SUMBER DAYA MANUSIA PARIWISATA

PERTEMUAN KE 6

Komunikasi persuasive

Komunikasi persuasif adalah :

bentuk komunikasi yang bertujuan untuk mengarahkan atau mempengaruhi perilaku, sikap, dan opini orang lain.

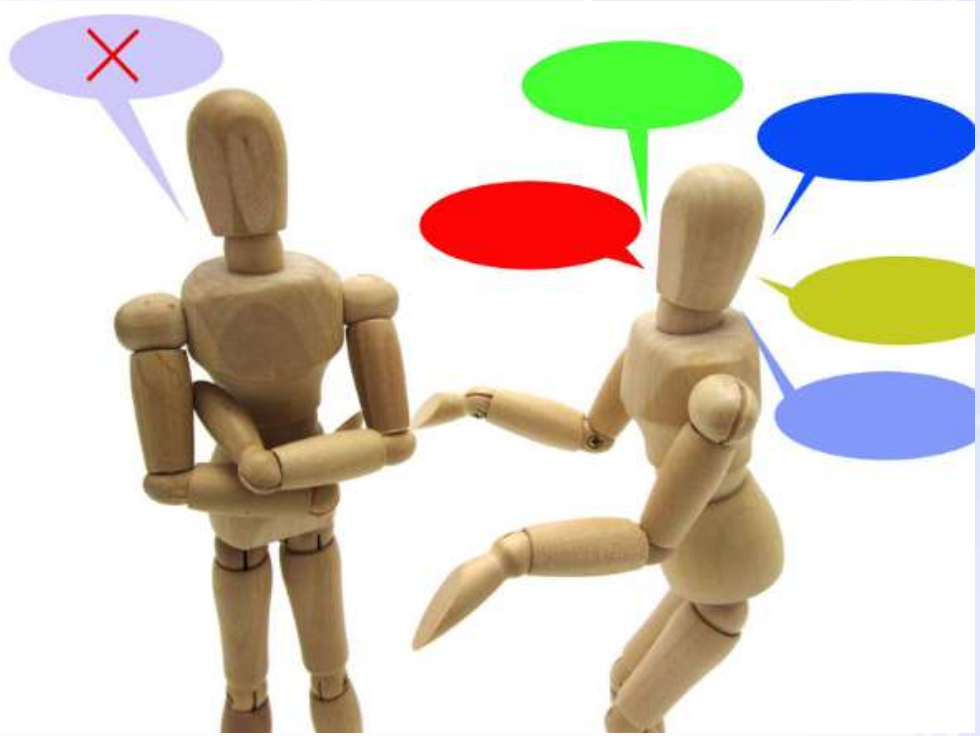


Contoh Komunikasi persuasive

1. Promosi destinasi melalui media sosial yang menonjolkan keindahan alam atau pengalaman unik di suatu tempat.
2. Layanan pelanggan di hotel atau restoran yang menggunakan teknik persuasi untuk menawarkan produk tambahan atau paket wisata.
3. Pemandu wisata yang menggunakan cerita atau informasi menarik tentang budaya lokal untuk meningkatkan minat wisatawan.

Komunikasi Penyelesaian Masalah

dalam dunia pariwisata, komunikasi ini sangat penting karena masalah sering muncul, seperti ketidakpuasan pelanggan, keterlambatan layanan, atau ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realitas.



Proses Komunikasi Penyelesaian Masalah di Pariwisata

1. **Identifikasi Masalah**: Mengidentifikasi masalah secara jelas dan memahami dampaknya terhadap wisatawan atau layanan.
2. **Pemahaman Penyebab**: Mengetahui akar masalah atau penyebab utama dari masalah yang dihadapi, misalnya, masalah terkait logistik, fasilitas, atau komunikasi.
3. **Alternatif Solusi**: Menggali solusi yang sesuai dengan kepentingan wisatawan dan mempertimbangkan kebijakan atau kemampuan dari pihak penyedia layanan.

Proses Komunikasi Penyelesaian Masalah di Pariwisata

4. Pengambilan Keputusan: Memilih solusi terbaik dan menyampaikan keputusan kepada wisatawan secara jujur dan empati.

5. Tindak Lanjut: Memastikan bahwa solusi yang diambil dapat memuaskan wisatawan dan memberi dampak positif untuk masa depan.

3. Faktor-faktor Penghambat Komunikasi di Pariwisata

Faktor Penghambat Komunikasi yang Sering Terjadi

1. **Perbedaan Bahasa:** Bahasa menjadi penghalang utama karena wisatawan dan pemandu wisata atau staf lokal mungkin berasal dari latar belakang bahasa yang berbeda.
2. **Budaya yang Berbeda:** Wisatawan dari latar belakang budaya yang berbeda mungkin memiliki harapan dan cara berkomunikasi yang berbeda, yang dapat mempengaruhi pemahaman antara wisatawan dan penyedia layanan.

3. Faktor-faktor Penghambat Komunikasi di Pariwisata

3. Kondisi Lingkungan yang Tidak Mendukung: Misalnya, lingkungan yang bising atau berdesakan dapat membuat komunikasi sulit terdengar atau dimengerti.

4. Keterbatasan Pengetahuan Staf: Staf pariwisata yang kurang memahami informasi tentang destinasi atau kurang terlatih dalam keterampilan komunikasi persuasif akan sulit memuaskan kebutuhan informasi wisatawan.

5. Ketidaksesuaian Ekspektasi: Ketika informasi yang diberikan tidak sesuai dengan harapan wisatawan, bisa terjadi ketidakpuasan yang mempersulit komunikasi.

Cara Mengatasi Hambatan dalam Komunikasi Pariwisata

1. **Pelatihan Bahasa Asing dan Budaya:** Melatih karyawan pariwisata untuk memahami bahasa asing dan budaya wisatawan.
2. **Peningkatan Kualitas Informasi dan Layanan:** Memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, serta memastikan informasi yang diberikan sesuai dengan kondisi sebenarnya.

Cara Mengatasi Hambatan dalam Komunikasi Pariwisata

3. Teknik Empati dan Adaptasi: Mengajarkan teknik komunikasi yang adaptif dengan menunjukkan empati terhadap wisatawan dari berbagai latar belakang budaya.

4. Penggunaan Teknologi: Menggunakan teknologi, seperti aplikasi pemandu wisata otomatis yang dapat diakses dalam berbagai bahasa untuk memudahkan komunikasi.

☺ END ☺