

# Modul 3

## Researching the Customer

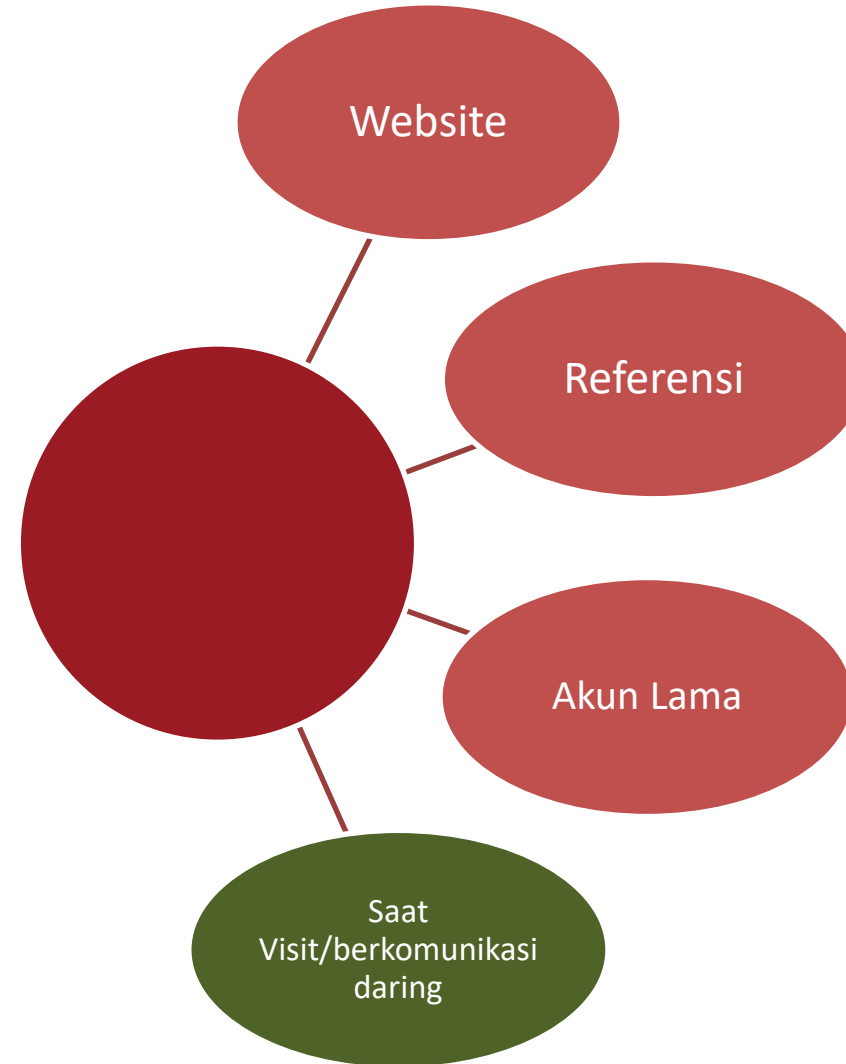


# Sumber Riset B2B

Sumber	Manfaat/Aplikasi Spesifik

# Sumber Riset

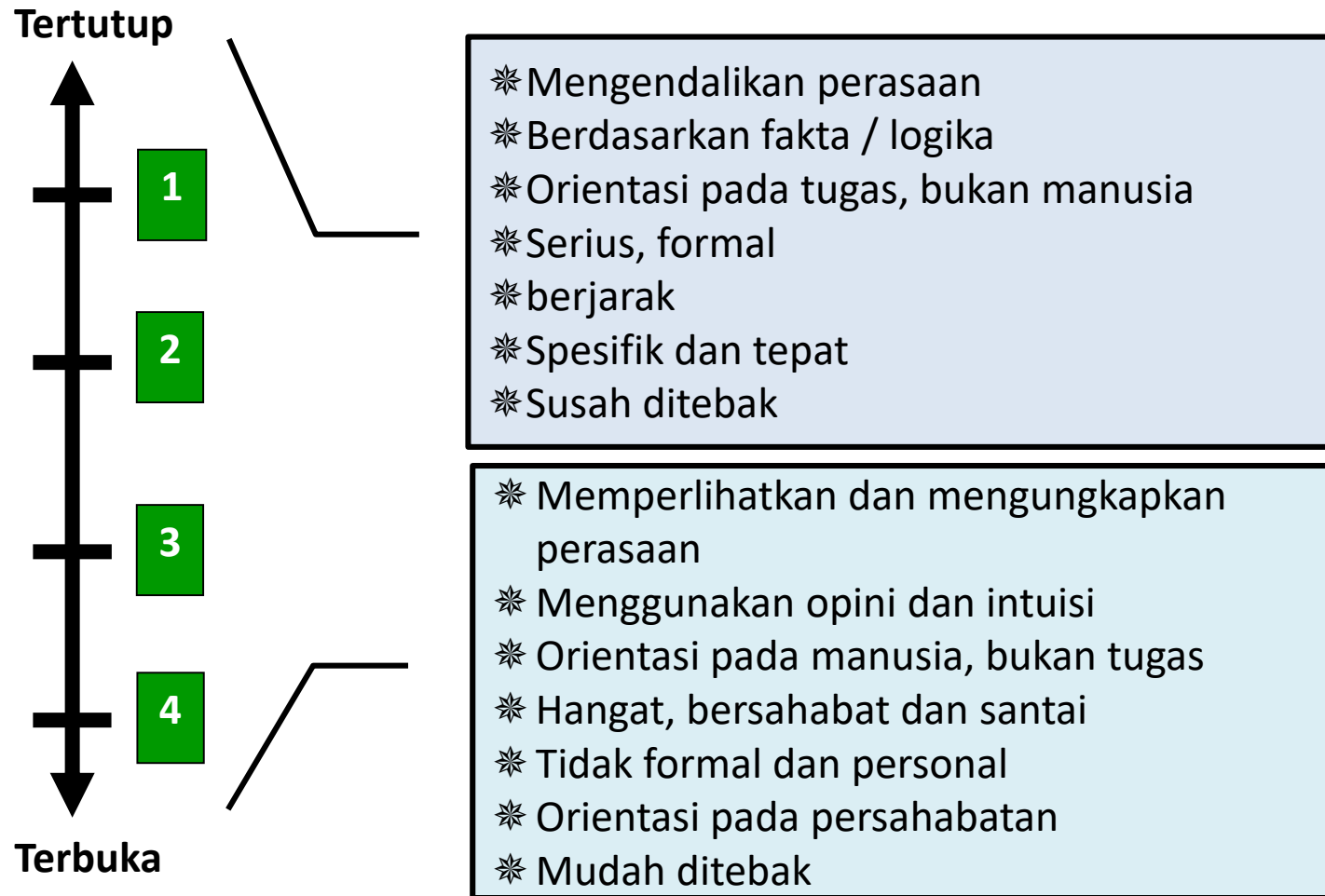
## Riset



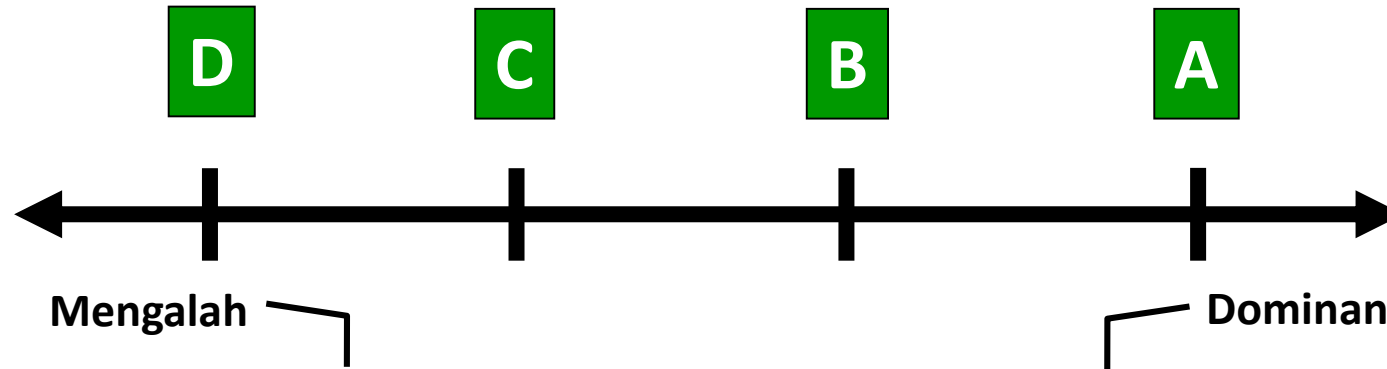
Profiling mengenai **pelanggan**  
akan mempermudah usaha kita untuk membangun hubungan  
baik dengan mereka sehingga **informasi** akan mudah didapatkan



# Mengenal Gaya Kepribadian



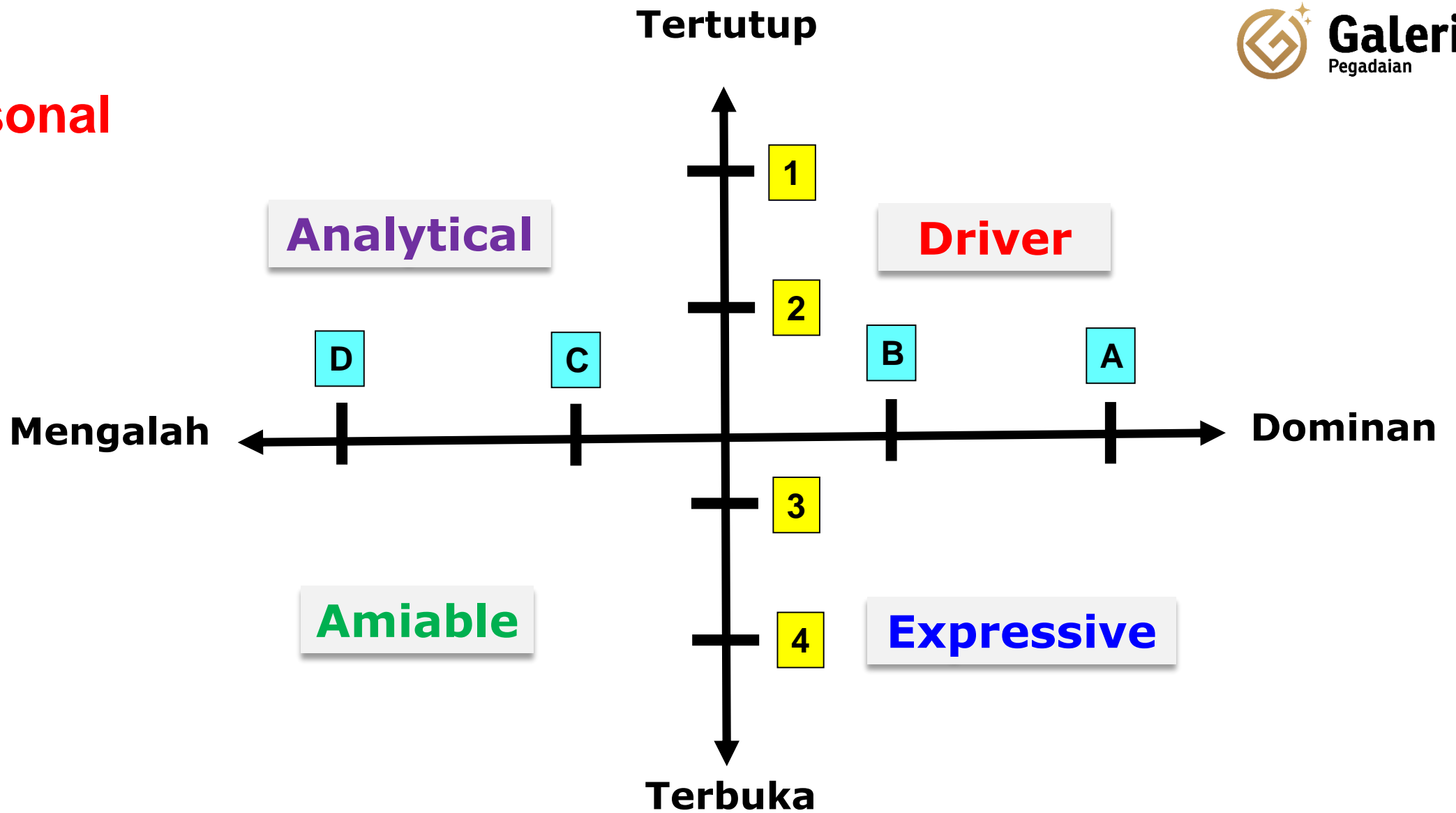
# Mengenal Gaya Kepribadian



- ☞ 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

# Interpersonal Style





Diskusikanlah :

1. Cara Berkomunikasi
2. Cara Mempengaruhi Secara Efektif

# DRIVER



- Mampu menyelesaikan, mampu memutuskan
- Pekerja keras, kompetitif dan pengambil resiko
- Mampu menghadapi situasi sulit
- Menerima perubahan sebagai tantangan pribadi
- Berorientasi pada tindakan dan hasil
- Menuntut
- Cenderung memerintah bukan bertanya
- Menginginkan kendali
- Tidak sabar & level toleransi rendah

## **Anda dapat menjadi lebih efektif, jika:**

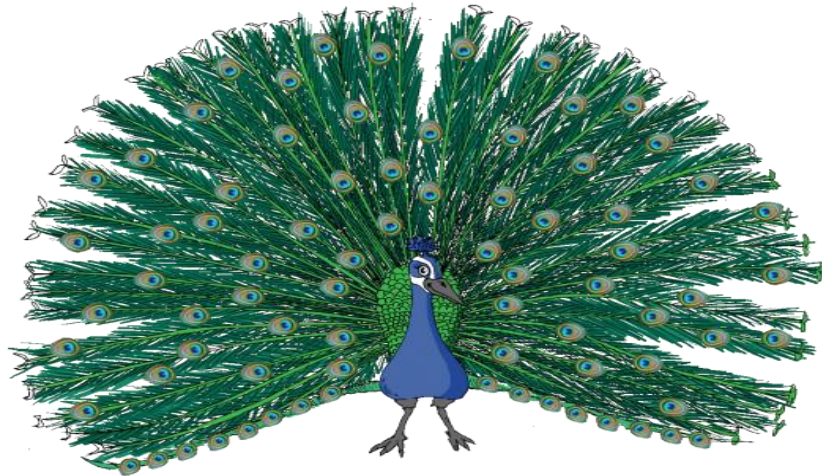
- ✓ Lebih sabar
- ✓ Tidak terlalu berterus terang – Mengajukan lebih banyak pertanyaan
- ✓ Latihlah pendekatan Anda – Perhatikan bahasa tubuh Anda dan lebih memotivasi partisipasi orang lain dalam percakapan

# BERKOMUNIKASI DENGAN DRIVER



- Percepatlah
- Masuk langsung ke topik
- Tunjukkan bagaimana cara mencapai sasaran mereka
- Perlakukan dengan keyakinan dan efisien

# EXPRESSIVE



- Kreatif
- Menyenangkan, mempesona, persuasif
- Ambisius
- Vokal, Spontan
- Lucu
- Menularkan antusiasme dan sikap yang positif
- Mudah untuk memberikan feedback yang positif
- Mencari pengakuan
- Tidak terorganisir
- Tidak sabar
- Kurang teliti

## **Anda dapat menjadi lebih efektif, jika:**

- ✓ Lebih memperhatikan kebutuhan orang lain
- ✓ Lebih terorganisir
- ✓ Perhatian pada detail

# BERKOMUNIKASI DENGAN EXPRESSIVE

- Percepatlah
- Kenali mereka secara personal
- Berikan pengakuan
- Perlakukan secara menyenangkan dan penuh semangat



# ANALYTICAL



- Objektif
- Berdasarkan fakta
- Detil
- Akurat
- Berorientasi tugas
- Impersonal
- Serius
- Tertutup, suka menyendiri
- Meminimalisasi resiko
- Menghalangi kreativitas orang lain dengan terlalu mengikuti peraturan dan regulasi

**Anda dapat lebih efektif, jika:**

- ✓ Lebih siap menerima perubahan
- ✓ Lebih terbuka dan berkomunikasi dengan yang lain

# BERKOMUNIKASI DENGAN ANALYTICAL



- Perlambat
- Masuk langsung ke topik
- Tepat waktu dan bawa data/fakta
- Sasaran metodik
- Perlakukan dengan teliti

# AMIABLE



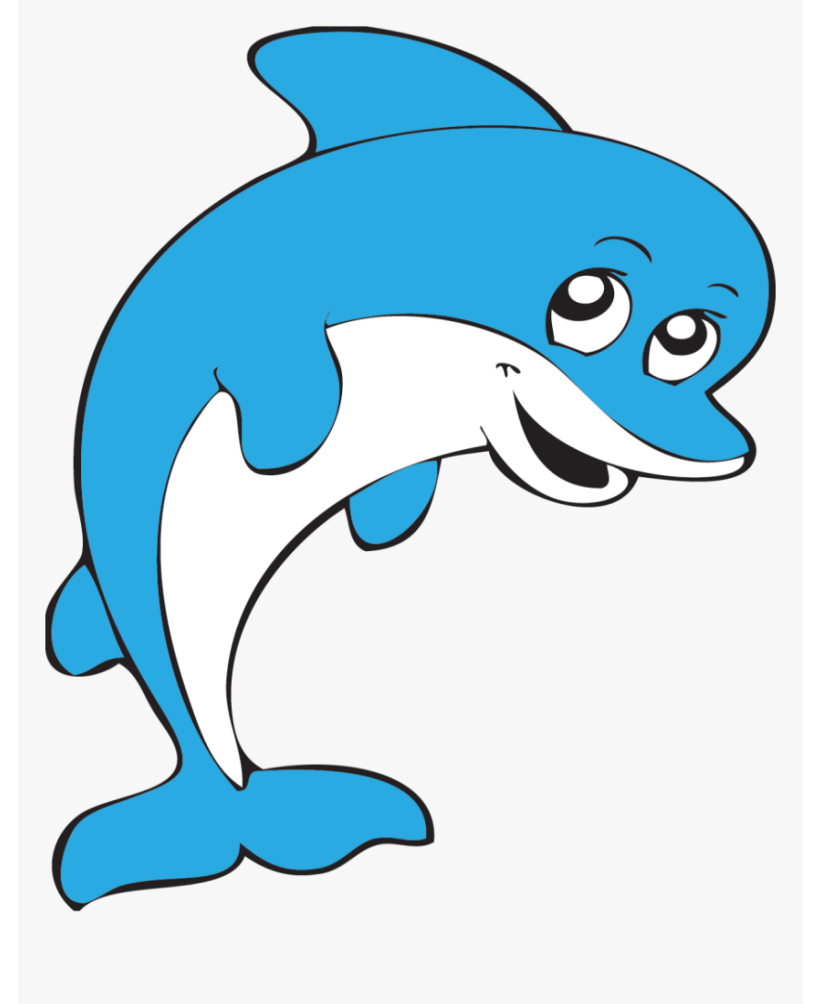
- Bersahabat, hangat
- Percaya orang lain dengan mudah
- Berempati dan sensitif terhadap kebutuhan orang lain
- Suportif
- Anggota tim yang baik
- Pendengar yang baik
- Berorientasi pada orang
- Sulit mengambil keputusan
- Tidak blak-blakan
- Menolak berubah
- Menghindari resiko dan konflik

## **Anda dapat lebih efektif, jika:**

- ✓ Lebih asertif dan lebih apa adanya
- ✓ Lebih toleran dengan perubahan
- ✓ Tidak terlalu melibatkan diri pada permasalahan orang lain

# BERKOMUNIKASI DENGAN AMIABLE

- Perlambat
- Kenali mereka secara personal
- Mereka mau orang lain ikut terlibat
- Perlakukan dengan hangat dan tulus



# CARA CEPAT MENGETAHUI GAYA KEPRIBADIAN ORANG

Cara Berpakaian:



Driver	Expressive	Amiable	Analytical
Berwibawa & nyaman untuk bergerak	ramai, warna-warni, warna terang, pola besar, aksesoris, matching	santai, nyaman, casual, warna-warna netral	rapih, licin, warna netral

# CARA CEPAT MENGETAHUI GAYA KEPRIBADIAN ORANG

Cara Bersalaman:

<b>Driver</b>	<b>Expressive</b>	<b>Amiable</b>	<b>Analytical</b>
<b>Kuat &amp; tegas</b>	<b>Kuat &amp; bersahabat</b>	<b>Lembut &amp; hangat</b>	<b>Lembut &amp; menjaga keformalan</b>



# CARA CEPAT MENGETAHUI GAYA KEPRIBADIAN ORANG



Cara Duduk:

<b>Driver</b>	<b>Expressive</b>	<b>Amiable</b>	<b>Analytical</b>
Duduk dengan siap berdiri menunjukkan kekuasaan / kewibawaan	Duduk dengan banyak bergerak & ingin cukup dekat dengan lawan bicara	Santai & menyandarkan tubuhnya dengan nyaman.	Menjaga untuk tetap rapi & teratur

# CARA CEPAT MENGETAHUI GAYA KEPRIBADIAN ORANG

Pancaran Mata:

<b>Driver</b>	<b>Expressive</b>
Tajam dan berapi-rapi	Berbinar-binar dan jenaka
<b>Amiable</b>	<b>Analytical</b>
Teduh, lembut	Menyelidik



# CARA CEPAT MENGETAHUI GAYA KEPRIBADIAN ORANG

Volume, Ritme, Intonasi Suara:



<b>Driver</b>	<b>Expressive</b>
Keras, Cepat & tegas	Keras, cepat, ekspresif & banyak senyum/tertawa
<b>Amiable</b>	<b>Analytical</b>
Sedang, datar, konstan & hangat	Sedang, datar dan formal

# CARA CEPAT MENGETAHUI GAYA KEPRIBADIAN ORANG

Cara Berjalan:

<b>Driver</b>	<b>Expressive</b>
Cepat dan berat	Cepat dan ringan
<b>Amiable</b>	<b>Analytical</b>
Santai	Teratur dan tertata



# Berkolaborasi dengan Gaya Kepribadian yang Beragam



**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

# Sasaran suatu pertemuan penjualan

Mendapatkan  
Informasi

Pengambilan  
Keputusan

## Ketika berkunjung ke perusahaan hindari...

-  ■ “Kebetulan sedang lewat”
-  ■ Terlalu rendah diri
-  ■ Berceloteh gugup
-  ■ Berbasa-basi berlebihan

