG ISSUE

Komang Swesen: Pelatihan Hospitality Kali Ini Fokus Pada 'Sense of Belonging'

Ray - BULELENG.BIGISSUE.ID

Apr 19, 2023 - 11:28



Komang Swesen (baju putih lengan panjang) bersama peserta training.

SINGARAJA - Direktur, sekaligus founder Hotelarious Management, Komang Swesen, kembali memberikan pelatihan hospitality yang berkaitan dengan kemampuan Butler Services. Sebelumnya ia hadir di Java Lotus Hotel Jember (JLH) dengan berfokus pada peningkatan kualitas layanan dengan menerapkan sistem Butler (customer service, the Butler way). Kali ini di Munduk Moding Plantation Nature Resort (MMP), ia didaulat untuk memberikan pelatihan guna peningkatan 'rasa memiliki' (sense of belonging), juga dengan cara - cara Butler, Selasa (18/4).



*Kolam renang air hangat di Munduk Moding Plantation Nature Resort.

Tempo hari merupakan kali kedua baginya untuk hadir di kelas MMP, setelah sebelumnya mengupas kedua bukunya: Mendulang Uang dan Karir di Dunia Butler dan Magic Butler. "Betul, ini merupakan yang kedua kalinya. Tapi kali ini kami fokus pada peningkatan 'rasa memiliki' karyawan dengan mangdopsi pemahaman Butler," ungkapnya.

Ia mengakui topik tersebut merupakan permintaan Chief of Operations (COO MMP), Komang Tri Darma, yang sebelumnya sudah sering menghadirkan trainer luar untuk peningkatan kualitas layanan di resornya. "Pada pertemuan terakhir, kami mendapatkan kesimpulan bahwa sektor 'Sense of Belonging' para skuadnya yang perlu ditingkatkan. Skenarionya yaitu mulai menanamkan 'sense' tersebut di kalangan manajemen dulu, kemudian diharapkan semua esensi yang didapatkan akan ditularkan ke akar rumput," paparnya lebih luas lagi.



*Komang Swesen (baju biru, belakang) bersama peserta training batch 2.

Peserta training yang berjumlah 24 orang dibagi menjadi dua sesi, sehingga masing - masing sesi diikuti 12 peserta. Mereka datang dari kalangan manajemen, mulai level Supervisor hingga Head of Department (HOD).

Ia membenarkan jika pemahaman sense of belonging ini memang sangat krusial di setiap perusahaan, apapun jenis usahanya. "Tidak ada gunanya karyawan dilatih soal customer service jika mereka belum/tidak punya rasa memiliki," tegasnya.

Selain penyampaian materi pokok, Komang juga menjembatani komunikasi internal guna tercapainya goal korporasi MMP. Ia yakin bahwa ilmu yang disalurkan bisa memberikan dampak yang signifikan bagi kemajuan MMP.



* Komang Swesen merupakan hospitality trainer berbasis Butler

"Jika dilihat dari antusiasme peserta saya yakin akan ada perubahan besar di MMP kedepannya," tutupnya. (Tim)