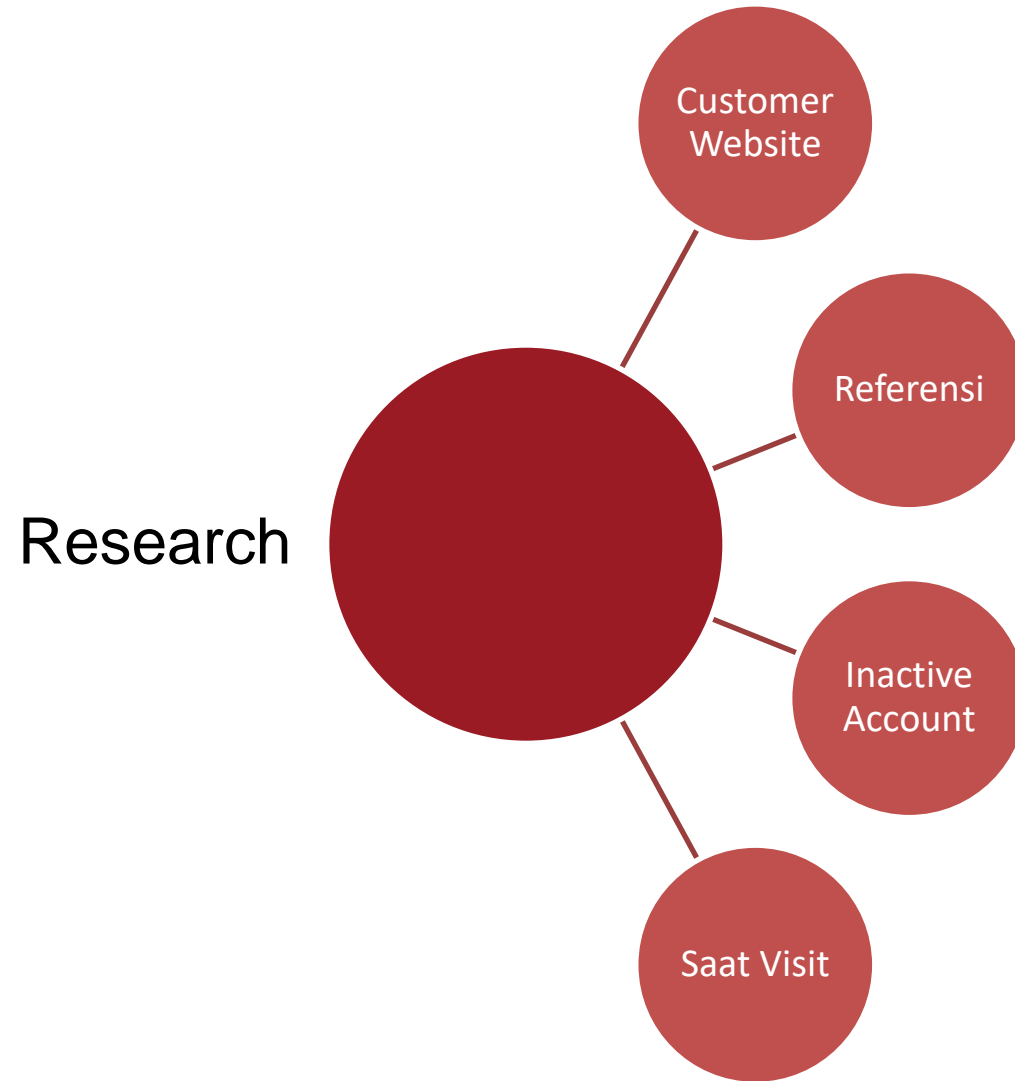


MODUL 4

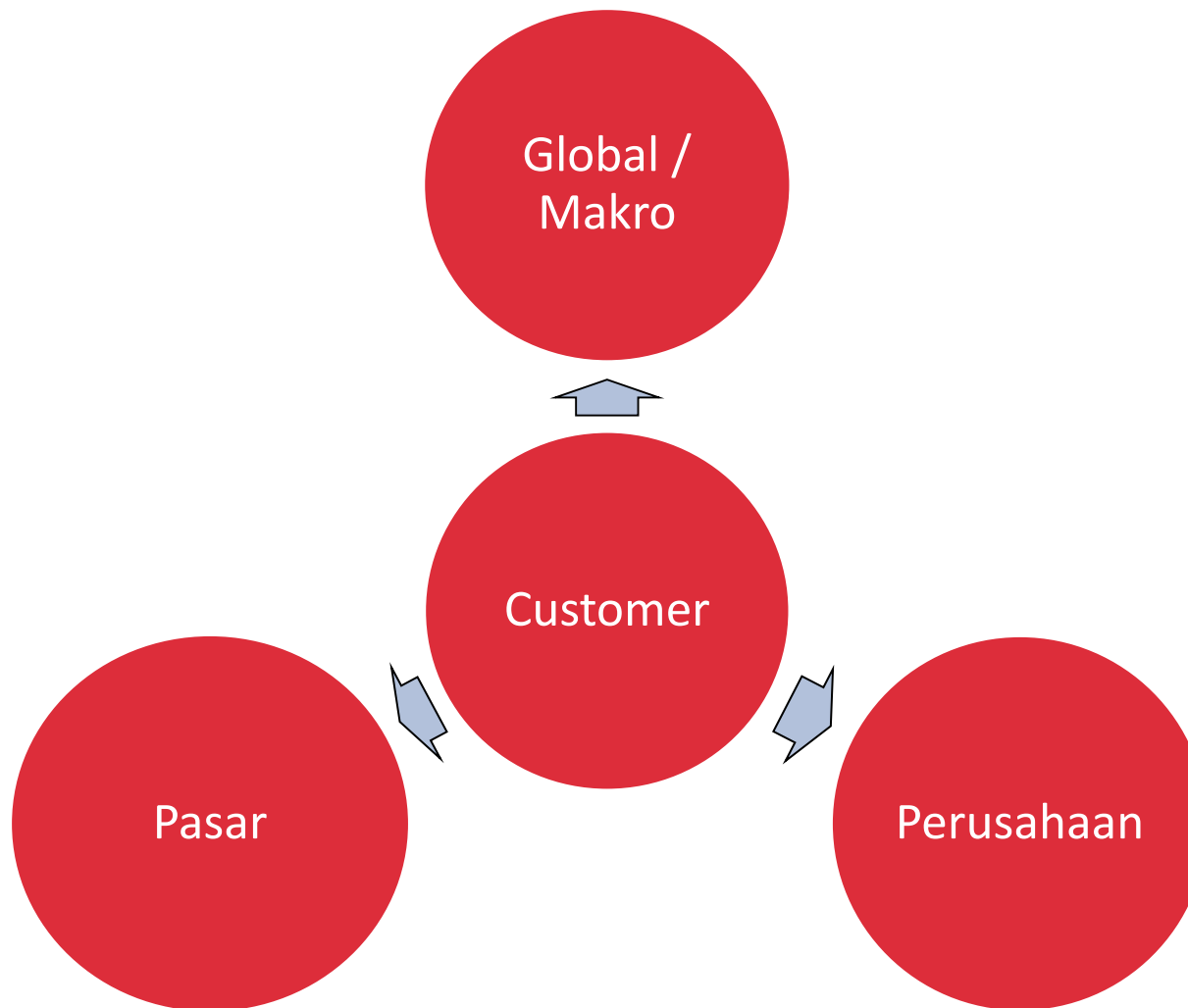
Riset Pelanggan (PROPAYBACK)





Sumber	Manfaat/Aplikasi Spesifik

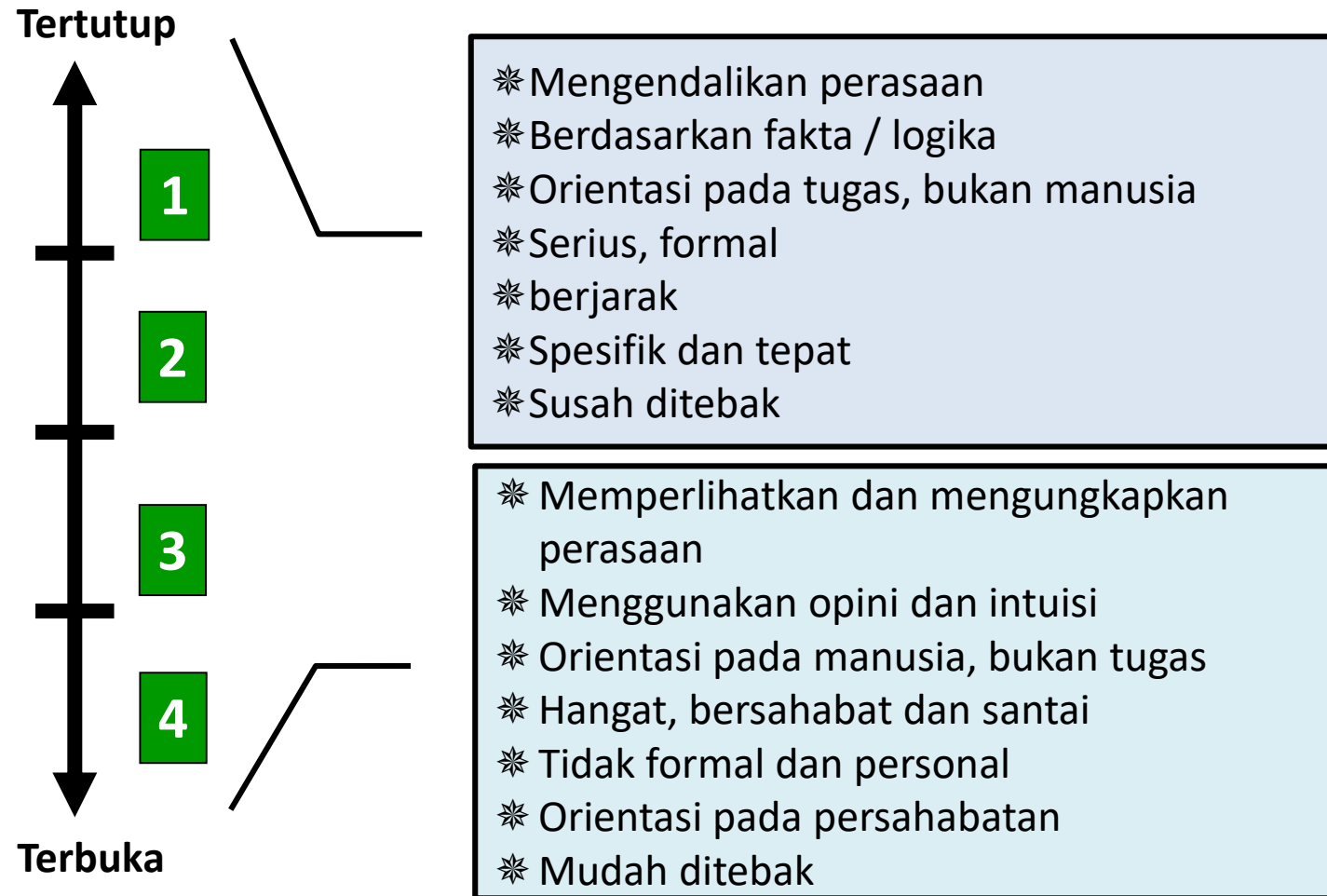
Key Information for the First Sales Meeting



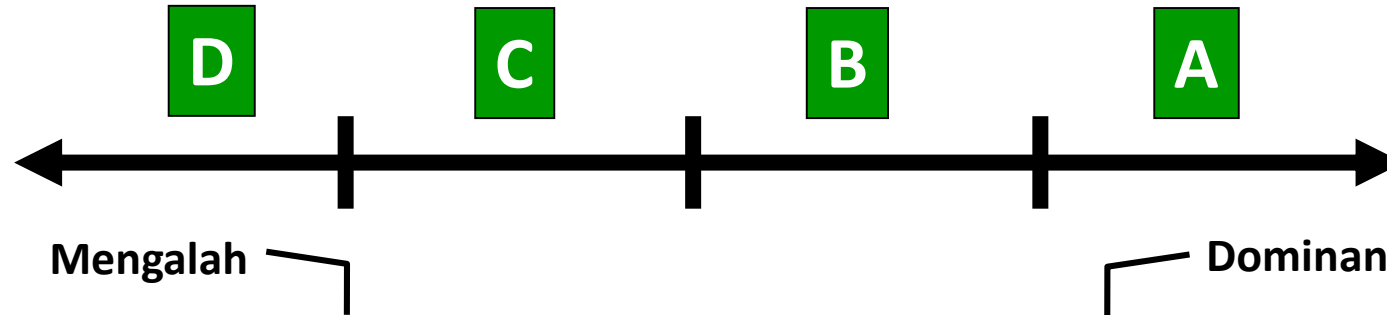
Profiling mengenai **business partner**
akan mempermudah usaha kita untuk membangun hubungan
baik dengan mereka sehingga **informasi** akan mudah didapatkan



Mengenal Gaya Kepribadian



Mengenal Gaya Kepribadian



- ☞ **Diam**
- ☞ **Tidak suka mengemukakan perasaan atau pendapat**
- ☞ **Bertanya bukan memerintah**
- ☞ **Lambat, lembut**
- ☞ **Bermain dalam kelompok**
- ☞ **Kooperatif**
- ☞ **Suportif**

- ☞ **Langsung**
- ☞ **Berani memutuskan**
- ☞ **Memerintah – bukan bertanya**
- ☞ **Cepat, keras**
- ☞ **Yakin**
- ☞ **Tidak sabar**
- ☞ **Asertif**

DISKUSI GAYA KEPRIBADIAN

1. CARA BERKOMUNIKASI

**2. CARA MEMPENGARUHI
SECARA EFEKTIF**



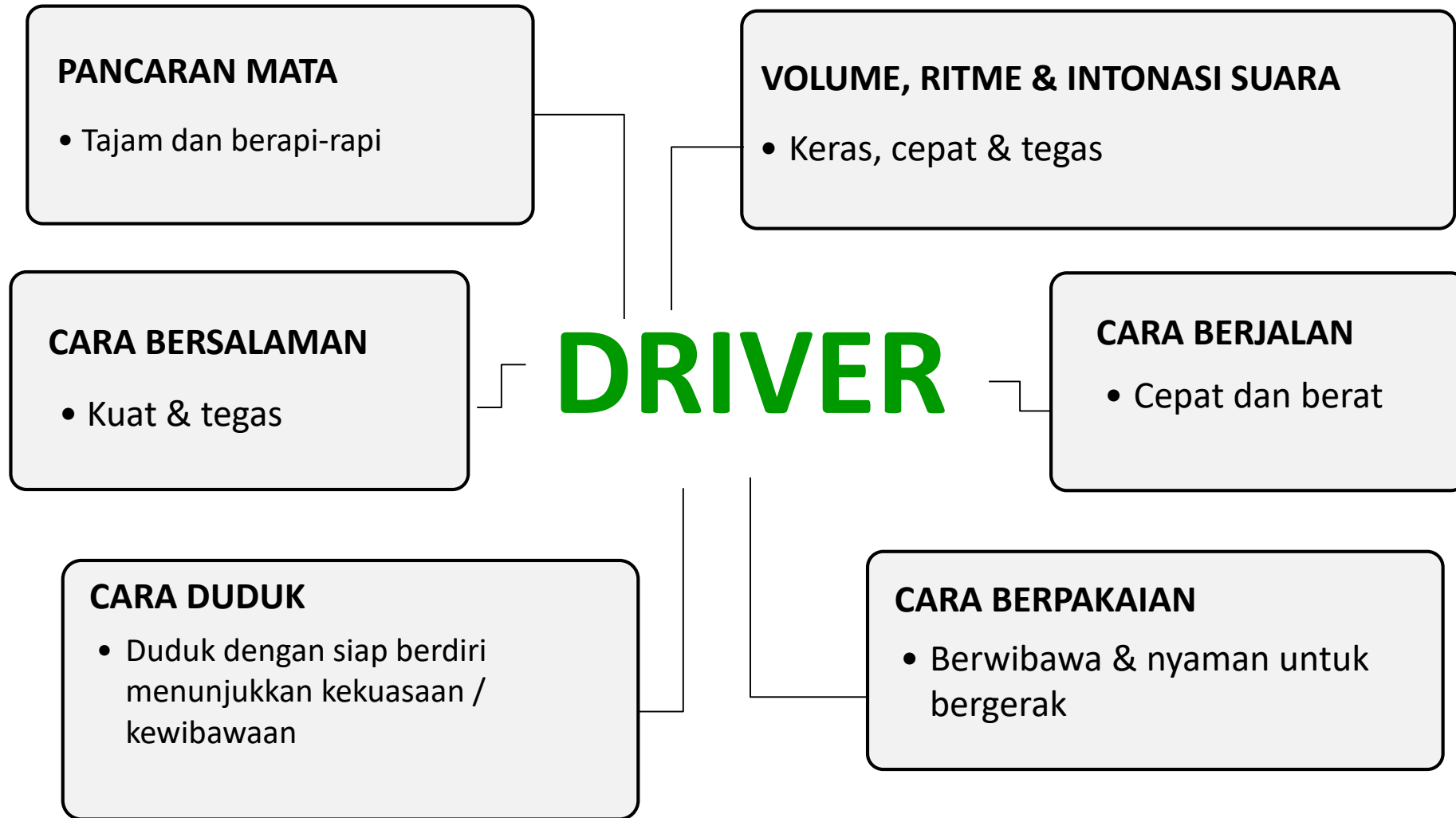
DRIVER

- Cenderung memerintah bukan bertanya
- Fokus pada tugas bukan orang
- Orientasi pada hasil
- Mencari kekuasaan dan kontrol
- Mengambil keputusan dengan cepat
- Fokus pada fakta
- Pengambil resiko



BERKOMUNIKASI DENGAN DRIVER

- Percepatlah
- Spesifik dan “to the point”
- Jika tidak setuju, tidak setujulah dengan fakta
- Sediakan pilihan atau alternatif metode
- Sediakan peluang untuk menang-menang



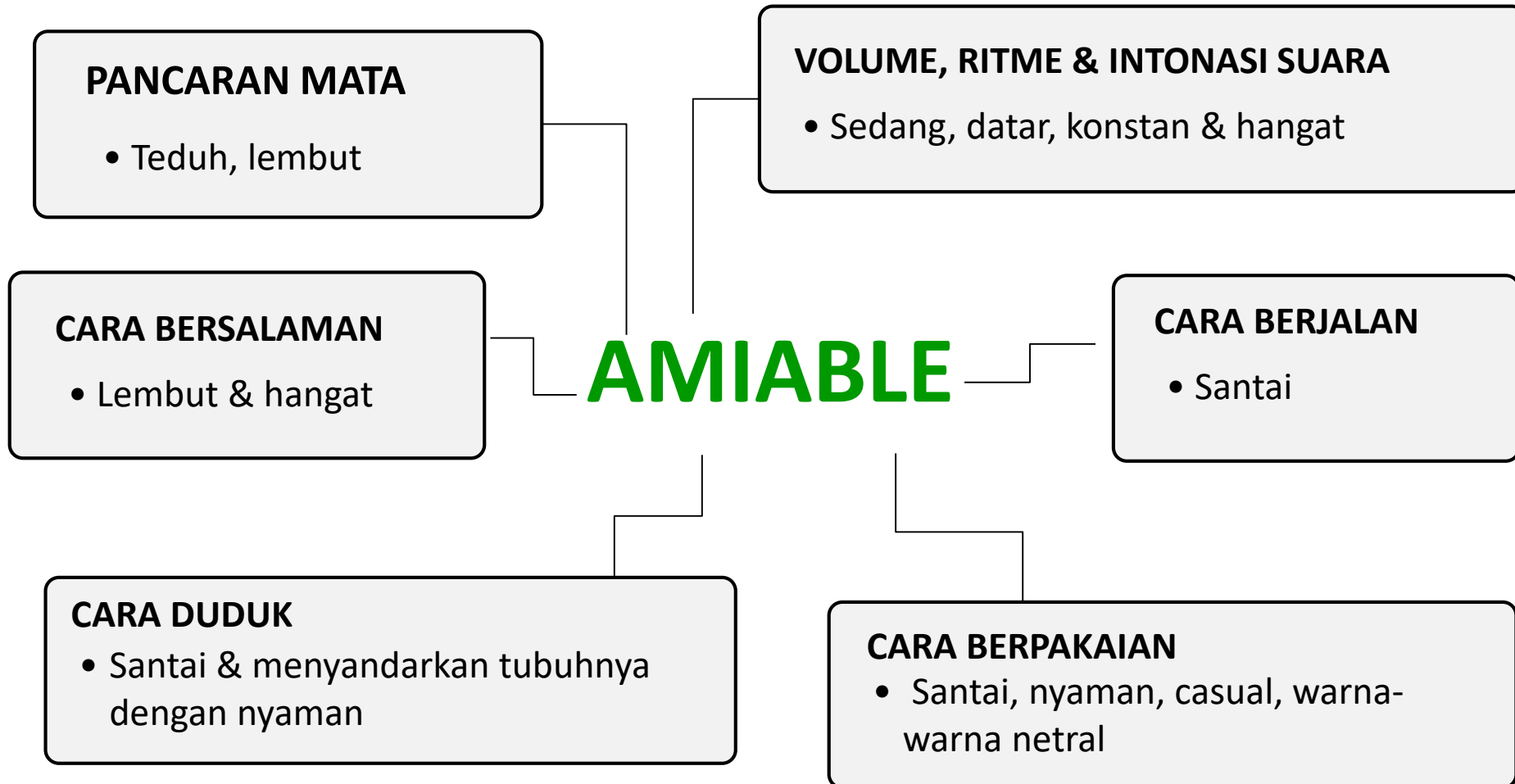
AMIABLE



- Hangat, bersahabat, dan dapat diandalkan
- Setia, berdedikasi, kooperatif
- Orientasi pada orang dan hubungan
- Peka terhadap perasaan
- Pendengar yang baik
- Menghindari konflik dan perbedaan
- Menghendaki rasa aman, jaminan

BERKOMUNIKASI DENGAN AMIABLE

- Perlambat dan jangan langsung “to the point”
- Gunakan ritme yang informal dan tidak terburu-buru
- Mulai dengan pendekatan pribadi
- Perlakukan dengan hangat dan tulus
- Berikan waktu untuk berpikir sebelum memutuskan



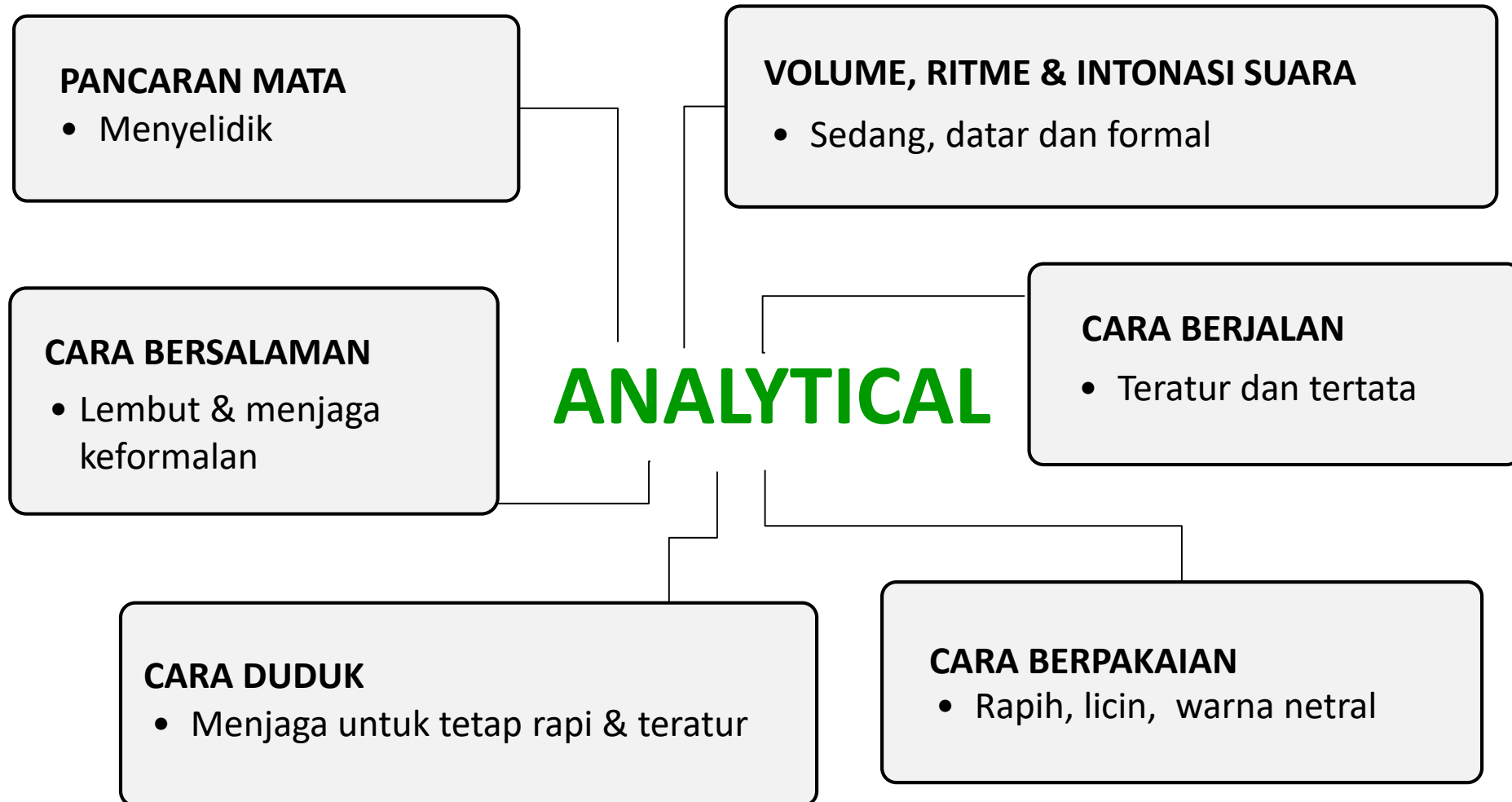
- Serius dan teliti
- Sistematis, terstruktur
- Perhatian pada detail
- Skeptis, ingin bukti
- Pemecah masalah yang baik
- Perencana dan organisator yang baik
- Menghindari resiko

ANALYTICAL



BERKOMUNIKASI DENGAN ANALYTICAL

- Perlambatlah
- “to the point” namun tidak mengancam
- Sistematis, terstruktur
- Sediakan pilihan/solusi dari berbagai sudut pandang
- Berikan waktu untuk menganalisa dan menimbang keputusan, namun sepakati waktu follow up



EXPRESSIVE

- Mencari pengakuan dan penghargaan
- Antusias dan dramatik
- Sangat persuasif
- Orientasi pada orang dan hubungan
- Optimis dan mudah percaya
- Impulsif dan spontan
- Penuh ide dan kreatif



BERKOMUNIKASI DENGAN EXPRESSIVE

- Percepatlah
- Tanyakan opini dan pendapat/harapan mereka
- Bagikan kesaksian/cerita dari orang lain
- Puji ketersediaan mereka untuk partisipasi
- Sediakan waktu untuk bersosialisasi/bercakap-cakap





Aware Kenali gaya kepribadian Anda dan orang lain



Accept Terima gaya kepribadian Anda dan orang lain



Adapt Beradaptasi dengan gaya kepribadian orang lain untuk membangun komunikasi yang efektif, hubungan dan untuk mempengaruhi mereka

Pelanggan Berdasarkan Generasi:



Generasi Z: dibawah mid 20

Generasi Y: mid 20- mid 30

Generasi X: mid 30-akhir 40

*Generasi Baby boomers:
50 awal – mid 60*

Tradisionalist: mid 60 keatas

Karakteristik Pelanggan Multigenerasi

Generasi Y	Generasi X	Generasi Baby Boomers
<ul style="list-style-type: none"> • Bertumbuh dengan teknologi sejak lahir • Secara sosial dan global terhubung melalui teknologi • Tingkat percaya diri yang tinggi • Memiliki mental “Life is too short” 	<ul style="list-style-type: none"> • Bertumbuh dengan MTV, Madonna & PacMan • Mengikuti peraturan dari Baby Boomers tetapi ada yang dikurangi dan diubah • Menginginkan hidup yang seimbang 	<ul style="list-style-type: none"> • Terbiasa dengan hirarki, struktur dan proses • Persepsi terhadap loyalitas adalah untuk jangka panjang • Bekerja keras untuk mencapai tujuan

Yang Memotivasi Pelanggan Multigenerasi:

Generasi Y	Generasi X	Generasi Baby Boomers
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Partner bisnis yang ramah dapat didekati dan yang membagikan apa yang mereka ketahui <input type="checkbox"/> Fleksibilitas sistem dan aturan <input type="checkbox"/> Penghargaan/bonus secara kelompok (bersama teman-teman) 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sistem kerja yang transparan <input type="checkbox"/> Komunikasi yang fleksibel dan terbuka <input type="checkbox"/> Penghargaan/bonus yang melibatkan keluarga 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sistem kerja yang terstruktur/terencana <input type="checkbox"/> Bonus dalam bentuk uang