



Smart Selling Skills

Modul 6

Handling Objections & Negotiation Techniques



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

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

Keberatan	Respon

3 Tipe Keberatan

Mencari informasi

Utama

Artifisial

“Sepertinya emas galeri 24 tidak lebih baik dari emas Antam”

(mencari informasi)

“Maaf, Saya tidak mau mengambil emas disini lagi. Pengiriman gift kemarin sangat banyak yang terlambat sampai alamat tujuan.”

(utama)

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

(artifisial)

Cara Menangani Keberatan

Keberatan Utama

- Ubah arah
- Justifikasi



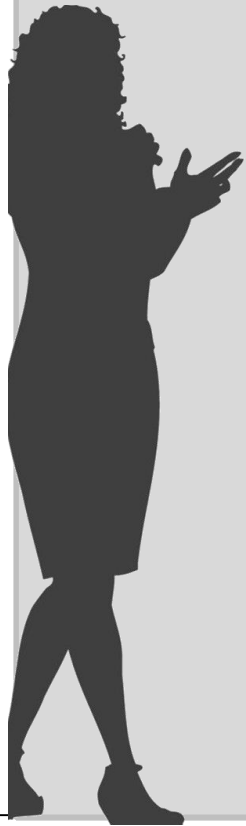
Pencarian Informasi

- Jelaskan





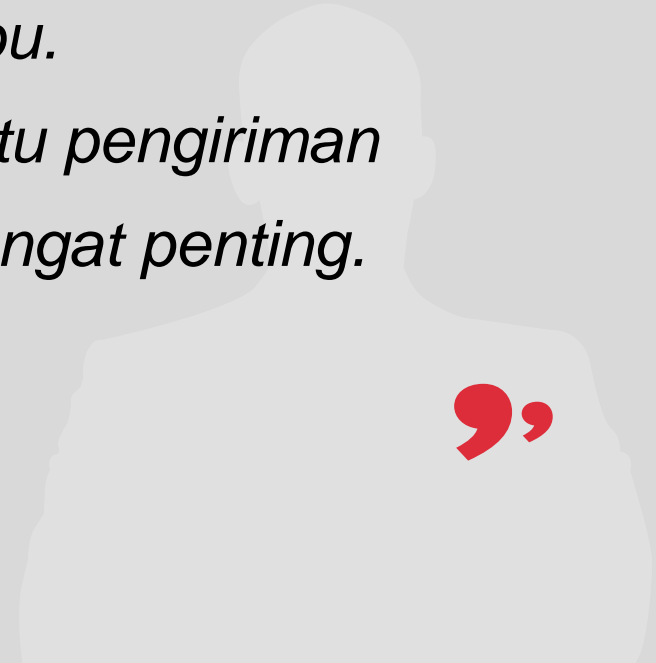
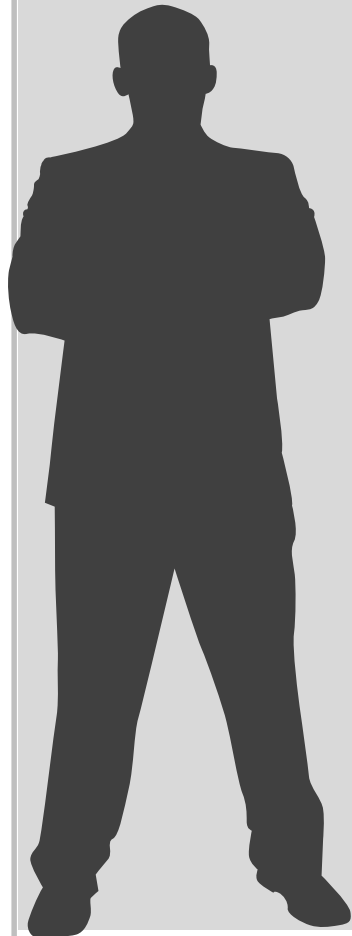
Saya tidak akan pernah mau beli emas di Galeri 24 lagi. Kami tidak ingin mendapatkan komplain keterlambatan pengiriman hadiah lagi.

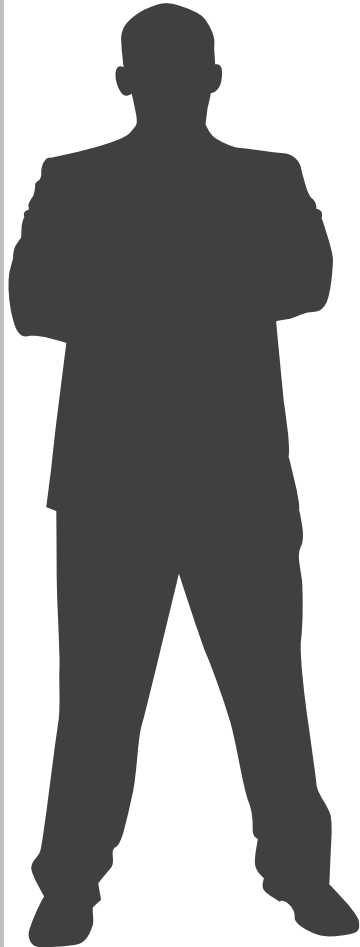




Ibu Sally, dengan melihat berdasarkan sudut pandang Ibu, saya dapat memahami mengapa semua hal tersebut adalah sumber kekhawatiran Ibu.

Ibu benar – ketepatan waktu pengiriman hadiah adalah hal yang sangat penting.





(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 emas kami yang sekarang sudah lebih akurat dan cepat. Lebih lanjut, dengan bekerja sama dengan kami, Ibu bisa mendapatkan jaminan ketersediaan emas sebanyak yang Ibu inginkan walaupun Ibu memintanya last minute, sebuah jaminan yang akan Ibu sulit dapatkan dari kompetitor kami”

“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.

Negosiasi

Proses untuk mencapai kesepakatan dengan
memperkecil perbedaan serta
mengembangkan persamaan guna meraih
tujuan bersama yang saling menguntungkan.

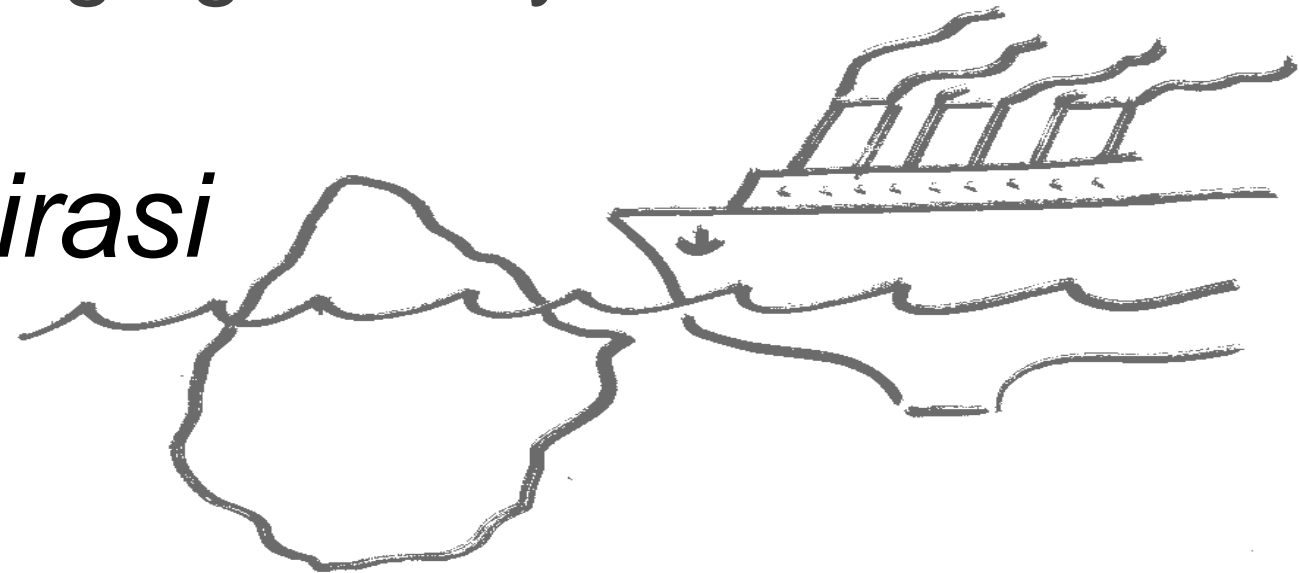
Tawar menawar vs Negosiasi

	Tawar menawar	Negosiasi
Sikap	Untung rugi	Sama sama untung
Konsesi	Diperebutkan	Dipertukarkan
Skala	Tetap	Berkembang

Posisi vs Aspirasi

- Permintaan awal saya
- Mengapa saya menginginkannya

Posisi vs Aspirasi



Menetapkan Posisi Versus Kepentingan

- Ajukan pertanyaan terbuka dan menyelidik untuk mengeksplorasi kepentingan dan sasaran pihak lain
- Gunakan informasi ini nanti untuk menetapkan dan mengkonfirmasi prioritas mereka

Contoh:

"Mengapa itu sangat penting bagi Anda?"

"Bagian spesifik apa dari proposal yang Anda rasa 'berisiko'?"

"Bagaimana Anda mengukur keberhasilan hubungan vendor?"

"Apa prioritas mutlak Anda untuk kesepakatan ini?"



NEGOSIASI

6 TAHAP



1. PENDAHULUAN :

Persiapan-persiapan sebelum Negosiasi dimulai.



2. KEDUDUKAN AWAL :

Masing-masing pihak menentukan titik awal untuk tawaran, ataupun permintaan tawaran.



3. PERTUKARAN KONSESI :

Kegiatan-kegiatan “menerima dan memberi”

NEGOSIASI

6 TAHAP



4. KOMPROMI :

Masing-masing pihak telah cukup saling mendekati, sehingga perbedaan yang masih ada dapat diabaikan.



5. KESIMPULAN :

Kompromi dan konsesi dikonsolidasikan dan dicapai persetujuan.



6. TINDAK LANJUT :

Usaha untuk memastikan bahwa persetujuan dikonfirmasi dan dilaksanakan.

Negotiating Profitable Sales

PRINSIP DASAR NEGOSIASI EFEKTIF:

1. Sasaran yang tinggi
2. Dapatkan seluruh keinginan lawan sebelum mulai negosiasi
3. Pertahankan paket keseluruhan
4. Kembangkan variabel-variabel untuk dipertukarkan

Mempelajari beberapa **taktik negosiasi** yang umum digunakan pembeli ketika terjadi proses pembelian akan berguna agar kita bisa memberikan respon yang tenang dan cerdas

Gertakan Anggaran

“Budget saya hanya segitu”

Cara menghadapi:

- Cari tau anggarannya & cek apakah dia jujur
- Kemukakan benefit
- Keluarga opsi bayar belakangan atau pembiayaan
- Tunjukkan apa yang dapat ia lakukan untuk mengurangi biaya
- Transaksi alternative (menanggung biaya delivery)
- Salahkan peraturan

Perbandingan Pesaing

“Merek XYZ menawarkan harga yang lebih murah dari Anda”

Cara Menghadapi:

- Latihan! Taktik ini sangat umum
- Pelajari sebanyak mungkin tentang pesaing
- Usahakan mengecek kebenarannya
- Cari perbedaan di antara perusahaan dan kompetitor mereka
- Tukarkan variable yang murah bagi anda mahal bagi dia

Sentuhan Lembut

“Saya sangat ingin membantu Anda dengan membeli produk Anda tetapi jaman lagi susah, bisakah anda memberikan diskon tambahan?”

Cara Menghadapi:

- Tetap objektif dan jangan emosional
- “Less is more”, Sales Person harus menjaga diri untuk tidak memberikan informasi lebih dari yang seharusnya
- Harus banyak belajar mengajukan pertanyaan terbuka untuk menggali informasi dari customer dan perusahaannya.

Jaring Perangkap

“Apabila Anda memberikan saya harganya yang bagus saat ini, bulan depan saya akan membeli dengan jumlah yang lebih banyak”

Cara menghadapinya:

- Jangan terlalu percaya janji besarnya
- Tawarkan discount yang besarnya sesuai dengan jumlah pembelian
- Berikan discount retrospektif di akhir kontrak bila pembelian dalam jumlah besar telah terwujud.

Perahu Lambat

“Coba kamu balik lagi minggu depan saya akan diskusikan dengan rekan saya”

Cara menghadapi

- Gunakan batas waktu semu
- Peringatan batas waktu untuk penawaran khusus
- Tawarkan konsesi kecil dengan batas waktu sangat singkat

Orang Baik dan Orang Jahat

Satu orang terlihat agresif sedangkan yang satunya terlihat seperti kawan anda

Cara Menghadapi:

- Sadarlah bahwa mereka tidak dipihak anda
- Tetap tenang dan biarkan mereka memainkan perannya
- Pertimbangkan mengajak orang lain dalam negosiasi, agar dapat juga bermain sebagai “orang baik, orang jahat”
- Dalam keadaan terpaksa, katakan dengan sopan untuk meminta bertemu dengan atasannya

Beli sekarang tawar kemudian

“PO nya sudah dalam proses, tapi saya lupa bilang bahwa kita membutuhkan pengirimannya dilakukan bertahap”

Cara menghadapi:

- Katakan dengan sopan bahwa syarat yang diberikan belum memperhitungkan variable baru dan anda perlu melihatnya kembali
- Tekankan seberapa besar pengaruhnya hal tersebut terhadap Anda
- Salahkan peraturan perusahaan.