

PT Pos Indonesia

Smart Selling Skills



Modul 5

Mengatasi Keberatan dan Mendapatkan Kesepakatan



Keberatan bukanlah penolakan,
Setelah penyampaian **Benefit** ada
kemungkinan kita akan menghadapi
keberatan calon pelanggan

5 Kesalahan Utama

Terlalu dilatih

Memotong/Interupsi

Argumentasi

Mengabaikan

Meremehkan

Menangani Keberatan

Alasan Umum Keberatan

Tidak paham

Tidak percaya

Biaya melebihi kemungkinan
manfaat yang ditawarkan

Breakout Room

Apa saja **keberatan** yang sering Anda terima dan bagaimana Anda biasanya **menanggapinya**?

Keberatan	Respon

3 Tipe Keberatan

Mencari informasi

Utama

Artifisial

“Saya tidak bisa melihat bagaimana penawaran ini akan bisa meningkatkan efektivitas distribusi surat kami”

(mencari informasi)

“Maaf, Saya tidak akan bisa bekerja sama dengan Anda. Pengiriman kemarin sangat banyak retur nya.”

(utama)

“Saya tidak terlalu terkesan membaca proposal Anda. Tidak tahu ya, saya tidak yakin dengan penawaran Anda.

(artifisial)

Cara Menangani Keberatan

Keberatan Utama

- Ubah arah
- Justifikasi



Pencarian Informasi

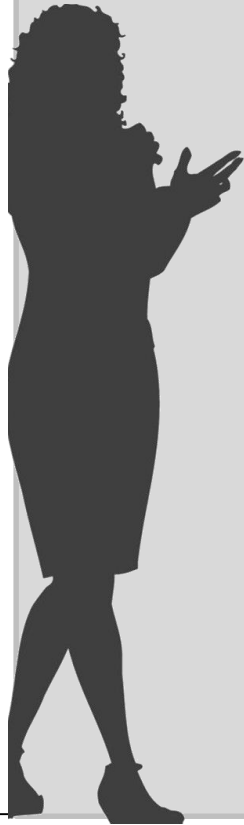
Jelaskan

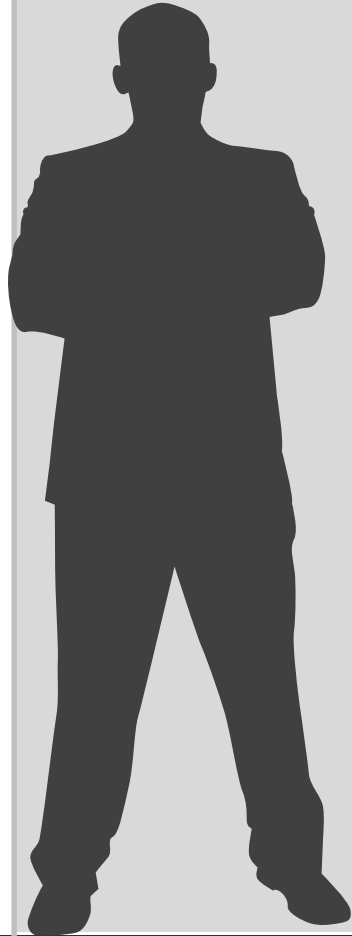




*Saya tidak akan pernah mau memakai PT Pos
lagi*

*“Bisnis kami mengutamakan kecepatan
informasi. Lagipula, saya pernah mendengar isu
mengenai retur yang banyak karena kesalahan
dari PT Pos.*





Ibu Sally, dengan melihat berdasarkan sudut pandang Ibu, saya dapat memahami mengapa semua hal tersebut adalah sumber kekhawatiran Ibu.

Ibu benar – kecepatan informasi adalah hal yang sangat penting.


Juga, tidak ada keraguan bahwa isu kecepatan dan ketepatan pengiriman surat sangatlah penting bagi konsumen Ibu.



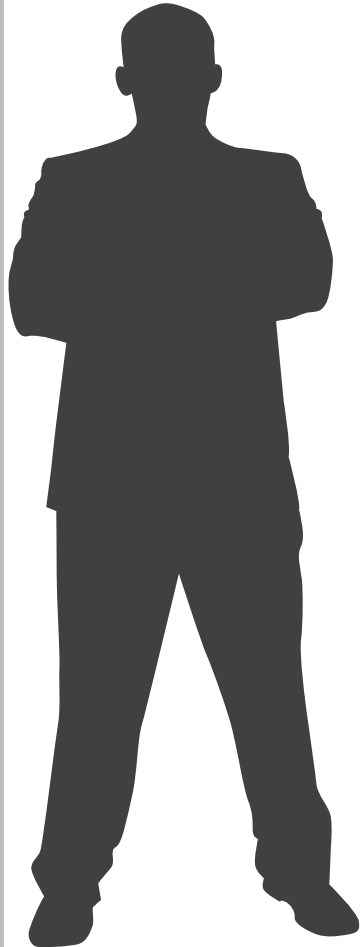

(Ubah Arah)

Akan tetapi...

(Justify)



*...belakangan ini kami sudah menyelesaikan permasalahan terkait pengiriman kami, supaya kami dapat menjamin bahwa permasalahan operasional tidak akan terjadi lagi. Ibu dapat melihat **success rate** pengiriman surat kami yang sekarang sudah lebih akurat dan cepat. Lebih lanjut, dengan memilih kami, Ibu bisa memperluas target pasar Ibu hingga ke luar negeri. Sebuah langkah bisnis yang tidak akan diduga oleh kompetitor Ibu dan dapat membuat perbedaan dalam proses penjualan Ibu...*



“Anda mahal sekali.”

“Jauh diatas anggaran saya.”

“Saya mendapat penawaran lebih murah.”



- **Tunjukkan Anda percaya diri dengan harga Anda**
- **Ketahui batasan Anda di perusahaan**
- **Waspadaai serangan psikologis**
- **Selalu bertukar, jangan memberikan begitu saja**
- **Jika mereka berubah, Anda juga**
- **Buat rangkuman**

Sandwich Manfaat: “investasi” ditempatkan diantara dua manfaat.

Pecahan Terendah: harga dipecah kedalam satuan terkecil

Penjabaran tagihan: menjabarkan semua aspek dalam struktur harga Anda.

Sandwich Manfaat:

Sungguh sebuah langkah yang tepat. Untuk merambah market baru di Papua investasi Anda hanya sebesar 100 juta, dan itu belum termasuk penghematan harga pengiriman sebesar 10% di 3 bulan pertama.

Pecahan Terendah:

Jadi biaya yang Anda keluarkan adalah sekitar Rp.... /pengiriman

Penjabaran tagihan:

Jadi untuk mengirimkan paket secara berkala ke Australia. Investasi Anda sebesar Rp. Investasi ini sudah termasuk....(biaya pengiriman/pengepakan/antar jemput)

Perilaku dalam Menjawab Penolakan

Ciri-ciri	Pasif	Agresif	Asertif
Kontak mata	Menghindari dan tidak mampu menatap	Tegas dan melotot	Wajar dan tenang
Postur tubuh	Menunduk, bungkuk, terlihat lemah/lemas	Membusungkan dada, tegang, menunjuk-nunjuk	Tegap, tenang, rileks
Berbicara	Pelan dan nyaris tidak terdengar	Intonasi tinggi, sering memotong, berapi-api	Intonasi sedang, volume suara cukup

Sinyal Membeli

Mengangguk -
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
- Caution – Hati-hati

Asumtif: Jika buying signal kuat dan mereka sudah sangat siap membeli

“Jadi jika Bapak tanda tangan PKS kami sekarang, pengiriman produk Bapak bisa langsung diproses besok pagi Pak.”

Rangkuman: Jika mereka masih ingin diskusi dengan pihak lain dulu.

“Jadi dengan memilih kami sebagai business partner, Bapak bisa dengan tenang membuka pasar baru di Provinsi xxx, dan tentu saja kami akan siap mendukung Anda selama 3 bulan mendatang dalam hal”

Konsesi : Jika mereka mungkin akan beralih ke supplier lain dan kita harus setidaknya memberikan hal yang sama

“Pastinya ini deal yang sangat penting untuk perusahaan Anda, untuk menunjukkan keseriusan kami, kami bisa support pengiriman Anda keluar negeri dengan jika Anda memilih kami”

Alternatif : Jika mereka sedikit tidak pasti/ragu dengan keputusan mereka

“Jadi Bapak mau paket yangatau?”

Bukti: Jika ini kali pertama mereka deal dengan perusahaan Anda sehingga deal tersebut beresiko.

“Kenalan baik Anda, Direktur JiwoSroyo, juga sudah deal dengan kami baru-baru ini, mereka bilang mereka puas dan ingin memperbaharui kontraknya dengan kami”

Hati-hati: Jika mereka tidak terlihat punya kemendesakan untuk membeli

“Bulan ini ada promo company rate loh, Pak. Jika Bapak kita bisa finalisasikan semua hari ini, pesanan Bapak masih bisa diikutsertakan dalam promo tersebut.”

Keep Developing

Proaktif	Value added (nilai tambah)	Evaluasi / review
“Third box thinking”	Blog / majalah	Pembicara tamuh
Acara ramah tamah perusahaan	Digital Marketing	Digital Networking

TACK PRO-PAYBACK[®] Sales Model

