

ABSTRACT

The purpose of this Final Project writing is to find out and describe Selling Technique at the Zest Hotel Jemursari Surabaya Front Office. The main task of the Receptionist at Zem Hotel Jemursari Surabaya is to sell rooms. Zest Hotel Jemursari Surabaya has 130 rooms, consisting of two room suites, and 128 standard rooms. Zest Hotel Jemursari Surabaya has a room rate category, namely basic rate, discount rate and special rate. The author concludes that the steps taken in Selling techniques at Zest Hotel Jemursari Surabaya, is to approach (approach) the guests who come, explain the price and facilities (presentation and pricing) owned, handle rejection (handling objection) and then close the sale (closing).

Key world:Selling Technique, Front Office Department

ABSTRAKSI

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan *Selling Teknik* di *Front Office* Zest Hotel Jemursari Surabaya. Tugas utama *Receptionist* di Zest Hotel Jemursari Surabaya yaitu menjual kamar. Zest Hotel Jemursari Surabaya memiliki 130 kamar, yang terdiri dari dua *suite room*, dan 128 *standart room*. Zest Hotel Jemursari Surabaya memiliki kategori *room rate*, yaitu *basic rate*, *discount rate* dan *special rate*. Penulis menyimpulkan bahwa tahapan yang dilakukan dalam *Selling teknik* di Zest Hotel Jemursari Surabaya, adalah dengan melakukan pendekatan (*approach*) terhadap tamu yang datang, menjelaskan mengenai harga dan fasilitas (*presentation and pricing*) yang dimiliki, menangani penolakan (*handling objection*) kemudian menutup penjualan (*closing*).

Kata kunci : *Selling teknik, Front Office Department*