

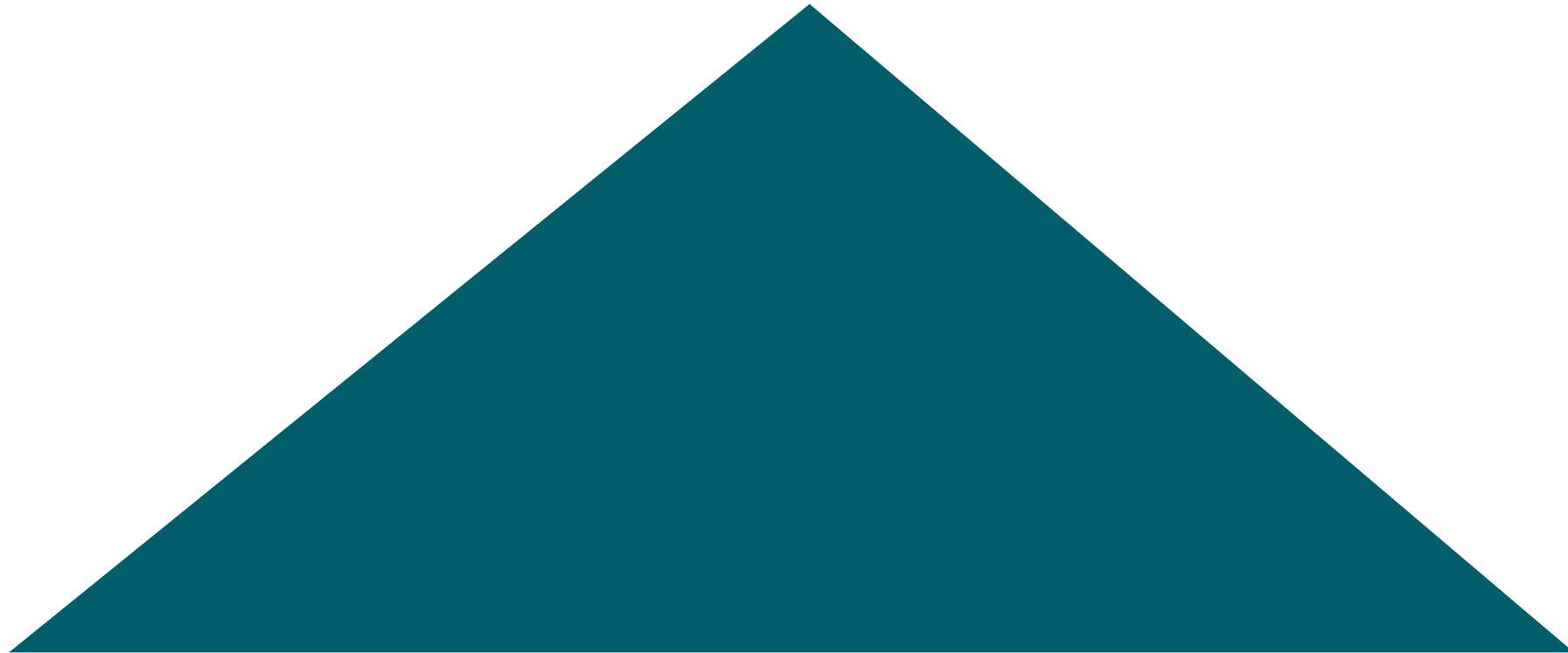


BECOMING A PROFESSIONAL SALES LEADER



Module 5: Positive outlook on sales and sales planning

Ketahanan (AQ)



Kecerdasan Emosi (EQ)

**Kecerdasan
Intelegensia (IQ)**

AQ (Adverstisy Quotient)

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

3 Tipe orang berdasar respon menghadapi adversity :



Climbers

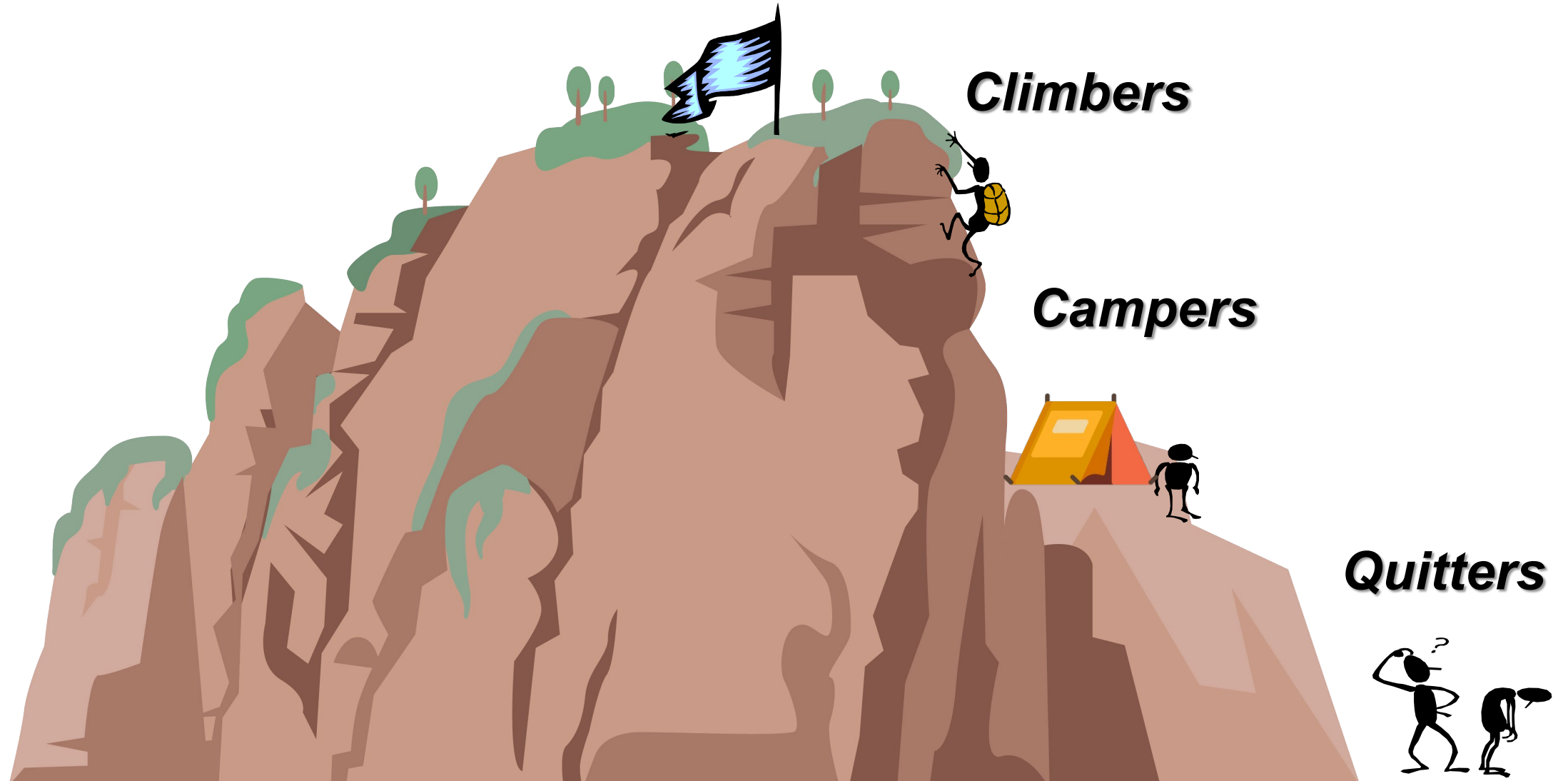


Campers



Quitters

AQ (Adverstisy Quotient)



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**

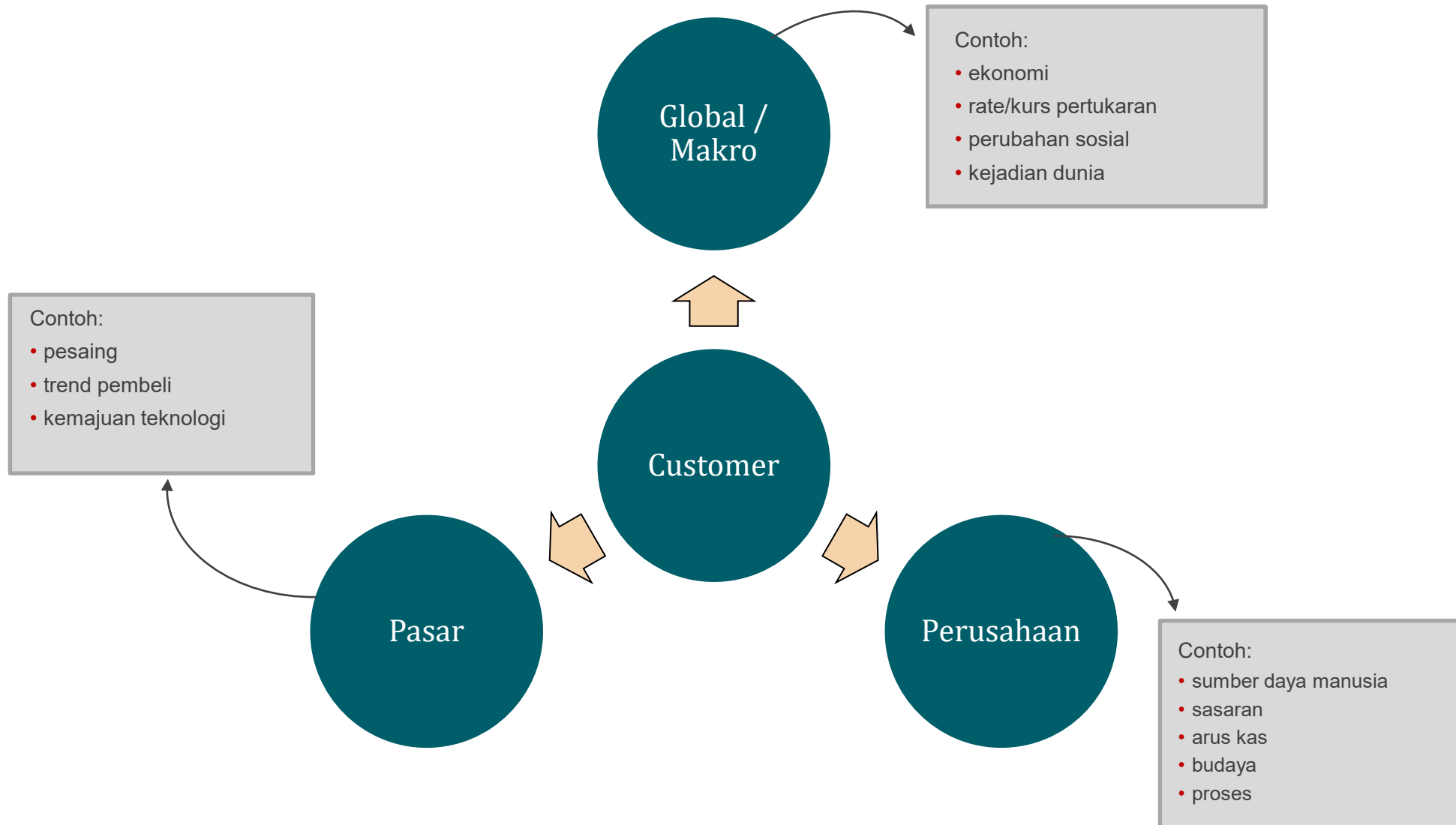


PERBAIKI AQ ANDA & KEMAMPUAN UNTUK MENDAKI

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

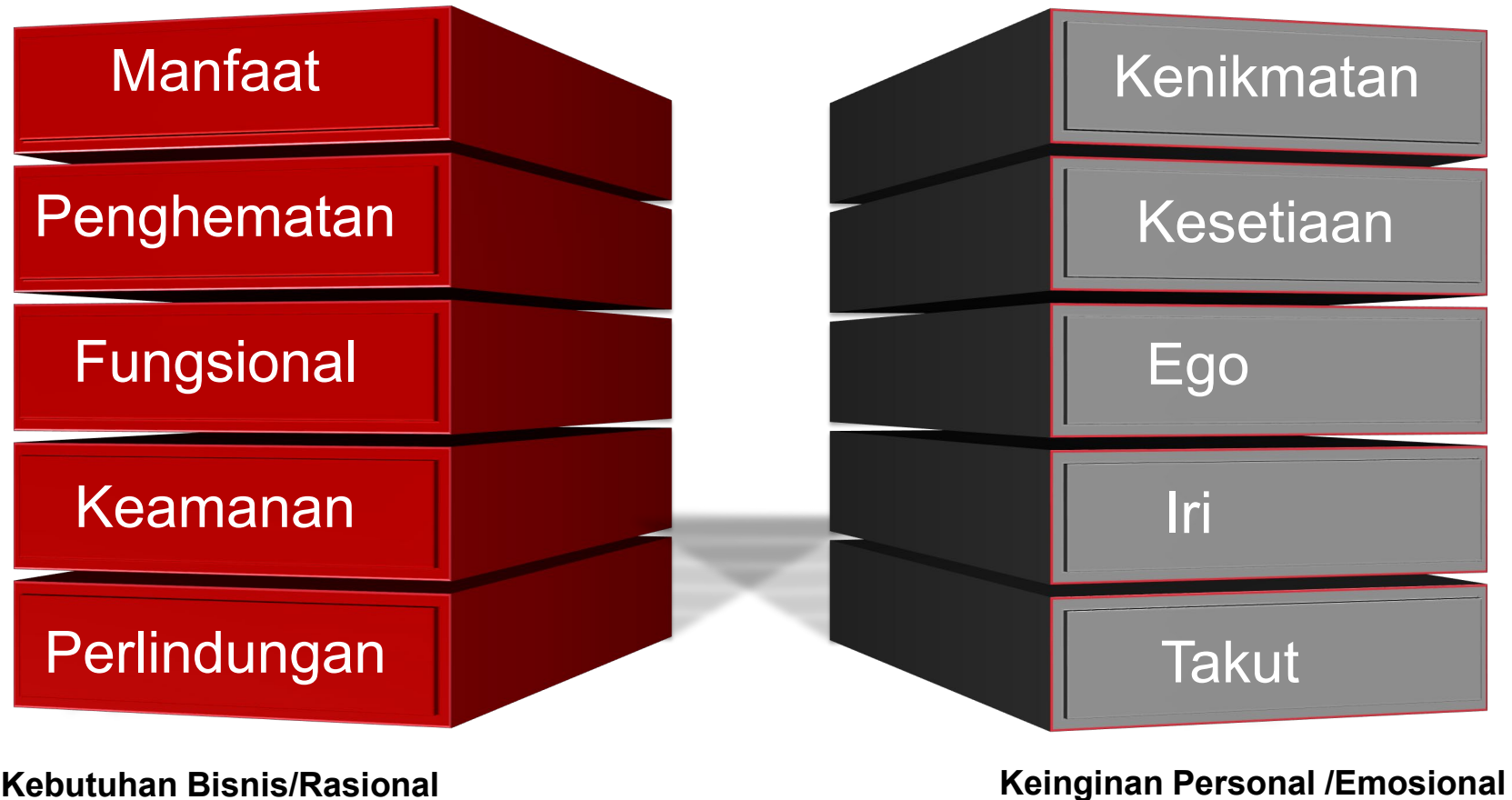
MARKET RESEARCH



SUMBER RISET



Motivasi Membeli





FITUR

- Kamera : 200 Mp
- Jaringan : 5G
- RAM : 2 TB
- Battere : 4400mAh
- Frame : Armor Alumunium Frame
- Layar : Gorilla Glass Victus Plus
- Garansi : 5 Tahun

FITUR



Kamera : 200 Mp

Jaringan : 5G

RAM : 2 TB

Battere : 4400mAh

Frame : Armor Aluminium Frame

Layar : Gorilla Glass Victus Plus

Garansi : 5 Tahun

MANFAAT

- **Mengabadikan momen dengan kualitas yang baik**, Sehingga Anda **dapat menikmati momen dilain waktu.**
- Jaringan internet **stabil dan cepat**
- Menyimpan **beragam aplikasi yang dibutuhkan.**Memiliki **performa yang luarbiasa.**
- **Menemani sepanjang hari** sampai 73 jam.
- **Melindungi** dari berbagai macam **kerusakan**, memberikan **perasaan aman dan nyaman.**
- **Melapisi layar** dengan **maksimal**, **mempertahankan performa layar.**

YOU appeal practice model

You Appeal
“Yang artinya Anda
(motivator) ...”



Fitur
“Yang kita miliki adalah...”

Manfaat
“Dapat melakukan ini dan itu...”




Feature - Fitur

Kursi memiliki satu rangkaian kerangka terbuat dari cetakan alumunium.

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

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>

KUR BNI

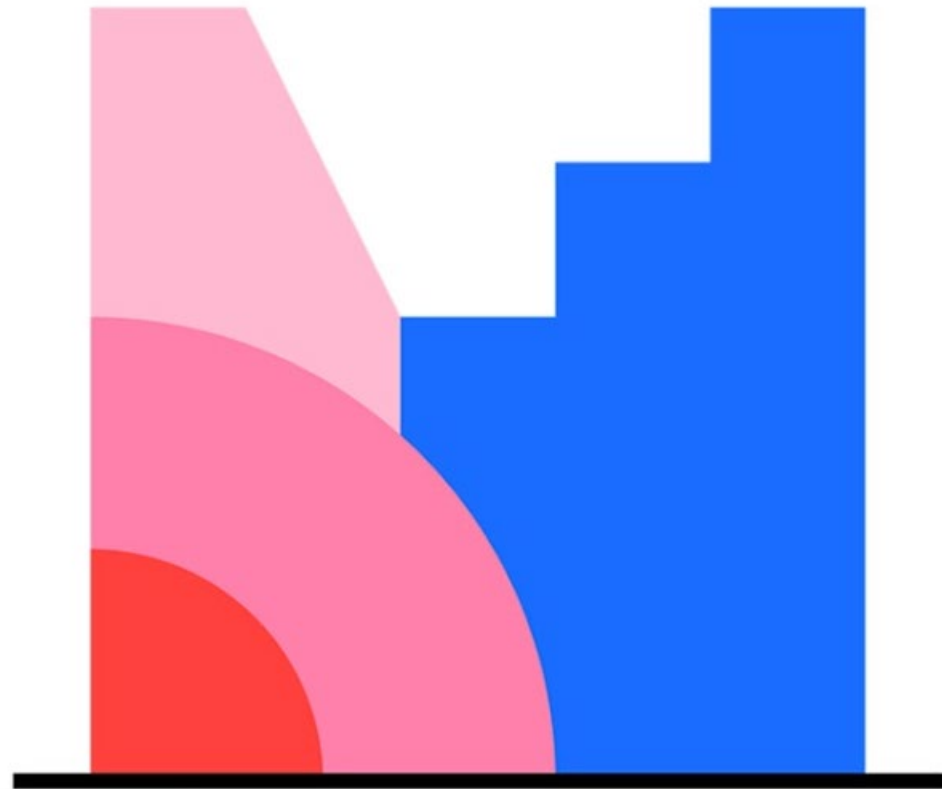
Fitur	Benefit	Motivator
Bunga Murah (6% Efektif per Tahun)	Dapat meringankan beban nasabah dalam pembayaran bunga	Penghematan
Program Pemerintah	Dilindungi oleh pemerintah	Keamanan
Agunan fleksibel	Agunan lebih beragam seperti tanah dan bangunan serta kendaraan	Fungsional
Plafon sd 500jt	Dapat menjangkau pengusaha kecil	Fungsional

Fitur, Benefit, Motivator



Networking adalah proses membangun suatu koneksi dan hubungan dengan orang lain.

(Columbia University)

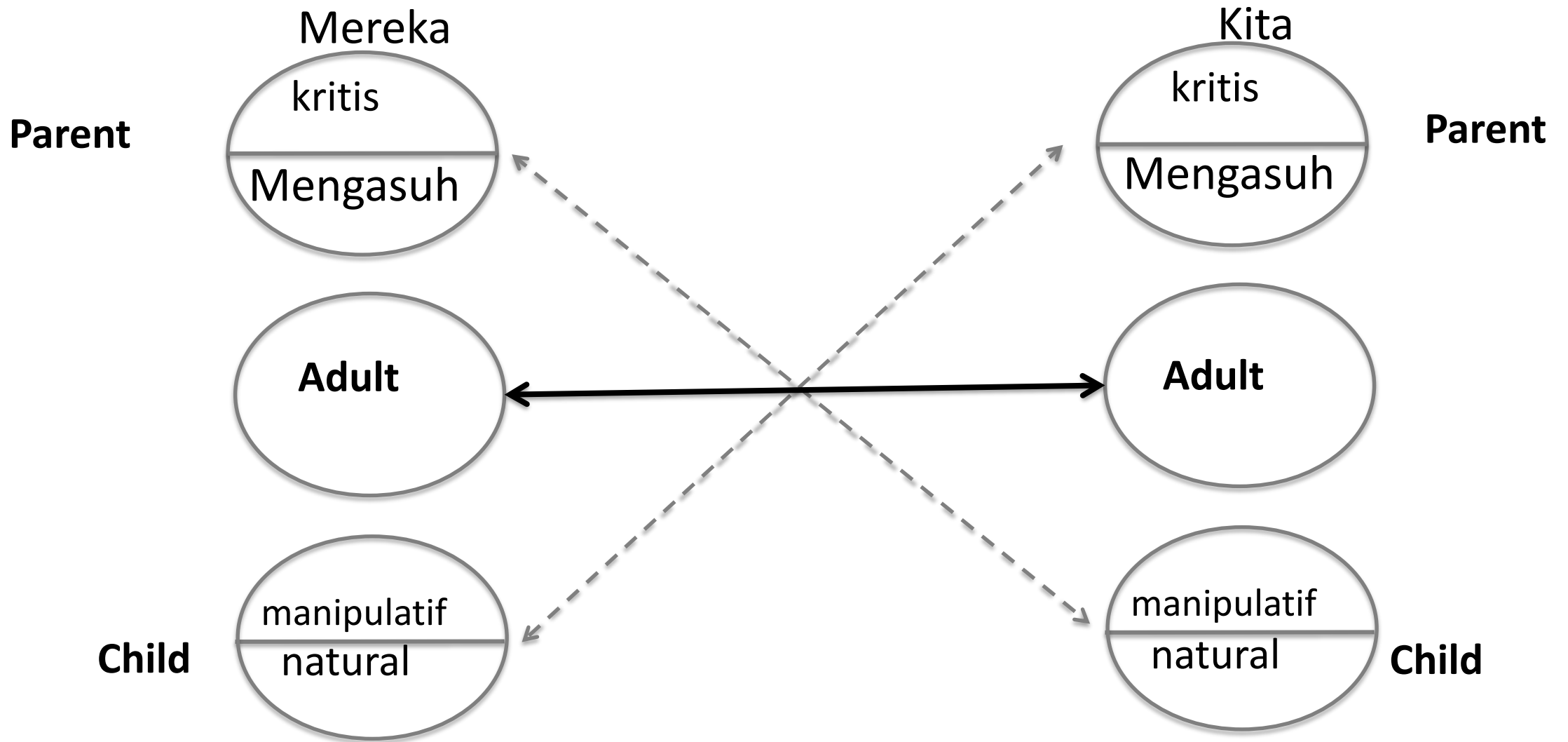


Mentimeter

Cara Membangun Networking

Cara Membangun Networking

- Percaya diri
- Memiliki persiapan yang baik
- Bersikap sopan
- Siapkan elevator pitch yang menarik
- Menggunakan media social untuk memperluas networking



3K Networking

- **Karisma** : Performance / personality, communication skill
- **Kompetensi** : Kreatifitas, pola pikir kita, Problem solver
- **Karakter** : Responsibility, Adaptasi, Persistensi, aktif, positif thinking

TRUE LOVE

Trust, Responsibility, Understanding, Excitement,
Listening, Opportunities, Values, Excellence.

- NETWORKING SKILL -

Diskusi



Apa yang menjadi kendala Anda dalam mengelola Networking ?



Module 6: Consultative Selling

Salah satu cara untuk **meningkatkan efektifitas** dalam **komunikasi** adalah dengan mengetahui dan memahami **kepribadian** mereka



ASPEK SOCIABILITY GAYA KEPERIBADIAN

Tertutup

1

2

3

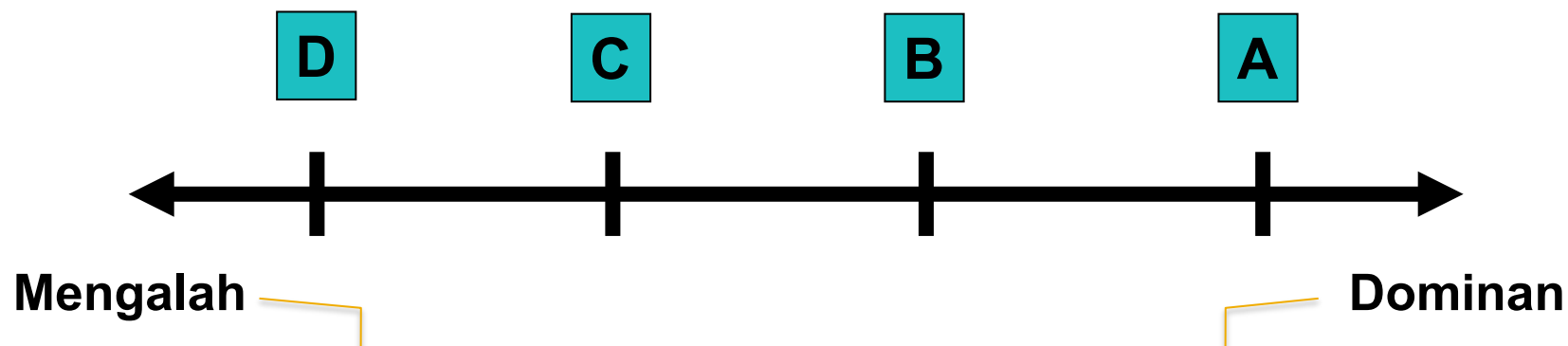
4

Terbuka

- * Mengendalikan perasaan
- * Berdasarkan fakta / logika
- * Orientasi pada tugas, bukan manusia
- * Serius, formal
- * berjarak
- * Spesifik dan tepat
- * Susah ditebak

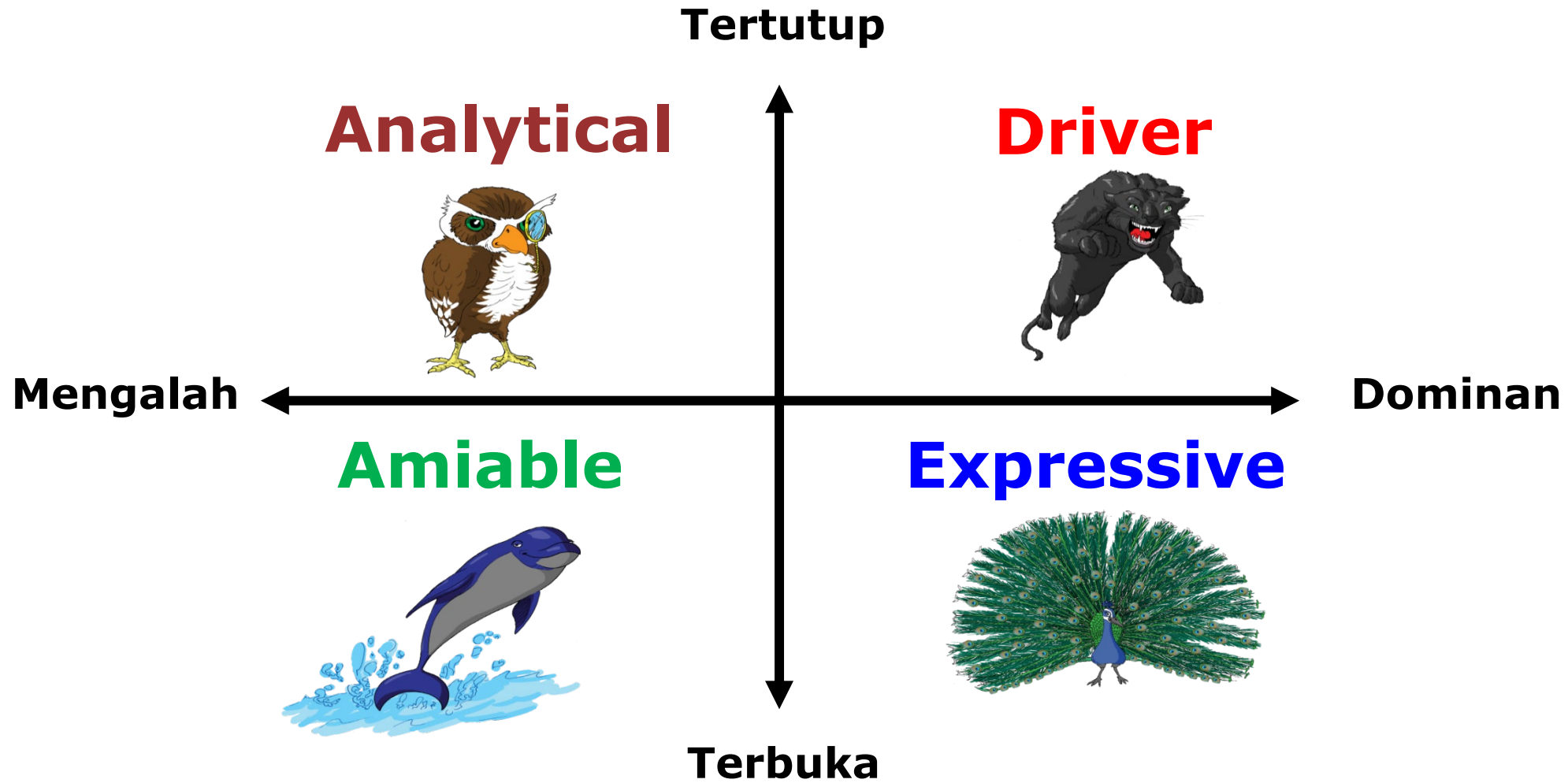
- * Memperlihatkan dan mengungkapkan perasaan
- * Menggunakan opini dan intuisi
- * Orientasi pada manusia, bukan tugas
- * Hangat, bersahabat dan santai
- * Tidak formal dan personal
- * Orientasi pada persahabatan
- * Mudah ditebak

ASPEK DOMINANCE 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



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:

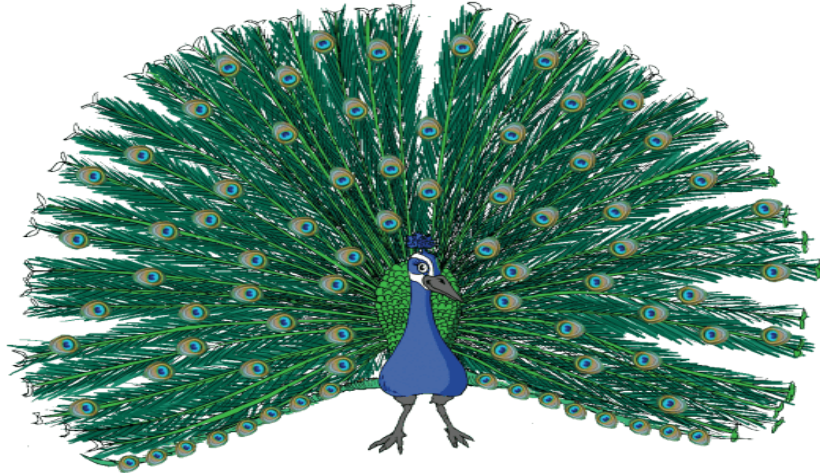
- ✓ Lebih sabar
- ✓ Tidak terlalu berterus terang – Mengajukan lebih banyak pertanyaan
- ✓ Latihlah pendekatan Anda – Perhatikan bahasa tubuh Anda dan lebih memotivasi partisipasi orang lain dalam percakapan

MENJUAL KEPADA 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

MENJUAL KEPADA EXPRESSIVE



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

ANALYTICAL



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

Anda dapat lebih efektif, jika:

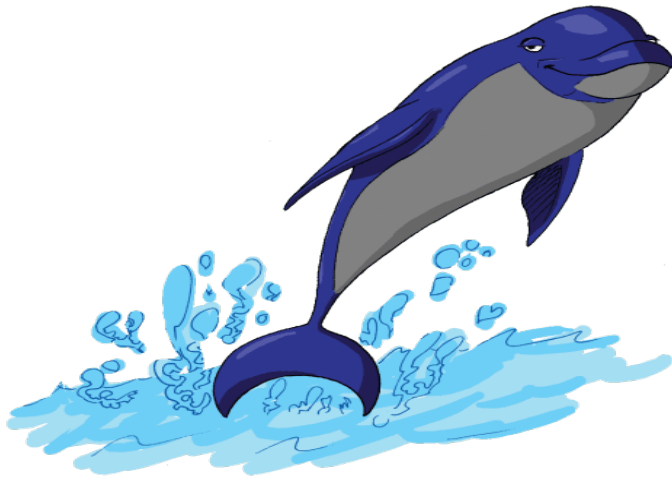
- ✓ Lebih siap menerima perubahan
- ✓ Lebih terbuka dan berkomunikasi dengan yang lain

MENJUAL KEPADA ANALYTICAL



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

AMIABLE

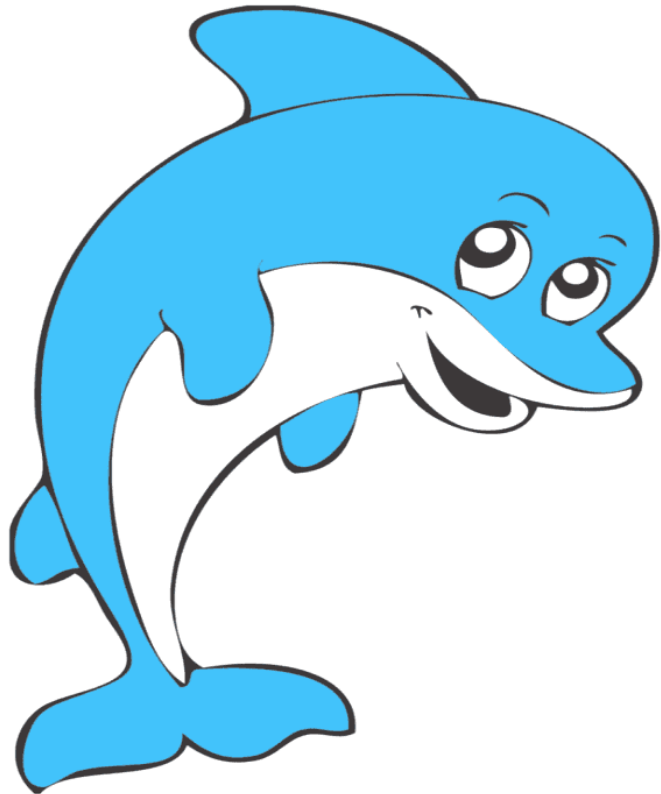


- Bersahabat, hangat
- Percaya orang lain dengan mudah
- Berempati dan sensitif terhadap
- Kebutuhan orang lain
- Suportif
- Anggota tim yang baik
- Pendengar yang baik
- Berorientasi pada orang
- Sulit mengambil keputusan
- Tidak blak-blakan
- Menolak berubah
- Menghindari resiko dan konflik

Anda dapat lebih efektif, jika:

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

MENJUAL KEPADA 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:

Driver	Expressive	Amiable	Analytical
Kuat & tegas	Kuat & bersahabat	Lembut & hangat	Lembut & menjaga keformalan



CARA CEPAT MENGETAHUI GAYA KEPRIBADIAN ORANG



Cara Duduk:

Driver	Expressive	Amiable	Analytical
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:

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



CARA CEPAT MENGETAHUI GAYA KEPRIBADIAN ORANG

Volume, Ritme, Intonasi Suara:



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

CARA CEPAT MENGETAHUI GAYA KEPRIBADIAN ORANG

Cara Berjalan:

Driver	Expressive
Cepat dan berat	Cepat dan ringan
Amiable	Analytical
Santai	Teratur dan tertata



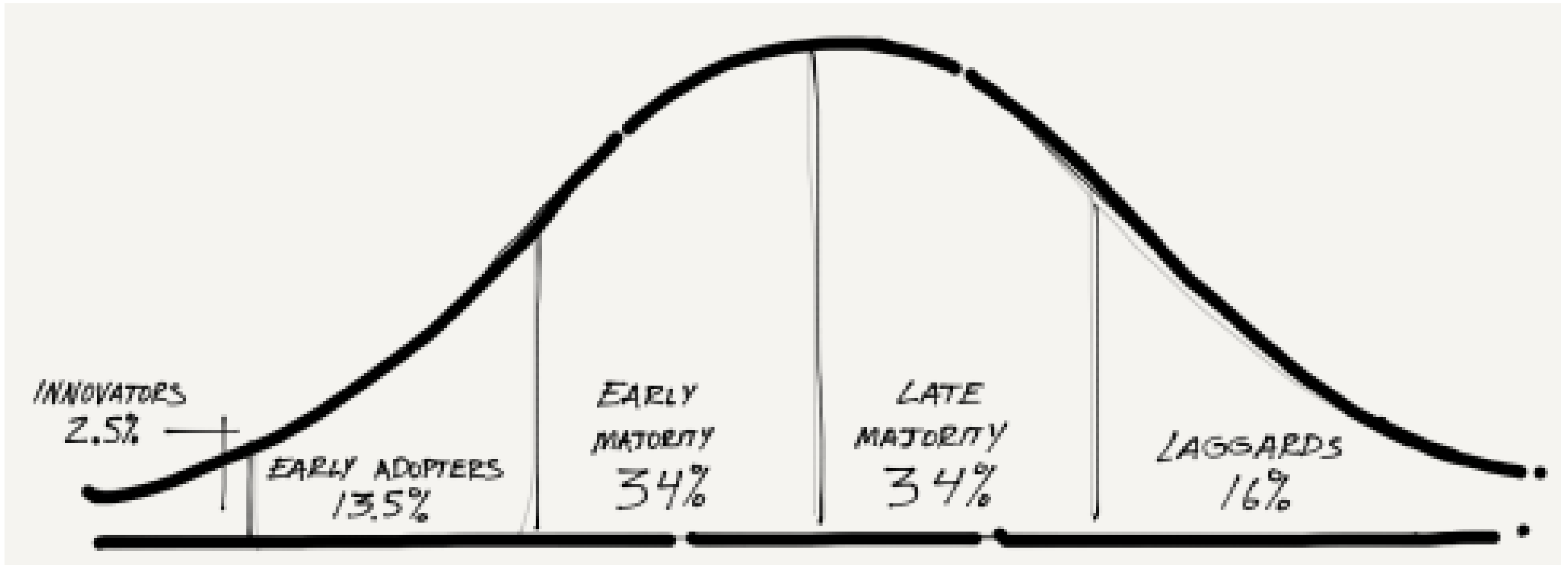
Proses menjual tidak selalu mulus, dan bilamana Anda bertemu dengan cukup banyak prospek, Anda pasti akan menemui keberatan (objections). Tetapi tanpa keberatan, maka salesman Cuma sekedar penerima order yang keren sehingga insentif menjadi kecil dan penjualan menjadi karir yang tidak menjanjikan

-Joe Girard dalam buku “How to Close Every Sale”

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

Keberatan	Respon

Kurva Adaptasi



Cust Objection Process



Step 1

Cust Objection

Step 2

Emphatic Method

Step 3

Klarifikasi Objection

Step 4

Cari Keberatan tersembunyi

Step 5

Tanggapi

Cust Objection Process



Step 1

Cust Objection

Mengidentifikasi apa yang menjadi “penghalang” customer langsung melakukan closing setelah proses presentasi (Customer Objection)

Menangani Keberatan

Alasan Umum Keberatan

Tidak paham

Tidak percaya

Biaya melebihi kemungkinan manfaat yang ditawarkan

3 Tipe Keberatan

Mencari informasi

Utama

Artifisial

“Saya tidak bisa melihat bagaimana produk kredit usaha ini akan bisa membantu usaha kami”

(mencari informasi)

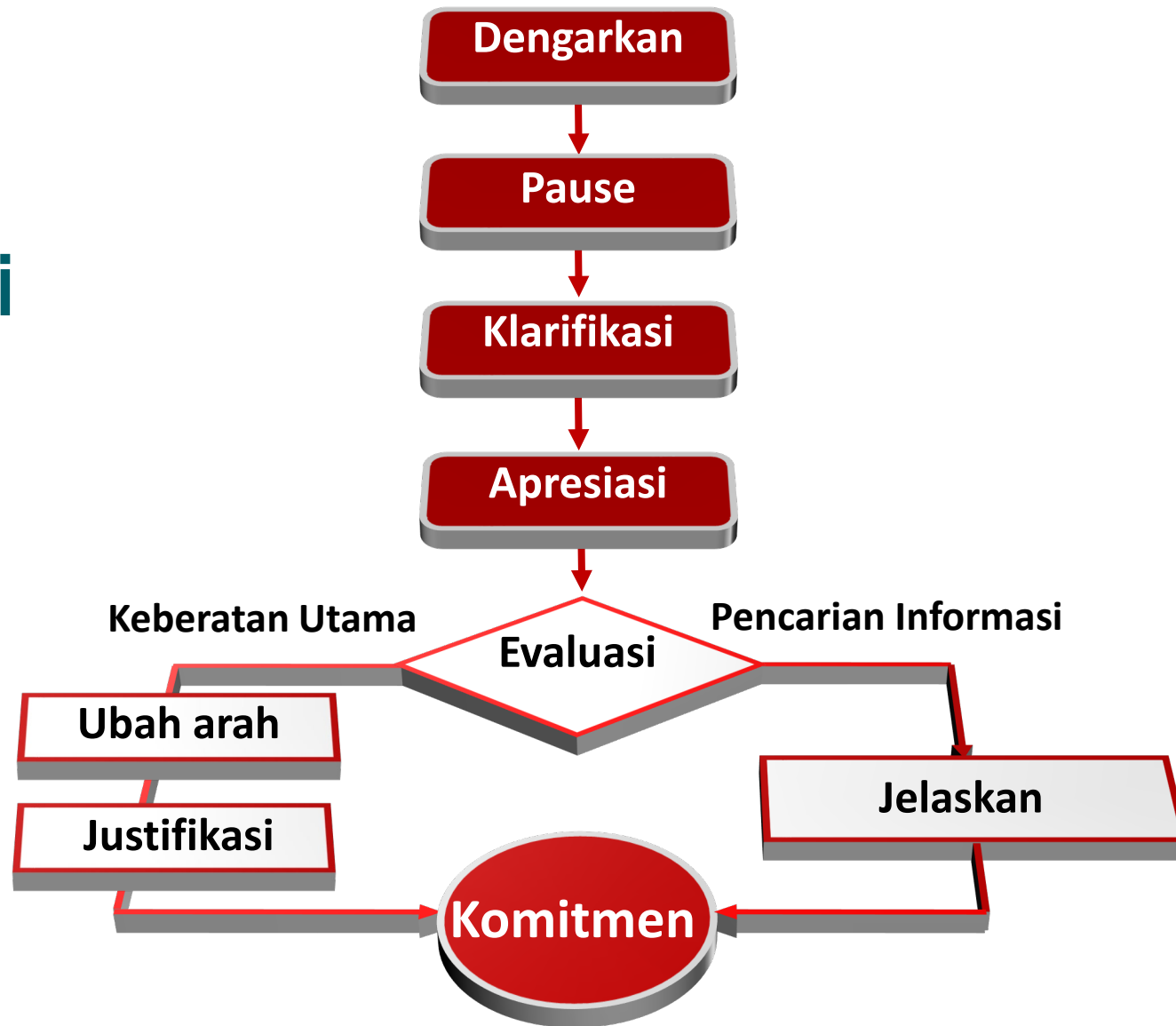
“Maaf, Saya tidak akan bisa bekerja sama dengan Anda. Kami senang mendengarkan update terbaru produk pinjaman usaha Anda, tapi sepertinya plafon pinjamannya tidak sesuai dengan kebutuhan saya saat ini.”

(utama)

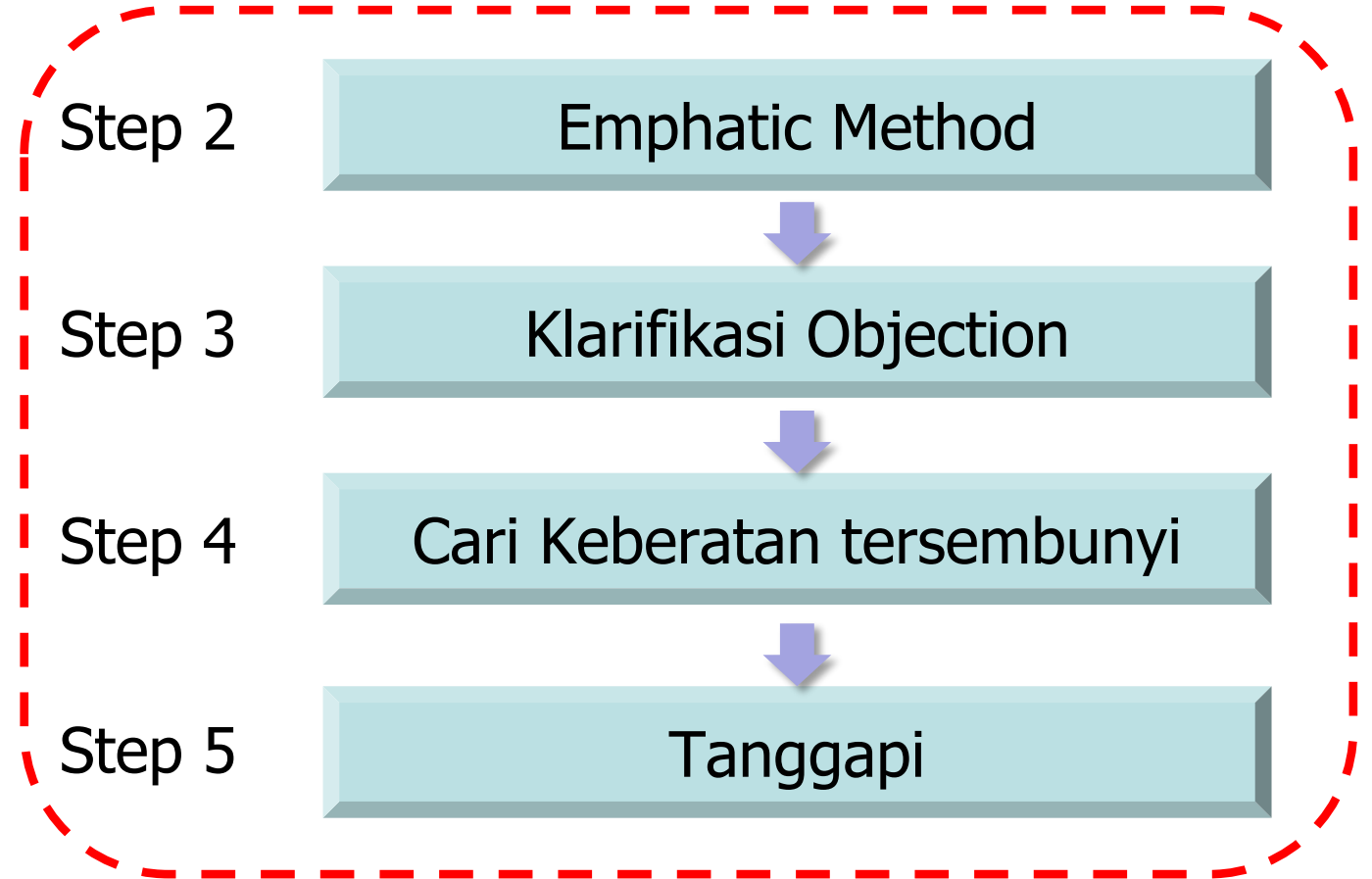
“Saya tidak terlalu terkesan mendengar presentasi Anda. Tidak tahu ya, saya tidak yakin dengan penawaran Anda.

(artifisial)

Cara Menangani Keberatan



Cust Objection Process



Cust Objection Process



Step 2

Emphatic Method

- ✓ Tahapan dimana seolah-olah kita berada diposisi customer dan memahami apa yang menjadi keberatan/concern customer tersebut.
- ✓ Metode seperti ini memberikan efek bahwa kita berada dipihak customer dan berusaha membantu memberikan solusi terbaik bagi customer

Cust Objection Process



Step 3

Klarifikasi Objection

- ✓ Tahapan dimana kita mengklarifikasi dengan detail dan spesifik apa yang benar-benar menjadi keberatan dari customer lalu konfirmasi

Contoh :

“Jika bisa saya catat keberatan bapak/Ibu berkenaan dengan nilai di angka ... juta/bulan untuk pembayaran selama ... ”

Cust Objection Process



Step 4

Cari Keberatan Tersembunyi

- ✓ Tahapan dimana kita memastikan bahwa keberatan yang disampaikan benar-benar merupakan keberatan utama dari customer
- ✓ Pastikan bukan “memancing” customer untuk punya keberatan lain
- ✓ Pertanyaan seolah disambung dengan proses closing

Cust Objection Process



Step 4

Cari Keberatan Tersembunyi

Contoh :

“Jika keberatan ini bisa kami selesaikan, apakah masih ada keberatan lain Pak?”



Contoh :

“Jika keberatan ini bisa kami selesaikan, apakah kita bisa langsung bergerak ke arah pembuatan kontrak kerja ?”



Cust Objection Process



Step 5

Tanggapi

- ✓ Tanggapi keberatan dengan persiapan yang matang dan data yang kredibel
- ✓ Fokus pada **B3** (**B**erikan Bukti, **B**erikan informasi Lanjutan, **B**erikan Nilai Tambah)

PERILAKU KOMUNIKASI DALAM MENJAWAB KEBERATAN

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