



# Improve Motivation & Sales in Pandemic Era

# Celebrating **29 years** in **Indonesia**

CV. Management Development International develops people and organizations as the **exclusive partner of**  
**TACK & TMI International and Video Arts for Indonesia.**



Established in the UK and is a **global sales and leadership skills development company** with **more than 65 years** of people and organizational development experience.



Established in Denmark, TMI International is the **behavior transformation experts**, with **more than 40 years** of consulting and development experience on the personal quality and customer experience development.



Established in UK by John Cleese, the **famous British comedian**. The *learning resources* are developed by professional consultants using **practical step-by-step learnings in humorous scenarios**.





## **Working Experiences :**

Facilitator of MDI Tack Training International

Trainer & Manager Operational Power Vision Prudential

Marketing Funding ANZ Bank

Marketing Funding Standard Chartered Bank

Facilitator DBS Indonesia

Project Officer Quadra Integrated Communication

**Focus :** Leadership, Service Excellence, Communication, Interpersonal, Character Building, Personal Development, Selling, Social Selling, Virtual Team Building, Change Management, Marketing in New Normal, Problem Solving Decision Making.

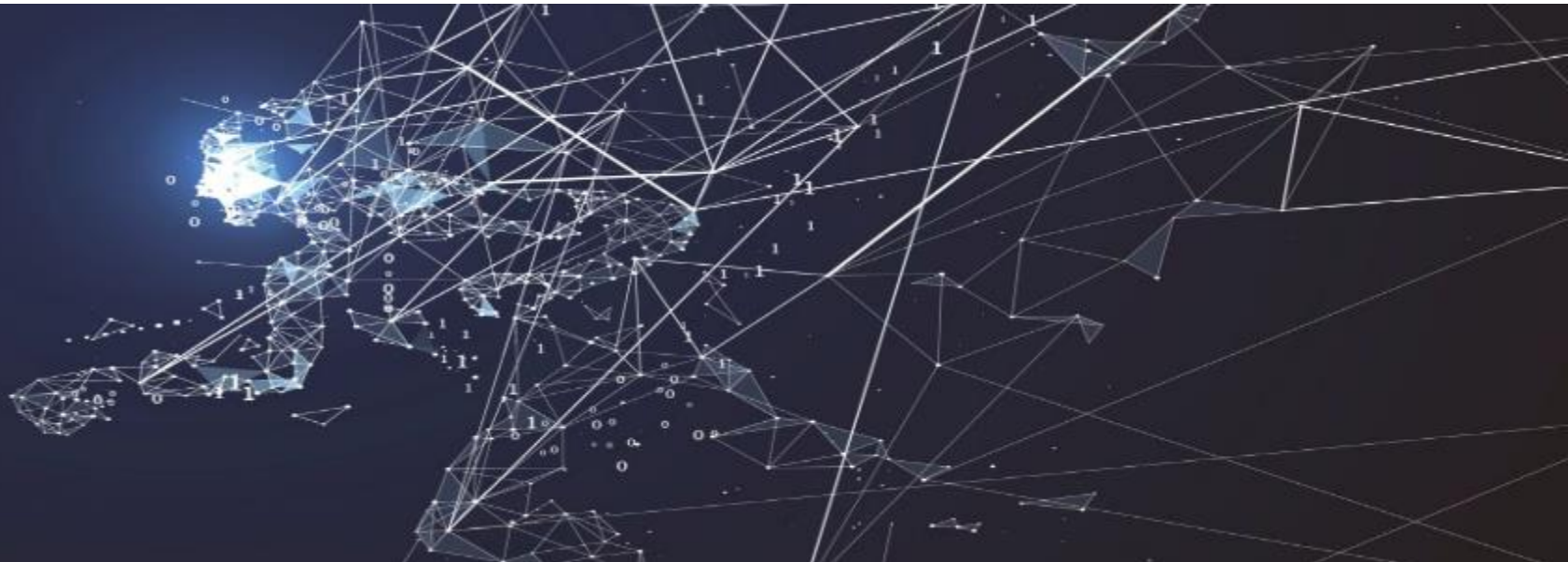
**Major Client:** Mitra Pinasthika Mustika (MPM), Sinar Mas Land, CSUL Finance, Toyota Astra Motor, BSN Medical, Vinda Group, Otoritas Jasa Keuangan, Enseval Medica Prima, Megaria Mas Sentosa, Unicharm Indonesia, Bank Rakyat Indonesia, Green Asia Food, Assa Rent, SML Group, VIVO , Kalbe Farma, GoJek Indonesia, Wyeth, Nestle, AEON Credit Service, Abbot, Frisian Flag Indonesia, Mercedes-Benz Distribution Indonesia, BCA, PT POS Indonesia, Galeri 24, Merdeka Copper Gold, Batu Tua Raya, Sulawesi Cahaya Mineral

# **ROMY RIYANTO**

**Facilitator MDI Tack**

# Modul 1

## Becoming an Effective Salesperson in Pandemic Era

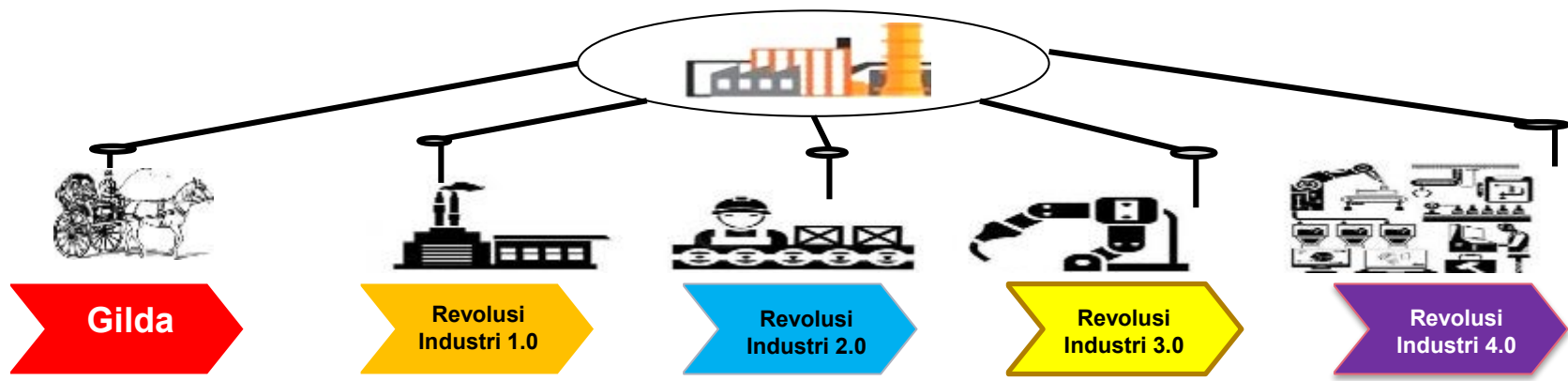


# Bisnis Saat ini:

- Kompleks
- Globalisasi
- Persaingan Semakin Meningkat
- Kemajuan Teknologi
- Siklus Hidup yang Pendek
- Ketidakamanan
- **Perubahan**



# Revolusi Industri



**Tahun**  
1500 – 1700-an

- (Manusia & Hewan)**
- Persatuan tukang
  - Pertanian kuno
  - Tenaga kuda

**Tahun**  
1700 – 1850-an

- (Mesin Uap)**
- Produksi masal
  - Industri
  - Transpor tasi

**Tahun**  
1850 – 1960-an

- (Listrik & Conveyor berjalan)**
- Ford model T
  - Pesawat terbang

**Tahun**  
1960 - 1990-an

- (Internet)**
- Komputer
  - Internet
  - Semi conductor
  - Robot

**Tahun**  
2015 - 2025 ?

- (Pertukaran Informasi & AI)**
- “Really - real time”
  - Smart Robotic
  - More virtual

# V U C A E R A

## Complex

### Karakteristik :

- Luas
- **Multi variabel**
- Interkoneksi
- **Sebab utama dan dampaknya Samar**

### Contoh :

- **Pasar global**
- Unik
- Lingkungan khusus

### Pendekatan

- Restrukturisasi
- Spesialis
- **Panel ahli**

## Volatile

### Karakteristik :

- **Tidak terduga**
- Tidak stabil
- Dinamis
- **Tidak jelas waktunya**
- Bisa mengalihkan perhatian

### Contoh :

- Bisa mengalihkan perhatian
- Fluktuasi Harga
- **Bencana Alam**

### Pendekatan

- **Siapkan sumber daya**
- Cadangan rasional
- Sesuai resiko

## Ambiguous

### Karakteristik :

- Sulit untuk diprediksi
- **Sesuatu yang baru**
- Minim informasi/gejala
- **Bertentangan**

### Contoh :

- **Produk pasar/kebijakan baru**
- Diluar bidang

### Pendekatan

- Hipotesa & testing
- **Brainstorming kasus / skenario**

## Uncertain

### Karakteristik :

- Kejutan
- **Minim informasi**
- **Pengaruh sebab-akibat**
- Sebab internal/eksternal

### Contoh :

- Kebijakan baru
- **Ketidakpastian masa depan pasar, reaksi pelaku usaha dll**

### Pendekatan

- Investasi informasi
- **Interpretasi analisis & komunikasikan**

# Volatile

## Indeks Harga Saham Gabungan

IDX: COMPOSITE

Ringkasan Berita Bandingkan

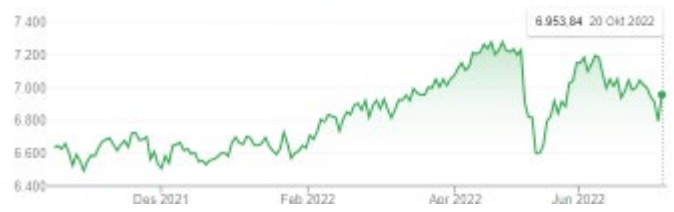
Ringkasan Pasar > Indeks Harga Saham Gabungan

**6.956,52**

+319,98 (4,82%) ↑ 1 tahun terakhir

20 Okt 11:21 WIB • Penutupan

1HR 5HR 1BLN 6BLN YTD 1TH 5TH Maks



## Harga Minyak Mentah (US\$/Barel)



Chart: Robertus Andrianto • Source: Refinitiv

# Uncertain

## Jokowi Sebut Perekonomian Global Tahun Depan Gelap, Apa itu Resesi Ekonomi?

Reporter: Naomy Ayu Nugraheni  
Editor: S. Dian Andryanto

Selasa, 11 Oktober 2022 09:45 WIB



## Hawa Badai PHK Mulai Terasa, Pemerintah Siapkan Kebijakan!

NEWS - Anisa Sopiah, CNBC Indonesia

18 October 2022 18:55



Foto: Infografis/Besaran Total Pesangon Korban PHK/Edward Ricardo

# Complex

Home > Otomotif > Oto News

## Pemerintah Berencana Berikan Subsidi untuk Mobil Listrik pada 2023, Harganya akan Terjangkau?



Liputan6.com

13 Okt 2022, 19:00 WIB



Share

11



## Serius! Luhut Ungkap Dunia Dibayangi Perang Nuklir

NEWS - pgr, CNBC Indonesia

20 October 2022 11:35



Foto: Menko Maritim dan Investasi Luhut Pandjaitan Saat Pembukaan SOF International Conference dan Peluncuran Indonesia Water Fund (IWF) di Bali, Senin (17/10/2022). (Tangkapan layar via Youtube Kementerian

# Ambiguity

**Katanya Mobil Listrik, Tapi Kok  
Wuling Air ev Tetap Harus Ganti Oli  
?**

Aries Aditya Putra,Ferdian - Rabu, 28 September 2022 | 20:25 WIB





# Kondisi VUCA Era di Indonesia



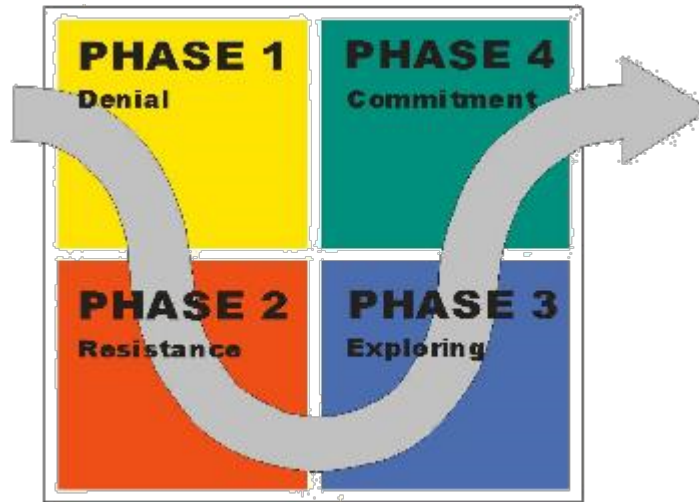
# Masa Depan Kita:



# Diskusi: “Perubahan Disekitar Kita”

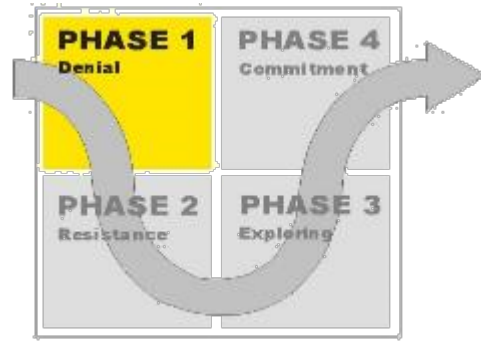
	Changes	Benefits	Fears
People 			
Company 			
Market 			

# Model Manajemen Perubahan Organisasi: Change Curve Model



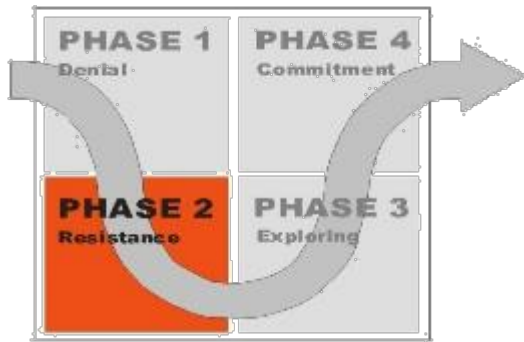
- Dennis T. Jaffe and Cynthia P Scott

# Fase 1 – Denial (penyangkalan)



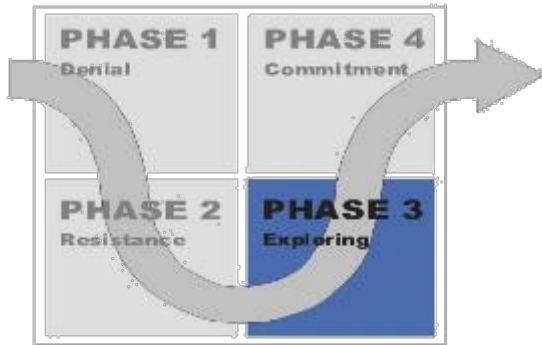
- **“Perubahan ini tidak ada hubungannya dengan saya”.**
- “Proses perubahan belum mulai”.
- **“Saya tak akan menghabiskan waktu mengkhawatirkan perubahan ini”.**
- “Saya tak punya opini mengenai perubahan ini”.
- **“Perubahan? Saya tidak tahu, Saya hanya kerjakan apa yang harus saya kerjakan”**
- “Saya yakin keributan ini akan segera berakhir”.
- “Saya tak punya waktu memikirkan perubahan”.
- “Perubahannya tidak akan mempengaruhi pekerjaanku; saya akan bekerja dengan cara yang sama”.

# Fase 2 – Resistance (penolakan)



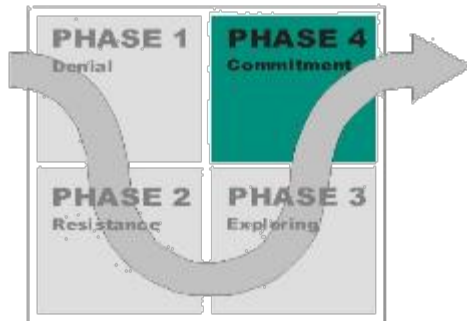
- **“Saya rasa lebih baik semua seperti semula”**
- “Tidak ada yang dapat saya katakan mengenai perubahan ini”.
- **“Perubahan ini diperkenalkan saat waktu yang salah dengan cara yang salah”.**
- “Saya memperhitungkan perubahan berdampak buruk untuk perusahaan”.
- **“Semua yang sudah terjadi disini membuat saya tidak betah”.**
- “Saya tidak bisa fokus pada tugas saya”.
- “Cara perubahan diperkenalkan sangat menyebalkan”.

# Fase 3 – Exploring (eksplorasi)



- **“Saya bisa melihat aspek positif dari perubahan dan saya mulai menyukainya”.**
- “Saya mulai menerima fakta bahwa mengerjakan hal baru itu menyenangkan – saya belajar setiap waktu”.
- **“Perubahan bisa membuat banyak kesempatan baru”.**
- “Saya rasa saya punya lebih banyak energi menangani perubahan”
- **“Saya mendapat kesan bagian terburuk dari perubahan sudah kita lalui”**

# Fase 4 – Commitment (komitmen)



- **“Saya tidak bisa membayangkan kembali seperti dulu”.**
- “Kita telah melalui banyak hal”.
- **“Solusi baru bekerja sangat baik”.**
- “Pengalaman ini telah mengajarkan saya banyak hal”.
- “Ini telah menjadi pelajaran nyata bagi perusahaan”.
- “Saya pikir kita bisa memberi selamat satu sama lain”.
- **“Pekerjaan saya menjadi jauh lebih menyenangkan daripada dulu”.**

# Menggerakkan Orang Lain Melewati Fase Perubahan

## Denial – Resistance



1. Coba **gambar**kan konsekuensi **perubahan** bagi mereka.
2. Informasikan **peran** mereka dalam perubahan.
3. Perlakukan **reaksi negatif** sebagai **tanda** Anda sudah di **jalur yang benar**.

# Menggerakkan Orang Lain Melewati Fase Perubahan

## Resistance – Exploring

1. Ijinkan mereka **mengekspresikan perasaan** mereka dan coba untuk **tidak mendominasi percakapan**.
2. **Terima penolakan**. Jika Anda tahu lebih jelas permasalahannya, Anda akan bisa menyelesaikannya.
3. Tunjukkan **pengertian terhadap penolakan**.
4. Kumpulkan informasi mengenai **aspek yang paling memicu kecemasan**



# Menggerakkan Orang Lain Melewati Fase Perubahan

## Resistance - Exploring

5. Tanyakan **pertanyaan yang mengacu kemasa depan.**
6. Bantu mereka menemukan **aspek positif dari perubahan**
7. Coba **gambarkan keberhasilan** dengan **bahasa yang mudah**
8. Bantu mereka merasa **aman** dalam situasi perubahan.
9. Dorong mereka untuk setidaknya **“mencoba”**.



# Menggerakkan Orang Lain Melewati Fase Perubahan

## Exploring - Commitment

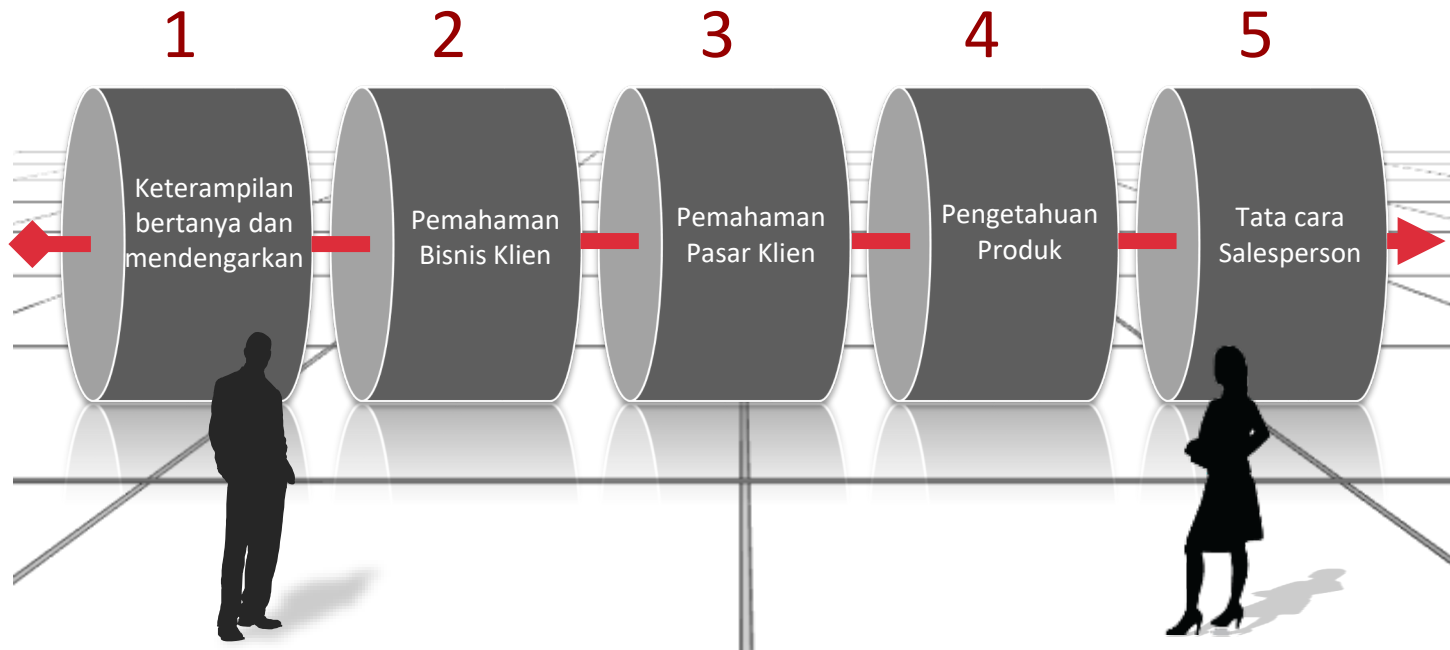
1. Yakinan bahwa mereka **bisa bekerja** sesuai peran yang baru.
2. Tentukan apa saja **tugas yang membutuhkan bantuan Anda** dan yang **bisa mereka kerjakan sendiri**.
3. Tentukan **metode dan waktu belajar**.
4. Tunjukkan **pengertian** untuk kemungkinan **kesalahan**.
5. Tunjukkan **hasil perkembangan** mereka **adalah hasil dari perubahan**



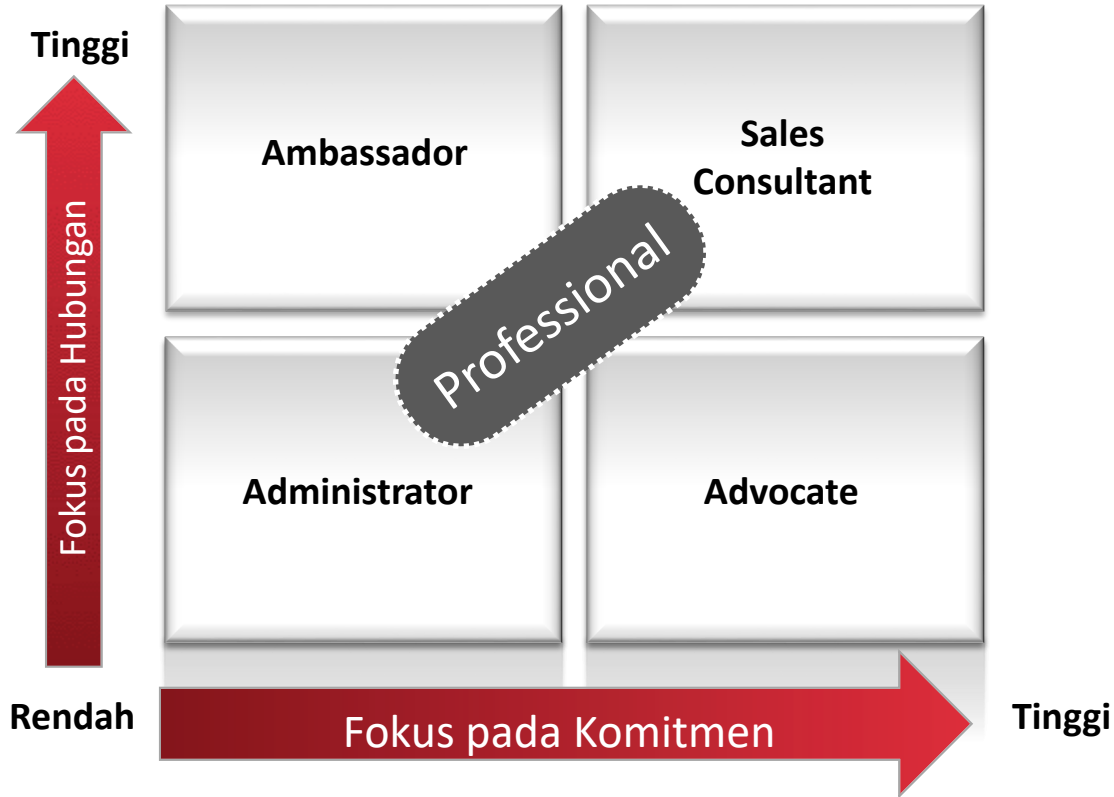
***Apa yang harus dilakukan Pemimpin terhadap bawahannya dalam perubahan ketika sudah **berhasil memetakan fase perubahan?*****

- 1. Sesuaikan reaksi dengan fase perubahan**
- 2. Komunikasikan perubahan secara efektif**
- 3. Kembangkan kompetensi yang diperlukan dalam perubahan**
- 4. Libatkan mereka selama proses perubahan**

# Salesperson Profesional Menurut Pembeli (TACK BUYER'S SURVEY)



# Gaya Penjualan



# Tips menjadi Sales Consultant :

- Memiliki kemampuan bertanya dan mendengarkan yang baik
- Memahami customer
- Memiliki empati
- Memiliki Attitude yang baik
- Memiliki pemahaman produk yang baik



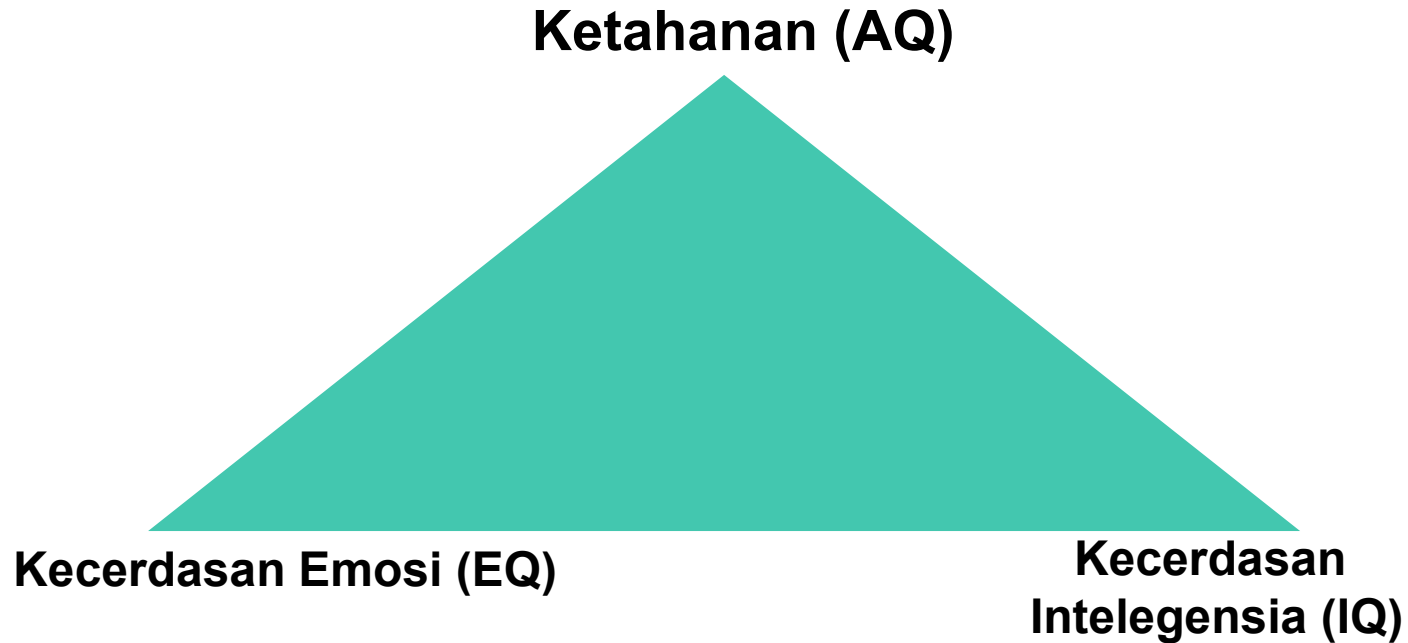
# Improve Motivation & Sales in Pandemic Era

# Modul 2

## My Best in Selling in Pandemic Era



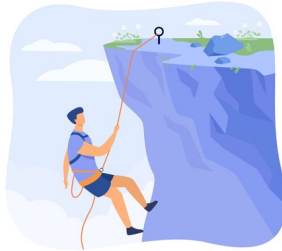
# MENGUBAH HAMBATAN MENJADI TANTANGAN



# AQ (Adverstisy Quotient)

Kemampuan seseorang untuk menghadapi, masuk, dan mengatasi “*adversity*” (kesulitan, kesengsaraan, kemalangan, kerepotan)

## 3 Tipe orang berdasar respon menghadapi adversity :



**Climbers**



**Campers**

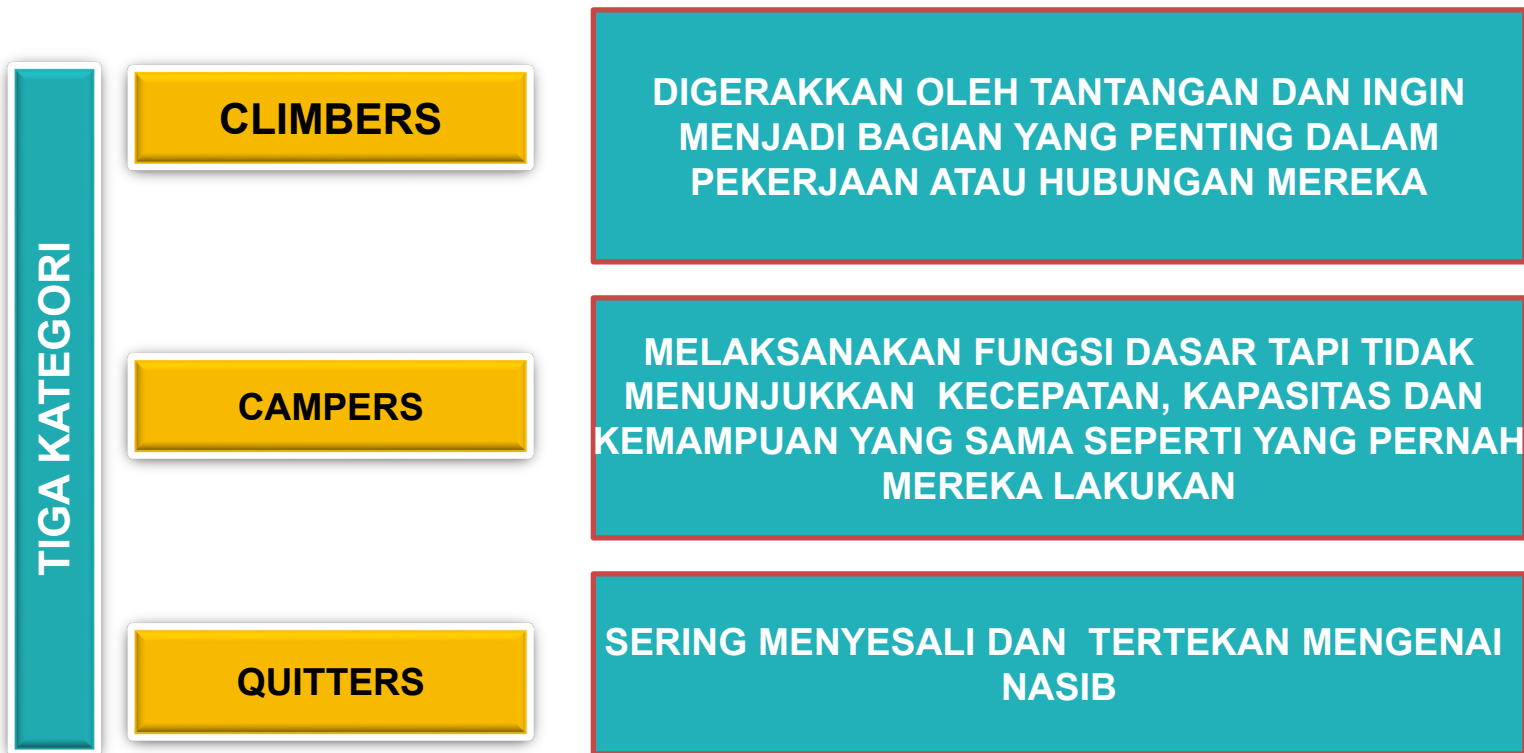


**Quitters**

# AQ (Adverstisy Quotient)



# High Adverstisy Quotient



# QUITTER

## (Orang yang MENYERAH)

- Memilih untuk **keluar**, **menghindari** kewajiban, mundur dan **berhenti**
- Menghentikan pendakian
- **Menolak kesempatan** yang diberikan oleh lingkungan
- Mereka mengabaikan, menutupi, meninggalkan dorongan inti untuk merdeka
- Murung, **sinis**, **mati perasaannya** (pemarah, frustrasi, menyalahkan orang lain dan membenci orang-orang yang berkembang)



# CAMPER

## (Orang yang BERKEMAH)

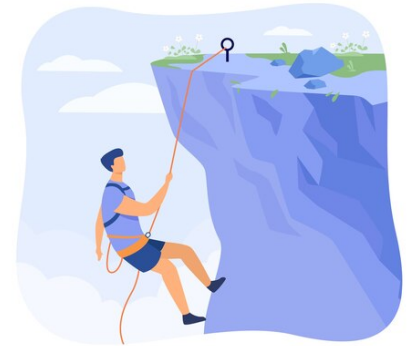
- Mereka pergi tidak seberapa jauh, lalu **berkemah**
- “**sejauh ini sajalah** saya mampu/ ingin mendaki”
- Karena bosan, mereka **mengakhiri perjalanan**
- Mencari tempat datar dan nyaman sebagai tempat bersembunyi
- Mereka **melepaskan kesempatan** untuk maju, yang sebenarnya bisa dicapai lebih
- Mereka **puas diri**, tidak mau mengembangkan diri.



# CLIMBER

## (Orang yang MENDAKI)

- **Pemikir** yang selalu memikirkan **kemungkinan-kemungkinan**
- Tidak pernah membiarkan umur, jenis kelamin, ras, cacat fisik/mental atau hambatan lainnya menghalangi pendakian
  - ❖ Mereka yang tidak menyesali kegagalan, **kegagalan adalah pemacu kehidupan mereka**
  - ❖ Mereka **pembelajar seumur hidup**



# PERBAIKI AQ ANDA & KEMAMPUAN UNTUK MENDAKI

Gunakan metode **LEAD**

- **Listen** → Belajar mendengarkan respon terhadap adversity
- **Explore** → Eksplorasi (menggali) penyebab dan pertanggung jawaban adversity
- **Analyzed** → Analisis semua bukti
- **Do** → Lakukan sesuatu untuk berubah

# Prioritas Aktivitas Sales

**Jika Anda diberikan target untuk mengumpulkan pelanggan yang berpotensi untuk membeli produk Anda**

Bagaimana Anda bisa menyelesaikan tugas ini dalam waktu satu bulan ?

**Kriteria apa saja yang akan Anda pakai untuk melakukan tugas ini?**



# Prioritas Penjualan



**POTENSI KE DEPAN**



# Prioritas Penjualan



POTENSI KE DEPAN

Tinggi

Rendah

Rendah

KEKUATAN POSISI

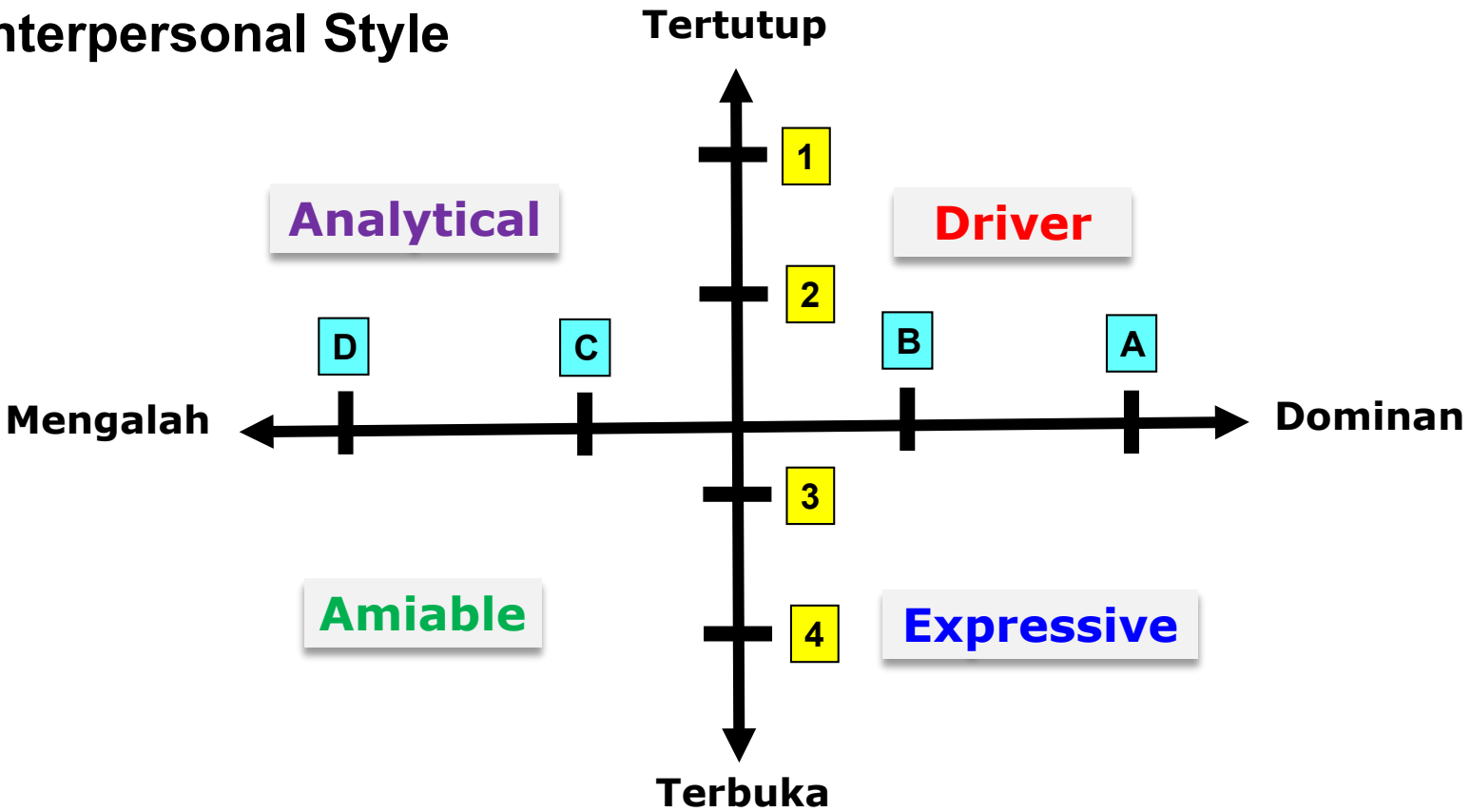
Tinggi



# Attention Getter Pertemuan Penjualan



# Interpersonal Style



# 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

# 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

# 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

# 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



# Improve Motivation & Sales in Pandemic Era

# Modul 3

## Consultative Selling with Benefits



## 2 Teknik Bertanya

### Terbuka

Siapa?  
Apa?  
Mengapa?  
Kapan?  
Dimana?  
Bagaimana?

### Tertutup

Apakah Anda...?  
Akankah Anda...?  
Dapatkan Anda...?  
Mungkinkah kita...?  
Bisakah kita...?  
Sudahkah Anda...?



# Keterampilan Bertanya dalam Mengumpulkan Informasi

## Pertanyaan terbuka

- Dilakukan untuk memperoleh lebih banyak informasi.
- Perlu dilakukan sesering mungkin pada tahap awal proses pengumpulan informasi.
- Diawali dengan Siapa – Apa – Dimana – Mengapa – Kapan – Bagaimana ?

# Keterampilan Bertanya dalam Mengumpulkan Informasi

## Tips Pertanyaan Terbuka

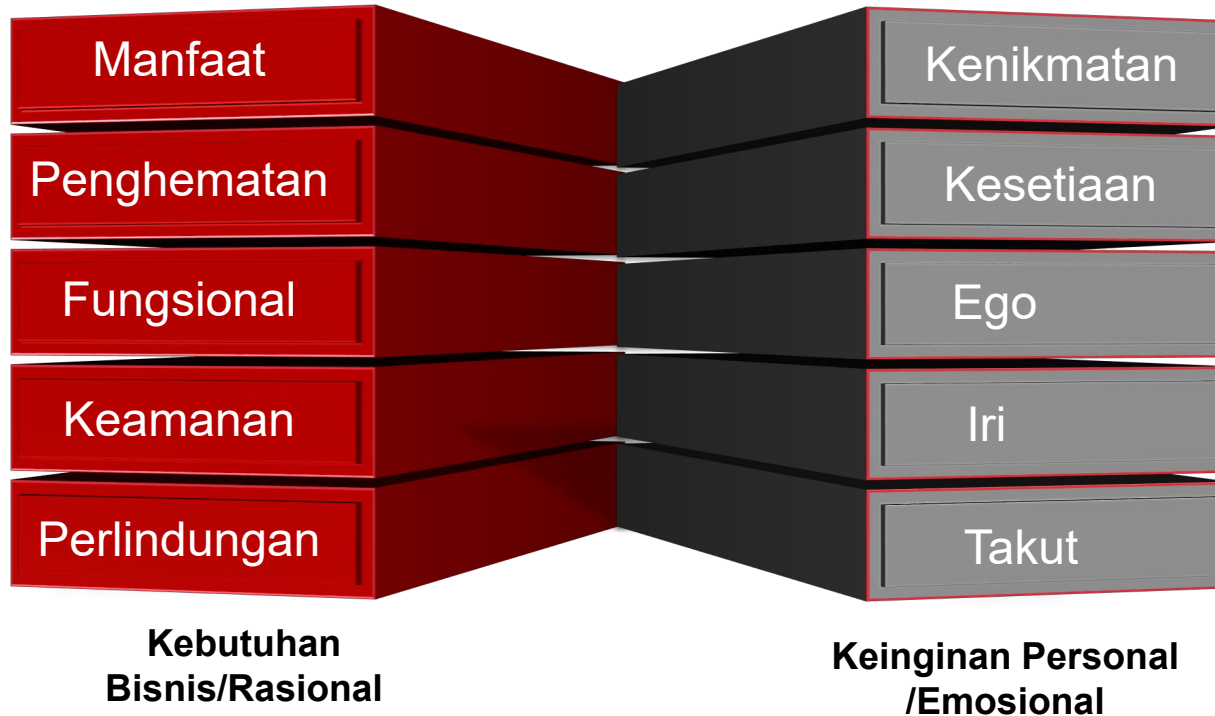
Bila pertanyaan terbuka mendapat jawaban singkat, barangkali kurang terbuka.

- Apa warna mobil Anda ?

Ubah menjadi

- Seperti apakah mobil Anda ?

# Motivasi Membeli



# Mengembangkan Benefit

“Yang artinya produk/jasa ini.....”




Feature - Fitur  
Kursi memiliki satu rangkaian kerangka terbuat dari cetakan aluminium.

## Benefit/Manfaat


1. Ringan
2. Mudah dipindahkan
3. Kuat
4. Aman digunakan
5. Tidak akan rusak jika orang yang duduk banyak bergerak
6. Mudah dibersihkan

# Mengembangkan YOU Appeal™

“Yang artinya ANDA akan.....”

Benefit - Manfaat	YOU Appeal™
Tidak akan rusak jika orang yang duduk banyak bergerak	Yang artinya Anda akan menghemat biaya perbaikan
	Yang artinya Anda akan memiliki resiko lebih kecil terkait kecelakaan atau seseorang terluka
	Yang artinya Anda akan menurunkan resiko orang terluka dan menuntut perusahaan Anda terkait keselamatan kerja

# Fitur, Benefit, You Appeal, Motivator

Feature - Fitur	Benefit - Manfaat	YOU Appeal™	Motivator
<p>Kursi memiliki satu rangkaian kerangka terbuat dari cetakan alumunium.</p> 	<p>Yang artinya kursi ini tidak mudah rusak walaupun yang duduk banyak bergerak</p>	<p>Yang artinya Anda akan menghemat biaya perbaikan</p>	<p>Manfaat</p>
		<p>Yang artinya Anda akan memiliki resiko lebih kecil terkait kecelakaan atau seseorang terluka</p>	<p>Keamanan</p>
		<p>Yang artinya Anda akan menurunkan resiko orang terluka dan menuntut perusahaan Anda terkait keselamatan kerja</p>	<p>Ketakutan</p>



# Improve Motivation & Sales in Pandemic Era

# MODUL 4

## 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

# Diskusi

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

Keberatan	Respon

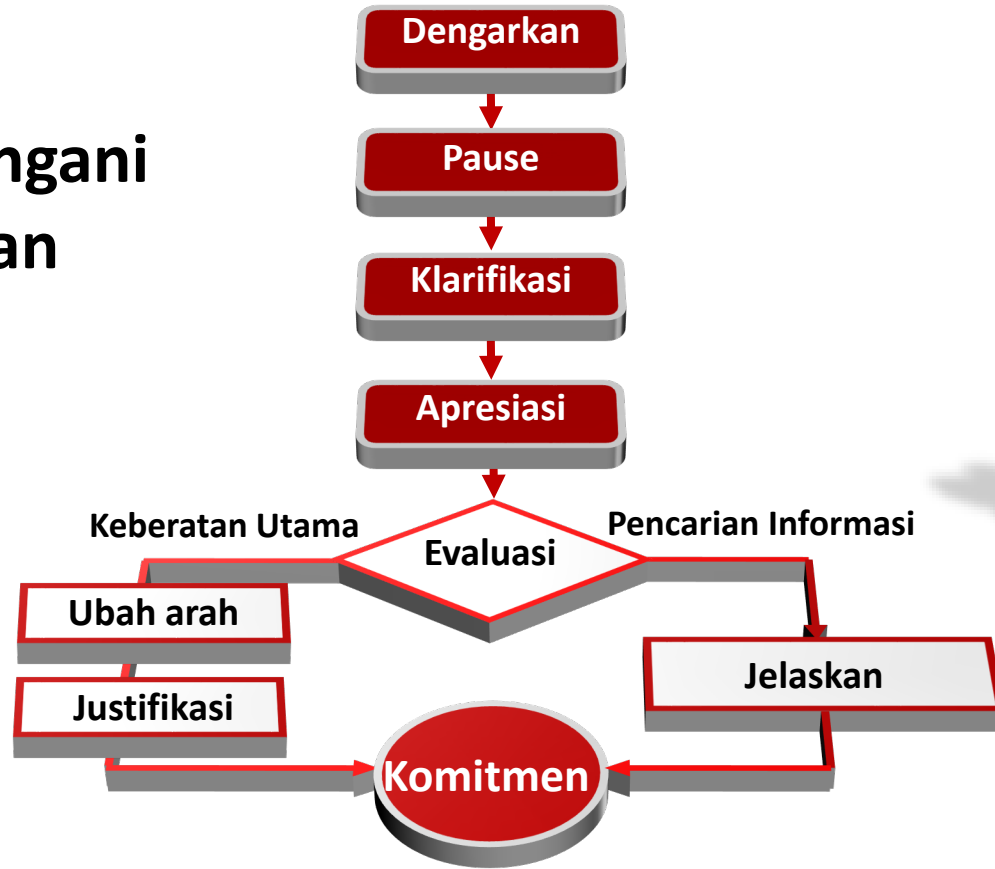
# 3 Tipe Keberatan

Mencari informasi

Utama

Artifisial

# Cara Menangani Keberatan



# NEGOSIASI

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

# NEGOSIASI

**Negosiasi merupakan suatu proses :  
Kemungkinan proses awal dan akhir berlangsung lama dan  
lebih penting**

**Diawali dengan langkah-langkah awal,  
saling bertukar konsesi, sampai akhirnya mencapai  
kesepakatan dan kegiatan tindak lanjut yang diperlukan**

# NEGOSIASI

## TAWAR MENAWAR VS NEGOSIASI

	<u>TAWAR MENAWAR</u>	<u>NEGOSIASI</u>
Sikap	Untung - Rugi	Sama-sama
Konsesi	Berbeda	Dipertukarkan
Skala	Tetap	Berkembang

- Posisi saya

**Apa yang  
saya  
butuhkan**

- Minat sejati saya  
- mengapa saya  
mengambil posisi  
itu?

**Mengapa saya  
menuntutnya?**

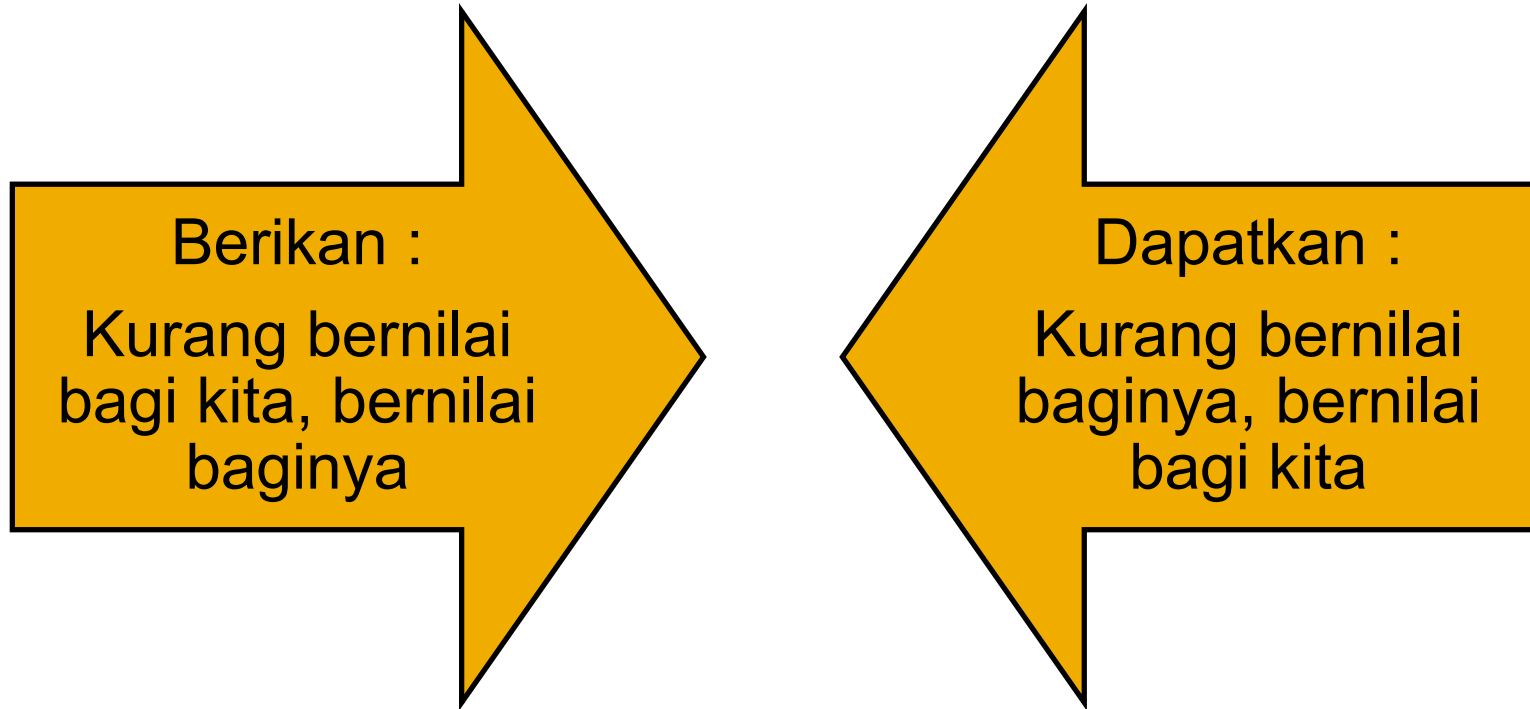


- Ketahui keinginan dasar
- Jangan negosiasikan “posisi”

# Beberapa Alternatif Umum

- Garansi
- Dukungan
- Pelayanan ekstra
- Durasi kontrak
- Term of Payment
- Kemasan
- Jasa konsultasi
- Promotion
- Referensi
- Training
- Penyimpanan barang

# Pertukaran Alternatif



# 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

# 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.