

LIST OF APPENDIXS

The following image shows the results of the Google Form questionnaire

3. Bagaimana cara anda menghadapi tamu dari berbagai latar belakang budaya selama melakukan courtesy? 3 responses

Berusaha memahami aksen yang mereka gunakan tiap berkomunikasi, dengan cara sering menonton video video edukasi perbedaan aksen negara

Dengan menggunakan bahasa yang sopan

Bersikap ramah, sabar, menunjukkan rasa empati, penyampaian yang jelas, memberikan pelayanan yang lebih personal dan relevan

4. Apa strategi komunikasi yang anda gunakan untuk memastikan tamu dari budaya yang berbeda merasa nyaman dan tidak terganggu saat melakukan courtesy? 3 responses

Komunikasi lissimal

Berkomunikasi dengan lembut sopan dan sambil tersenyum

Komunikasi yang efektif, pelayanan yang personal, dan mengatasi ketidakpastian

1

3 responses

1. Berapa lama anda bekerja di Holiday Inn Express Baruna Bali? 3 responses

1 tahun

8 bulan

Saya training di Holiday Inn Express Baruna Bali selama 8bulan

2. Berapa lama pengalaman anda bekerja dalam melayani tamu asing dari berbagai negara? 3 responses

5 tahun

1 tahun

Semangat training disini yaitu 8bulan

2

5. Apakah ada tamu dari negara dengan budaya tertentu yang lebih sulit untuk di courtesy? Jika ya, bagaimana cara mengatasinya? 3 responses

Ada, seperti tamu korea yang kebanyakan dan mereka jarang mengerti bahasa inggris, cara mengatasinya saya biasanya menawarkan berkomunikasi lewat google translate dengan menggunakan bahasa tubuh sambil menyodorkan handphone sebagai isyarat berkomunikasi lewat google translate

Ada, tamu arab, saya mengatasi dengan memakai google translate

sejauh ini tidak ada, selama courtesy masih aman aman dan tidak ada kendala apapun

6. Bagaimana anda menyesuaikan diri dengan tamu yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda dengan anda selama melakukan proses courtesy? 3 responses

Harus terus lebih sering mencoba agar terbiasa menghadapi latar budaya mereka yang berbeda beda

Saya tidak begitu menghiraukan tentang latar belakang budaya, dengan seandainya waktu akan terbiasa

Menyesuaikan komunikasi yang sedang dibahas, tanyakan jika tidak yakin, berpikir empati, membuka diri untuk belajar, dan bersikap sabar

3

7. Terdapat banyak tamu dari berbagai negara yang datang untuk sarapan ke restaurant hotel anda, bagaimana anda memastikan bahwa setiap tamu merasa dihargai dan dihormati terlepas dari latar belakang budaya mereka yang berbeda-beda? 3 responses

Dengan selalu bertanya kepuasan mereka during stay

Memberikan salam yang hangat dengan menggunakan bahasa yang sopan

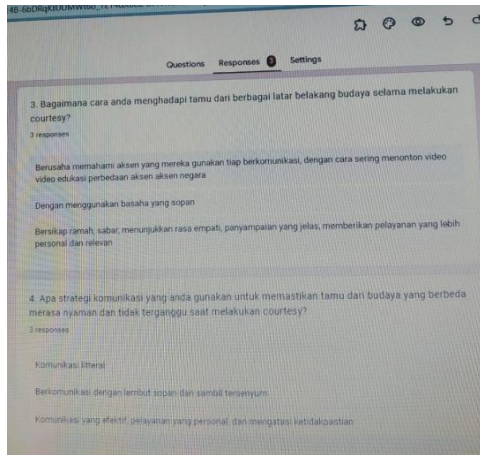
Menciptakan suasana yang ramah dan menyambut, dan juga memberikan pelayanan yang inklusif

8. Apakah anda pernah menerima pelatihan tentang komunikasi lintas budaya? Jika ya, bagaimana pelatihan tersebut membantu anda dalam pekerjaan? 3 responses

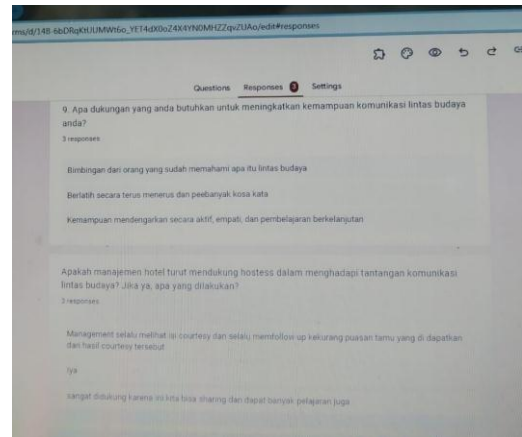
Tidak

Tidak pernah

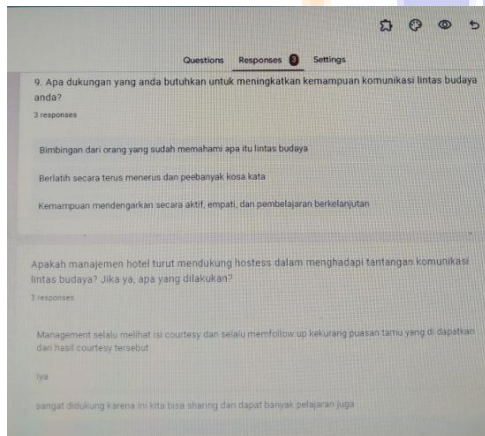
4



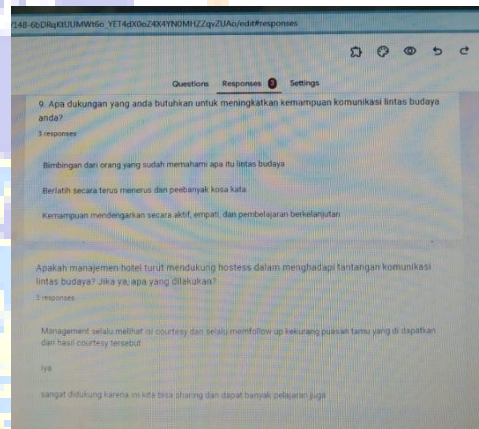
5



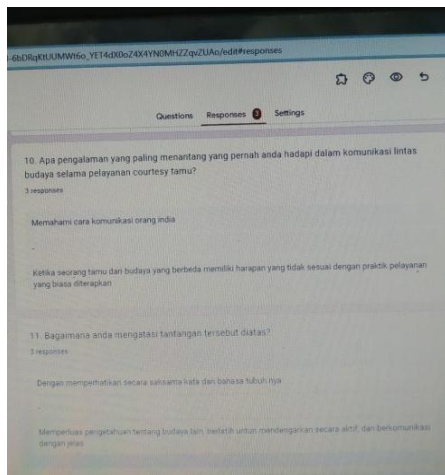
6



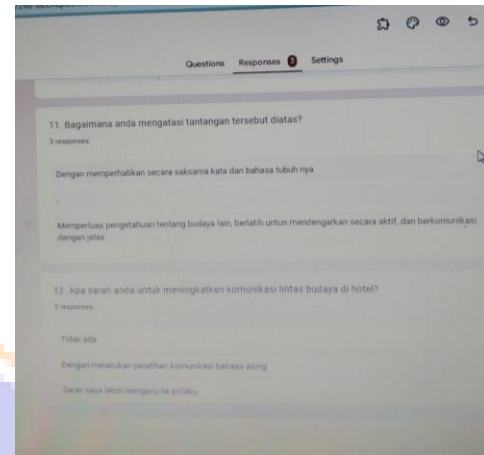
7



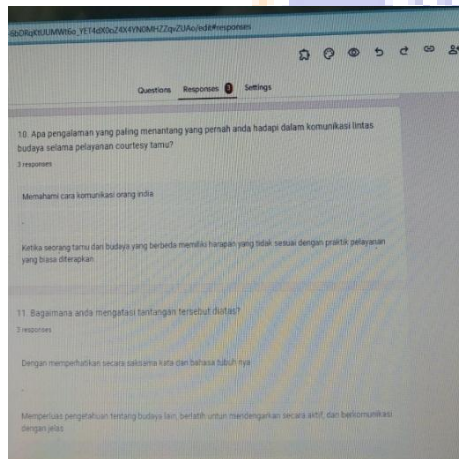
8



9



10



11

