

Airflow International

Latar Belakang

Chris adalah sales executive untuk perusahaan Sensomatic Tbk yang memproduksi dan menjual alat sensor. Salah satu klien Chris adalah Airflow International yang merupakan klien dari account manager sebelumnya. Ketika melihat database CRM, Chris menemukan bahwa klien ini lama tidak berhubungan dengan perusahaan Chris. Setelah menghubungi Pat, manajer pembelian dari Airflow International, Chris diberitahu bahwa mereka ingin melakukan pemesanan dalam jumlah besar. Untuk membicarakan hal ini, Chris mengadakan pertemuan dengan Pat. Phil, manajer operasional dari Airflow International juga terlibat secara singkat dalam pertemuan ini.

Berikut adalah rekaman dari diskusi tersebut:

Pat: “Senang bertemu dengan Anda, Pak Chris. Sungguh kebetulan Bapak menghubungi saya, karena pasti Bapak dapat membantu saya.”

Chris: “Itulah mengapa saya ada disini, Ibu Pat.”

Pat: “Saya senang mendengar perkataan Bapak barusan. Saya sungguh yakin bahwa dengan pendekatan yang seperti itulah, kami dapat menyelesaikan semua masalah ini. Bagaimanapun juga, saya sungguh sedih jika saya tidak bisa memesan dari perusahaan Bapak.”

Chris: “Oh, apa yang membuat Ibu berkata seperti itu?”

Pat: “Pak Chris, sejujurnya... kami sangat menyukai Sensomatic dan selalu berharap untuk bekerja sama dengan perusahaan Bapak. Namun kami agak sedikit kecewa dengan sejumlah masalah yang sepertinya datang dari pihak Bapak. Misalnya pada konsinyasi kemarin dan saya memiliki pesannya di hadapan saya – kami tidak dapat melanjutkan bisnis dengan cara seperti itu.”

Chris: “Cara seperti apa yang Ibu maksud?”

Pat: “Jika tidak keberatan, saya akan membahas masalah ini satu persatu.”

Chris: “Oh, baiklah!”

Pat: “Baik, yang pertama adalah harga yang Bapak tawarkan. Bapak tahu, kami sangat merasakan dampak dari kenaikan bahan bakar, dan harga ini melampaui anggaran kami. Sebelum kita beranjak lebih lanjut, saya perlu mendapatkan kejelasan.”

Chris: “Hmm, kami merasa harga kami sudah cukup wajar, dan biasanya kami tidak pernah menawarkan harga jauh dibawah 1,56 juta per unit.”

- Pat: “Hmm, ini bukan yang seperti biasanya. Jadi, Anda bisa turun ke harga berapa?”
- Chris: “1,49 juta sudah paling maksimal.”
- Pat: “Pak Chris, 2 tahun lalu Bapak menjual produk ini dengan harga 1,11 juta dan ingatlah, sekarang ini masih ada banyak orang yang menawarkan dengan harga tersebut.”
- Chris: “Yah, namun saya tidak dapat memasok dengan harga serendah itu.”
- Pat: “Tunggu sebentar Pak Chris, saya akan menghubungi Bapak Phil, manajer operasional kami dengan *speaker phone*.... Pak Phil, saya sedang bersama seseorang dari Sensomatic. Menurutnya, harganya tidak bisa kurang dari 1,49 juta. Bagaimana menurut Anda?”
- Phil: “Menurut Saya?! Itu sungguh keterlaluan. Mereka tahu betul margin mereka sendiri dan margin kita. Ini seperti pencurian di siang hari... katakan pada mereka, kita akan membeli dari perusahaan yang di Eropa Timur itu. Dan satu hal lagi, katakan....”
- Pat: “Terima kasih Pak Phil, saya sungguh menghargai kekecewaan Anda, namun mereka hanya berusaha mendapatkan keuntungan. Saya sungguh minta maaf. Saya tahu Bapak Phil agak sedikit “memaksa”, namun saya tidak akan meminta Anda untuk menurunkan harga hingga 1,11 juta. Dan saya sangat paham, Anda juga perlu mengambil sedikit keuntungan. Saya hanya ingin menyampaikan bahwa saya membutuhkan sedikit bantuan. 1,49 juta benar-benar tawaran baik, namun masih melebihi anggaran kami. Saya hanya ingin Bapak tahu... anggaran maksimal kami hanyalah 1,35 juta saat ini. Dan itu berarti ada kenaikan sebanyak 360 ribu dari 2 tahun lalu, atau 32% kenaikan dalam 2 tahun. Saya siap untuk menerimanya. Coba pikirkan, tentu saja ini bukan kesepakatan yang buruk.”
- Chris: “yah, bila Anda mengajukan seperti itu...”
- Pat: “Baik kita sepakat – 1,35 juta per unit. Saya akan mencatatnya.”
- Chris: “Baiklah.”
- Pat: “Seperti yang saya katakan di telepon, kami membutuhkan pemesanan dalam jumlah besar. Jadi saya perlu tahu – berapa harga yang ditawarkan jika ada pembelian... katakanlah 1000 buah?”
- Chris: “Hmm..”
- Pat: “Pikirkanlah, Bapak bisa saja mendapatkan pesanan sebanyak 1000 unit. Ini benar-benar pemasukan uang yang besar dan ini baru permulaan!”
- Chris: “Hmm, saya perlu berpikir sebentar...”

- Pat: “Selagi Bapak memikirkannya, saya akan memberitahukan Bapak bahwa pemesanan kami rata-rata bernilai 450 juta. Yang sedang saya bicarakan adalah 300% kenaikan. Kalau saja Bapak memberi saya potongan 10%, tentu saja hal tersebut sungguh memuaskan.”
- Chris: “Oke baiklah, 1,24 juta. Namun kami harus memeriksa kembali kondisi pemesanan tersebut.”
- Pat: “Terima kasih atas potongan harga ini. Jadi, 1,24 juta. Sekarang saya akan lanjut ke masalah berikutnya - jasa pengiriman Anda.”
- Chris: “Ya, namun bagaimana dengan pemesanannya, kapan Anda menginginkannya?”
- Pat: “Saya akan membahas itu nanti. Seperti yang saya katakan sebelumnya, ada beberapa hal lain yang harus dijelaskan sebelum saya membuat komitmen akhir. Biasanya Anda mengirimkan barang setiap bulan, dan ini menyulitkan. Kebijakan baru kami membutuhkan pengiriman setiap minggu, dan sisanya dianggap sebagai stok konsinyasi.”
- Chris: “Namun ini akan membuat anggaran kami membengkak.”
- Pat: “Bapak, kami akan dengan senang hati memesan jauh dimuka. Kami bersedia memberikan komitmen.”
- Chris: “hmm, namun ini sangat sulit.”
- Pat: “Saya yakin, orang seperti Bapak dapat menyelesaikannya dengan bagian administrasi di kantor Bapak. Namun jika Bapak tidak memiliki wewenang untuk itu, mintalah atasan Bapak untuk menghubungi saya dan saya akan langsung mengurusnya dengan beliau!”
- Chris: “Tidak perlu, saya yakin kami dapat mengaturnya, dengan catatan, Anda dapat menjamin pemesanan ini.”
- Pat: “Tentu saja. Nah sekarang apakah sulit bagi Bapak untuk mengubah warna alat sensor dari merah menjadi biru – sesuai warna perusahaan kami?”
- Chris: “Oh, tentu saja ini mudah. Kami memiliki sistem penyemprotan cat otomatis, dengan warna sesuai keinginan.”
- Pat: “Sungguh menarik, berarti ini bukan masalah jika Bapak memasok alat sensor dengan warna kuning dan hijau untuk *customer* utama kami.”
- Chris: “Saya kira tidak.”
- Pat: “Baik, saya akan perjas lagi.. 1,24 juta per unit dengan pemesanan maksimum 1000 unit. Dikirimkan setiap minggu sesuai permintaan, sisa produk dikirimkan berdasarkan sistem konsinyasi sampai diperlukan, dan dengan warna sesuai keinginan kami.”
- Chris: “OK. Setuju.”

- Pat: "Baik, mari kita berjabat tangan... oh ya, masih ada satu hal lagi."
- Chris: "Apa itu?"
- Pat: "Karena kebijakan kesehatan dan keamanan yang baru di Uni Eropa memaksa industri tertentu seperti kami, kami harus menerima produk dalam kondisi terbungkus hampa udara dan ditempatkan dalam peti kemas."
- Chris: "Hmm, bisakah kita membicarakan lagi, maksud saya ini semua mengurangi margin kami."
- Pat: "Saya senang berdebat dengan Anda, Pak Chris. Bagaimanapun, kita semua membenci birokrasi Uni Eropa, terutama saya. Dan ini benar-benar diluar kemampuan saya. Bahkan direktur kami pun tak dapat berbuat apapun! Ini adalah sebuah keharusan dan saya khawatir ini menjadi kriteria dari pemilik perusahaan kami di Brussel!
- Chris: "Oh baiklah, saya kira kami harus melakukannya. Jadi, kapan 1000 unit tersebut dikirimkan?"
- Pat: "Oh, saya kira 500 unit dulu untuk sekarang ini. 200 berikutnya dikirim minggu depan, dan sisanya sekitar satu bulan. Meskipun begitu, saya menyarankan Bapak mengantarkan kontraknya paling lambat besok, jadi saya dapat menandatangani. Bapak tahu, kompetitor Bapak akan datang lusa, saya sangat terburu-buru dan saya tidak ingin bertransaksi dengan mereka. Seperti yang saya katakan, kami akan melakukan pemesanan sebanyak 1000 unit."
- "Ohya, 5 menit lagi saya harus bertemu klien. Terima kasih banyak, senang berbisnis dengan Anda
- Chris: "Eh ya, terima kasih. Saya akan membawa kontrak itu besok. Sampai jumpa."

Selesai

Studi Kasus Airflow

Tugas Kelompok

Diskusikan dan tuliskan apa saja kesalahan Chris dan apa saja yang telah dilakukan Pat dengan benar. Tuliskan juga hal-hal yang akan Anda lakukan secara berbeda, jika Anda adalah Chris.

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.