



MDI
2020

MODERN
LEARNING
SOLUTION

Welcome to
**Solution Selling &
Negotiation Skill**



TACK
TMI
© GI GROUP brand



JOHAN MALONDA MUSTIKA & REKAN
Certified Public Accountants



bakertilly
INTERNATIONAL

Solution Selling & Negotiation Skill

2

2 PRE:
Rencana
Berdasarkan Riset,
Hubungan baik.

4

4 PRO:
Menggali Kebutuhan,
Menawarkan Solusi,
Menangani Keberatan,
Negosiasi.

2

2 POST:
Evaluasi
dan
Pengembangan

MODUL 6

Mengatasi Keberatan Pelanggan



> *Developing Your People >> Advancing Your Business*
TACK-TMI International | Over 60 countries | 35 languages | 1 global training solution



Objection is not
Rejection.

Setelah penyampaian

Benefit ada kemungkinan
kita akan menghadapi

3 Tipe Keberatan

Mencari informasi

Utama

Artifisial

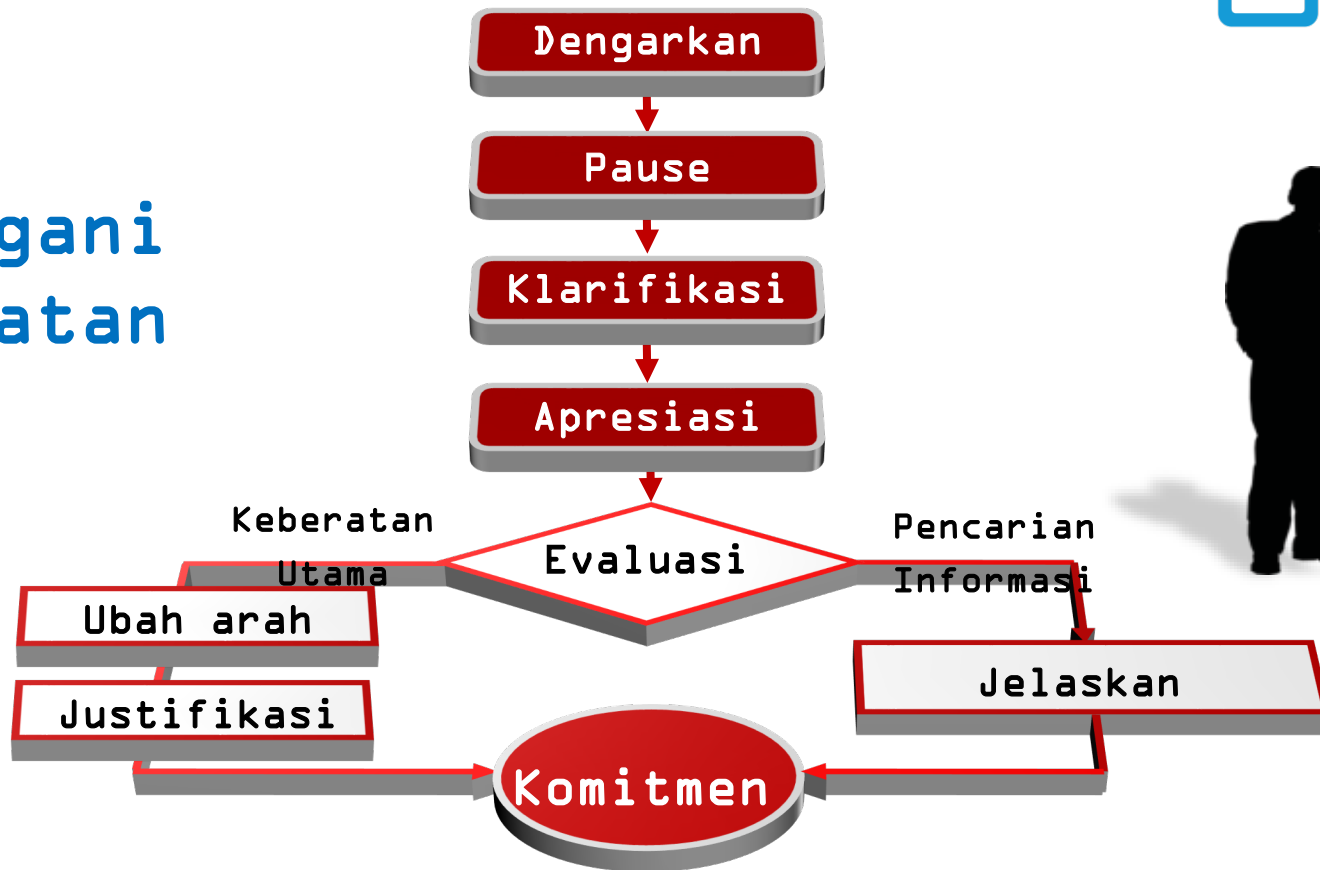
“Saya tidak bisa melihat bagaimana produk susu terbaru ini akan bisa membantu usaha kami”

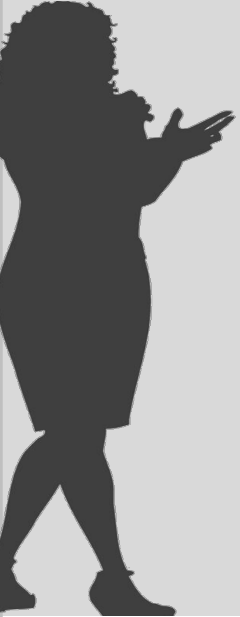
(mencari informasi)

“Maaf, Saya tidak akan bisa bekerja sama dengan Anda. Kami senang mengetahui rangkaian produk baru dari Anda, tapi sayangnya produk baru ini Anda tidak cocok dengan) profil klien kami.”

“Saya tidak terlalu terkesan mendengar presentasi Anda. Tidak tahu ya, saya tidak yakin dengan penawaran Anda) (artifisial)

Cara Menangani Keberatan





*Saya rasa saya tidak tertarik membeli produk susu terbaru Anda. Bisnis kami menyasar konsumen yang berbeda dengan target produk Anda. Lagipula, tanpa memasok produk Anda pun, kami sudah **overload** dengan banyaknya pelanggan yang datang.*

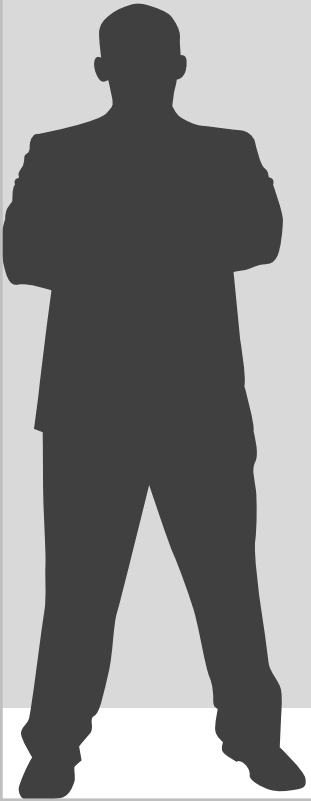




Ibu Rini, dengan melihat berdasarkan sudut pandang Ibu, saya dapat memahami alasan Ibu.

Ibu benar – ketepatan target pasar adalah hal yang sangat penting.

Juga, tidak ada keraguan bahwa toko ibu memang sedang sangat ramai pengunjungnya.



(Ubah Arah)

Akan tetapi...

(Justify)

... persaingan di bidang retail saat ini sangatlah ketat, Bu. Data kami menunjukkan bahwa seminggu terakhir ada 2 toko sejenis yang membuka gerai 3 km dan 4 km dari sini. Produk susu terbaru kami mungkin bisa membantu Ibu memenangkan persaingan dengan kedua gerai tersebut, Bu.

Lebih lanjut, dengan memasok produk baru kami, bukan tidak mungkin Ibu malah bisa memperluas target pasar Ibu. Sebuah langkah bisnis yang tidak akan diduga oleh kompetitor Ibu.

Lihatlah proyeksi peningkatan pelanggan Ibu dalam 6 bulan kedepan dengan memasok produk kami di dokumen ini.

5 Kesalahan Utama

Terlalu dilatih

Memotong/Interupsi

Argumentasi

Mengabaikan

Meremehkan

“Anda mahal sekali.”

“Jauh diatas anggaran saya.”

“Saya mendapat penawaran lebih murah.”



Sandwich Manfaat: “investasi” ditempatkan diantara dua manfaat.

Pecahan Terendah: harga dipecah kedalam satuan terkecil

Penjabaran tagihan: menjabarkan semua aspek dalam struktur harga Anda.

Sinyal Membeli

Mengganggu -
tersenyum

Pertanyaan
spesifik

Meminta kepastian
ketersediaan
pesanan

Memulai percakapan
dengan rekan kerja
terkait melangkah
maju

Penutupan



- Assumptive -
Asumtif
- Summary -
Rangkuman
- Concession -
Konsesi
- Alternative -
Alternatif
- Proof - Bukti 1-16

Sales Planner

