

## *Managing Team Performance for Bridgestone Fleet Advisor (BFA) Advance*

**BRIDGESTONE**

*Solutions for your journey*

**PT. BRIDGESTONE TIRE INDONESIA**



# Agenda Pelatihan

- ✓ **Sesi 1 : Roles of BFA Advance in Developing Sales Team**
- ✓ **Sesi 2 : Identifying Solutions to Boost Sales Performance**
- ✓ **Sesi 3 : Understanding Interpersonal Profile**
- ✓ **Sesi 4 : Identifying Gap Competency**

# Sesi 1

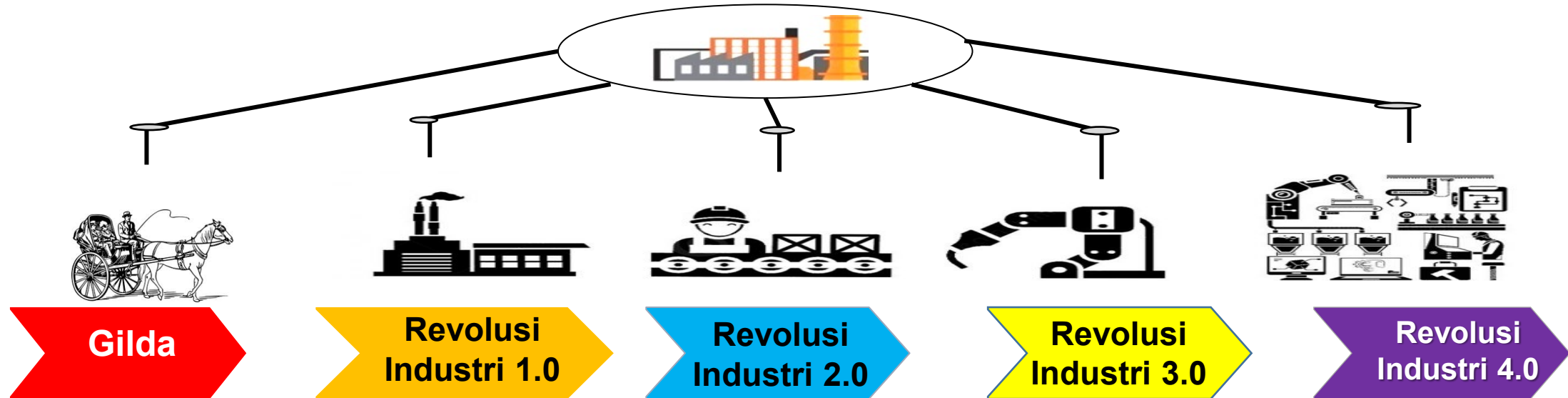
## Roles of BFA Advance in Developing Sales Team

# Today's Business

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



# Revolusi Industri 4.0



**Tahun  
1500 – 1700-an**

**Tahun  
1700 – 1850-an**

**Tahun  
1850 – 1960-an**

**Tahun  
1960 - 1990-an**

**Tahun  
2015 - 2025 ?**

**(Manusia & Hewan)**

- Persatuan tukang
- Pertanian kuno
- Tenaga kuda

**(Mesin Uap)**

- Produksi masal
  - Industri
  - Transportasi

**(Listrik & Conveyor berjalan)**

- Ford model T
- Pesawat terbang

**(Internet)**

- Komputer
- Internet
- Semi conductor
- Robot

**(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**

### Pendekatan

- Restrukturisasi
- Spesialis
- **Panel ahli**

### Contoh :

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

## Volatile

### Karakteristik :

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

### Pendekatan

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

### Contoh :

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

## Ambiguous

### Karakteristik :

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

### Pendekatan

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

### Contoh :

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

## Uncertain

### Karakteristik :

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

### Pendekatan

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

### Contoh :

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

# Diskusi: “Perubahan Disekitar Kita”

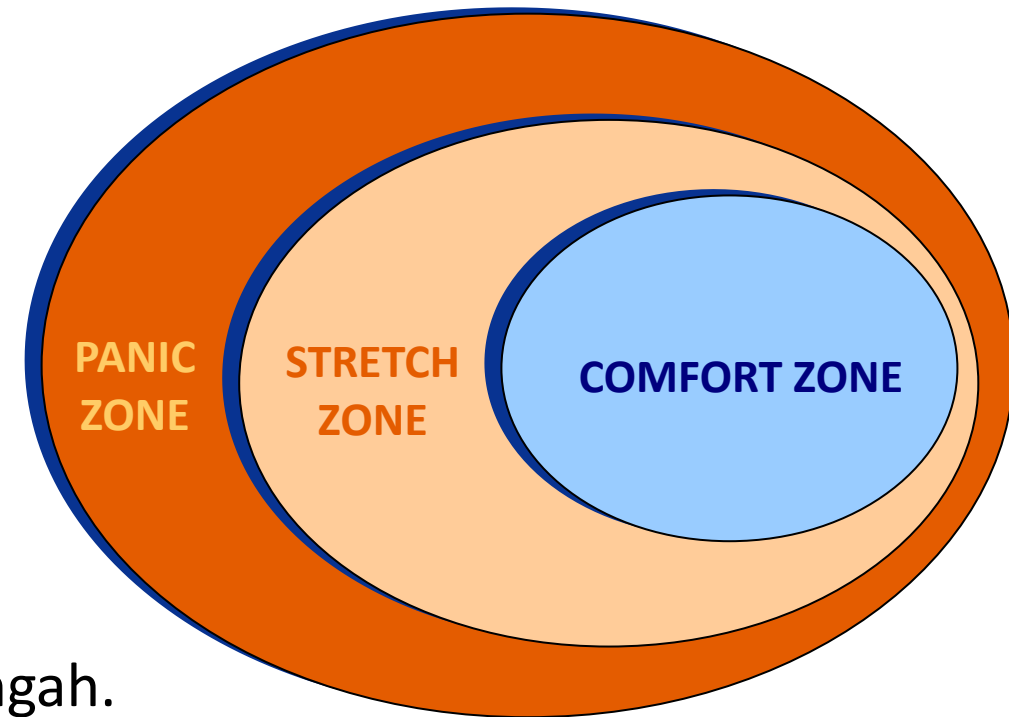
	Changes	Benefits	Fears
People 			
Company 			
Market 			

# Zona Perubahan

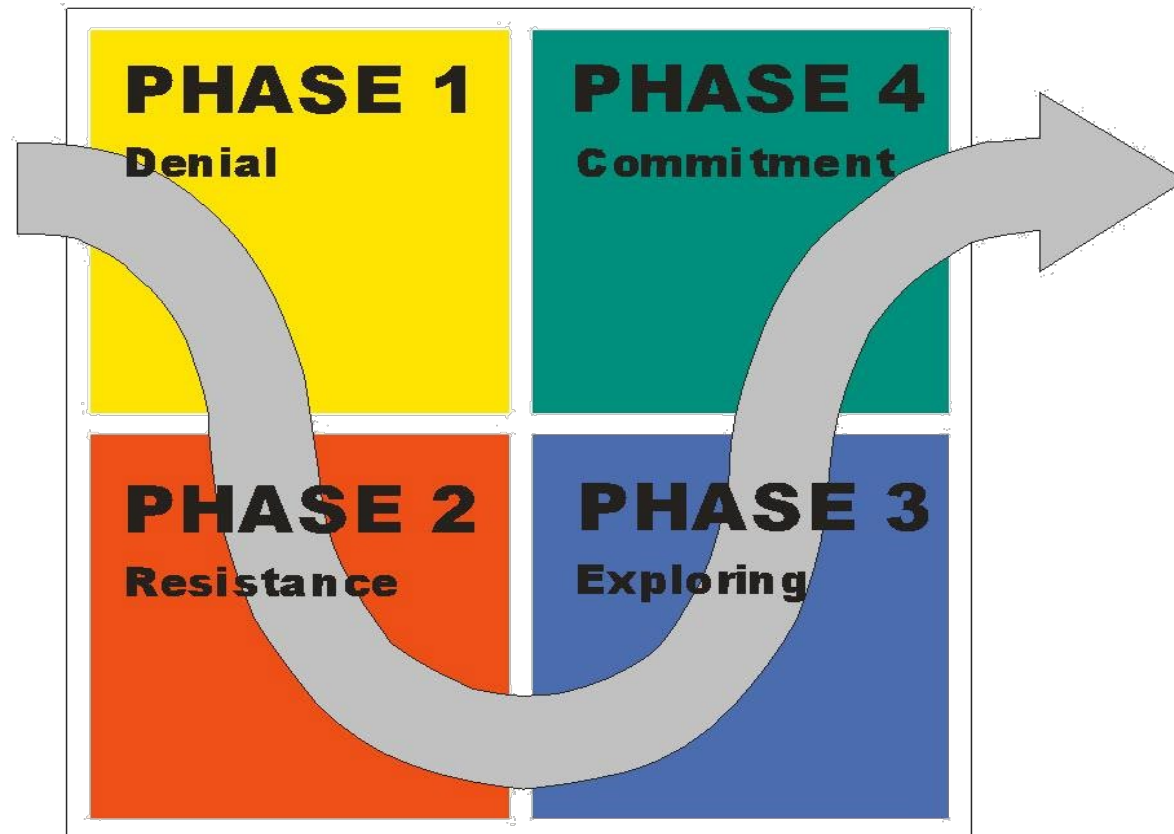
**Comfort Zone** atau zona nyaman, adalah zona dimana individu cenderung merasa tidak ingin berubah. Hal-hal yang kita lakukan setiap hari dan menjadi rutinitas.

**Panic Zone** atau zona panik adalah zona yang berlawanan. Zona ini penuh dengan banyak hal baru, datang secara bersamaan dan melelahkan.

**Stretch Zone** atau zona fleksibel berada ditengah-tengah. Zona ini menarik individu dari hal-hal yang membuat kita terlalu nyaman dan mendorong kita untuk berfikir dan mencoba sesuatu yang baru.



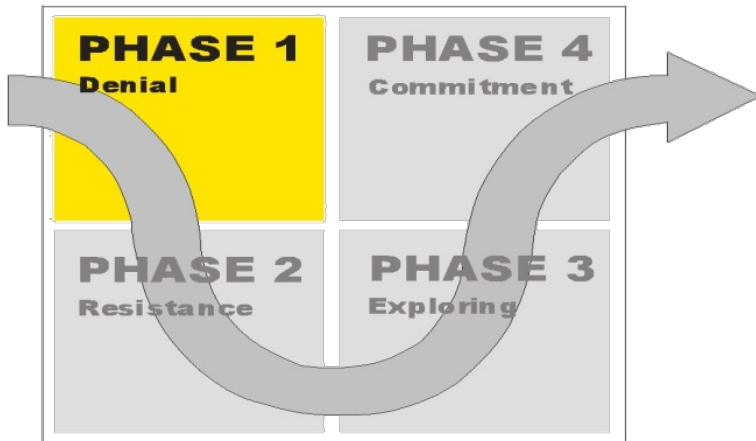
# Saya dan Perubahan



## Change Curve Model

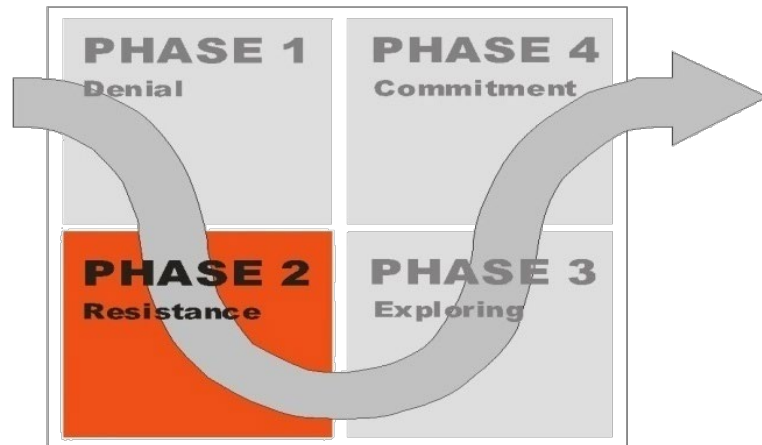
- \*Mastering the Change Curve
- Dennis T. Jaffe and Cynthia P Scott

# Fase 1 – Denial (penyangkalan)



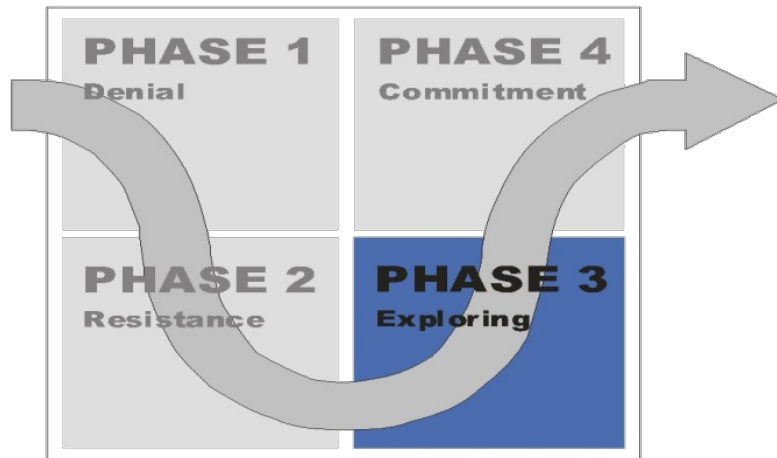
- **“Perubahan ini tidak ada hubungannya dengan saya”.**
- “Proses perubahan belum mulai”.
- **“Saya tak akan menghabiskan waktu mengkhawatirkan perubahan ini”.**
- “Saya tak punya opini mengenai perubahan ini”.
- **“Perubahan? Saya tidak tahu, Saya hanya kerjakan apa yang harus saya kerjakan”**
- “Saya 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)



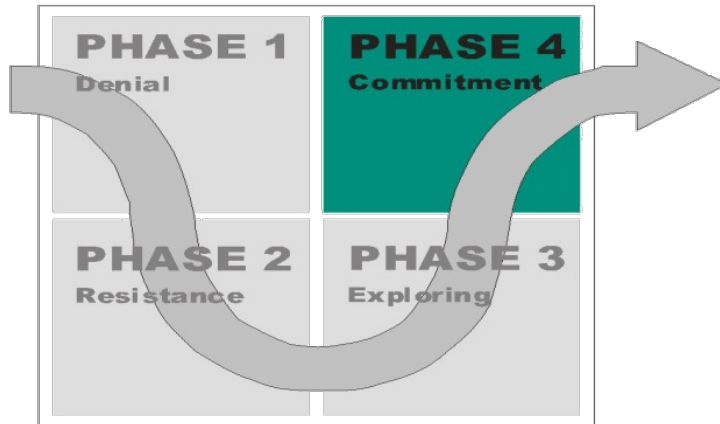
- **“Saya rasa lebih baik semua seperti semula”**
- “Tidak ada yang dapat saya katakan mengenai perubahan ini”.
- **“Perubahan ini diperkenalkan saat waktu yang salah dengan cara yang salah”.**
- “Saya memperhitungkan perubahan berdampak buruk untuk perusahaan”.
- **“Semua yang sudah terjadi disini membuat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

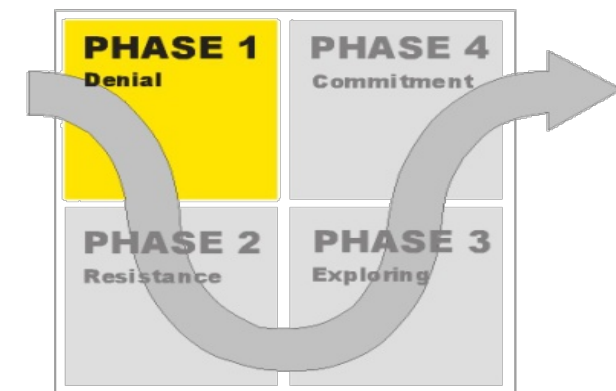
# Fase 4 – Commitment (komitmen)



- **“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”.**

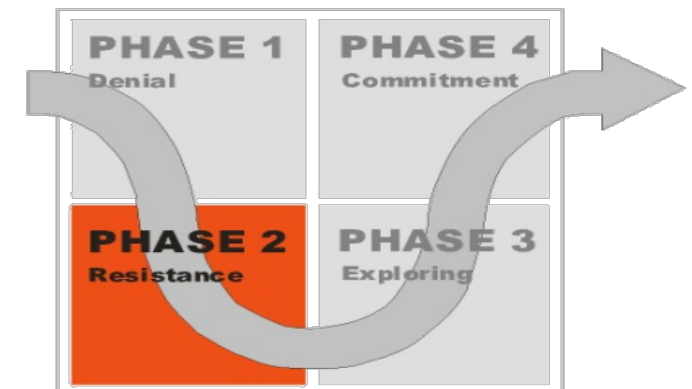
# Fase 1 – Denial (penyangkalan)

- Perhatikan apa yang terjadi di sekitar anda; cari **informasi** tentang perubahan disekitar anda.
- **Bicara dengan rekan kerja** anda mengenai perasaan dan refleksi mereka terkait dengan perubahan.
- Pelajari sebanyak mungkin **penyebab perubahan** yang sedang terjadi.



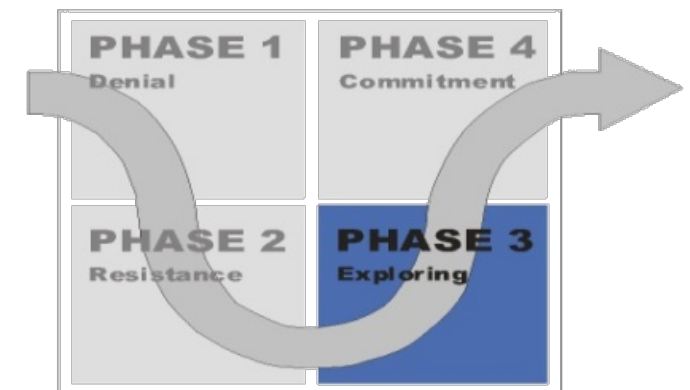
# Fase 2 – Resistance (penolakan)

- Sadarlah perasaan diri sendiri & terima fakta bahwa dalam situasi ini **emosi negatif adalah alami**.
- **Ijinkan anda dengan sadar menolak** perubahan tapi jangan berhenti disitu.
- Dalam semua kemungkinan, anda akan mau menyalahkan orang lain atas perubahan yang terjadi – coba untuk mengatasinya dan **mengerti penyebab dan kebutuhan akan perubahan**.
- Cari dukungan dari atasan – **bicara dengan bebas dan jujur** tentang perasaan anda terkait dengan perubahan.



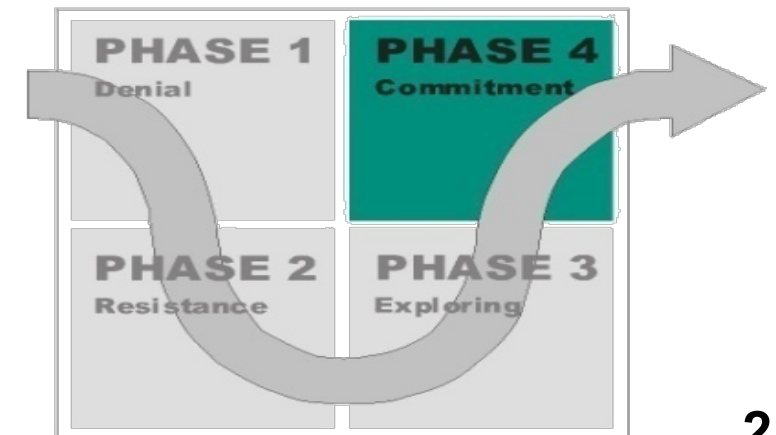
# Fase 3 – Exploring (eksplorasi)

- Belajar dan **latih kemampuan baru** yang anda butuh untuk perubahan.
- Kembangkan **visi positif** apa yang anda inginkan terjadi dan rencanakan langkah yang anda akan lalui untuk mewujudkannya.
- **Beri diri waktu dan coba bermacam tindakan** – jangan memutuskan terlalu cepat mengenai apa yang harus dilakukan dengan cara apa.



# Fase 4 – Commitment (komitmen)

- **Fokus** di wilayah dimana anda punya banyak pengaruh.
- Belajar melihat **sukses** anda dan **menikmatinya**.
- Tulis **ide-ide yang terbukti efektif** dan **solusi terbaik** untuk masalah yang menghambat perubahan.



# **Sesi 2**

## **Identifying Solutions to Boost Sales Performance**



“ ***Kepemimpinan*** efektif adalah kepemimpinan yang mampu ***mempengaruhi orang lain*** untuk ***mencapai sasaran*** yang telah ditentukan ”

# PROSES KEPEMIMPINAN

## MEMPENGARUHI

### PROSES P4

- Perencanaan
- Pengorganisasian
- Penggerakan
- Pengendalian



### SASARAN KKB

- Kualitas
- Kuantitas
- Biaya efisien

# Mempengaruhi



# TIPE BAWAHAN



**Sesi 3**  
**Understanding**  
**Interpersonal Profile**

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



# Aspek Sociability Gaya Kepribadian

Tertutup



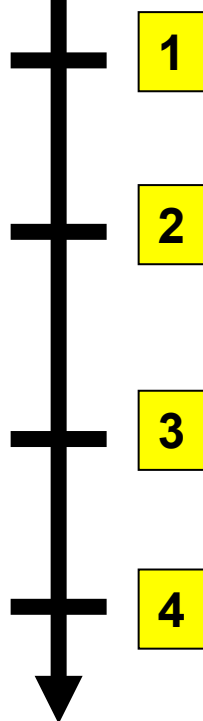
1

2

3

4

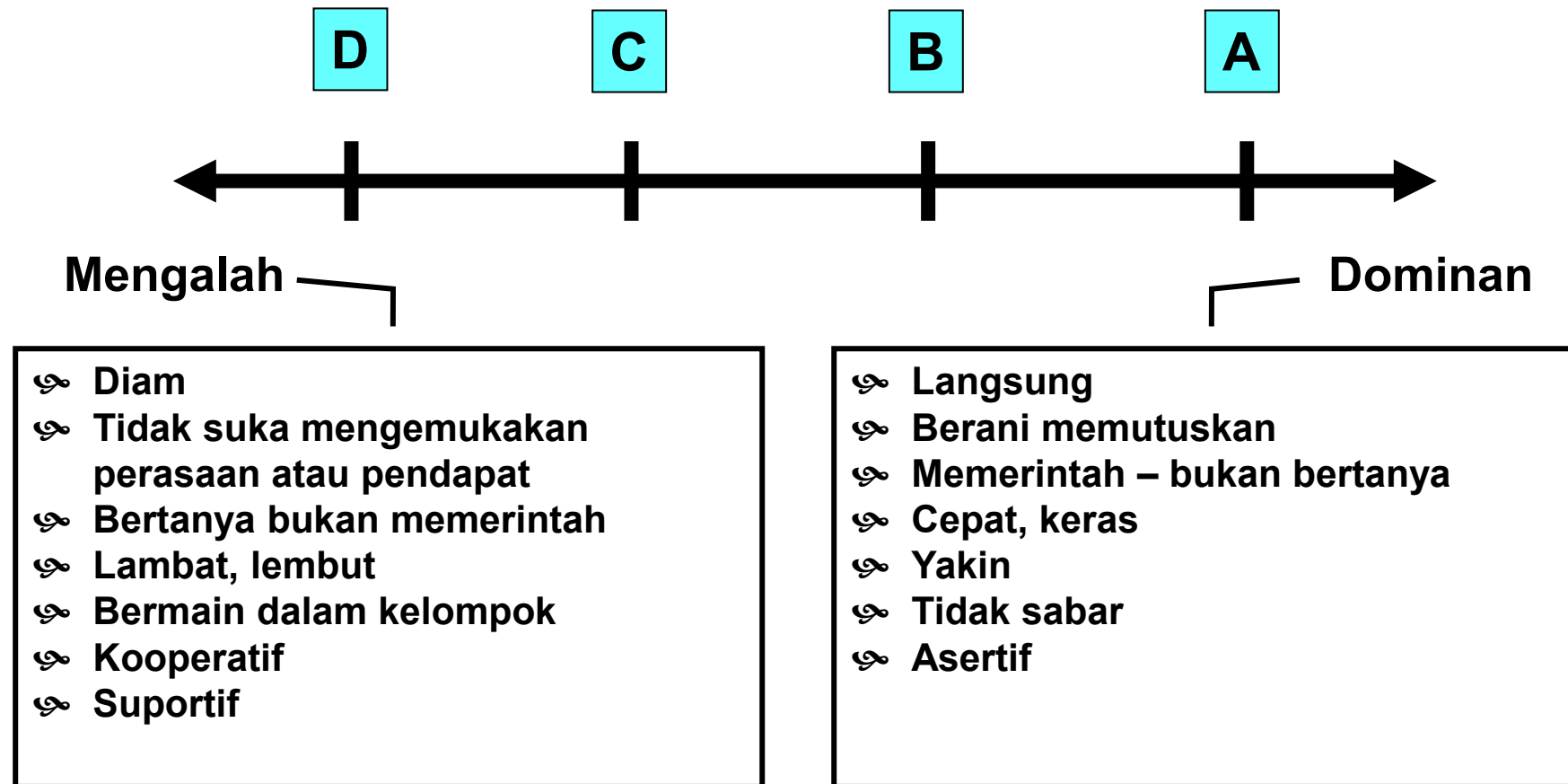
Terbuka



- \* 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



# 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



## 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



## Sesi 4

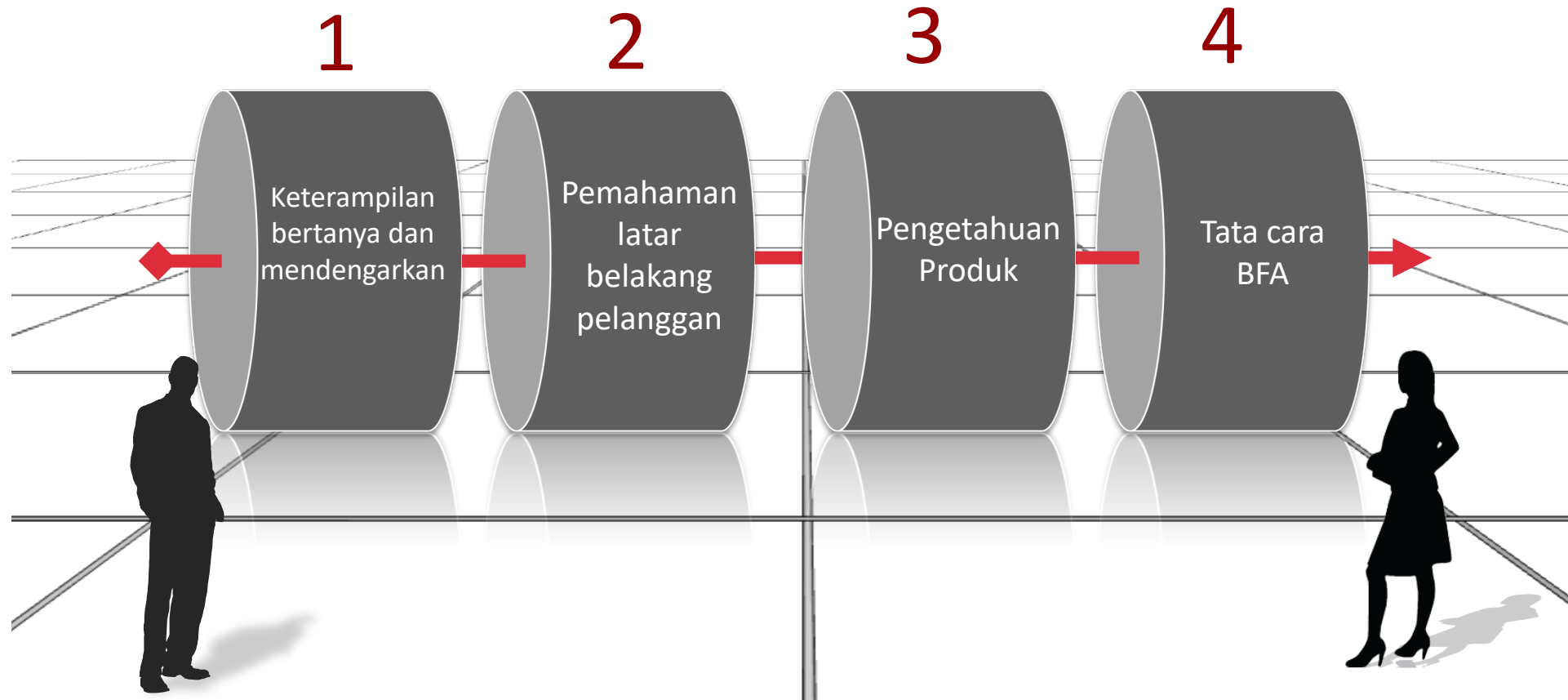
# Identifying Gap Competency



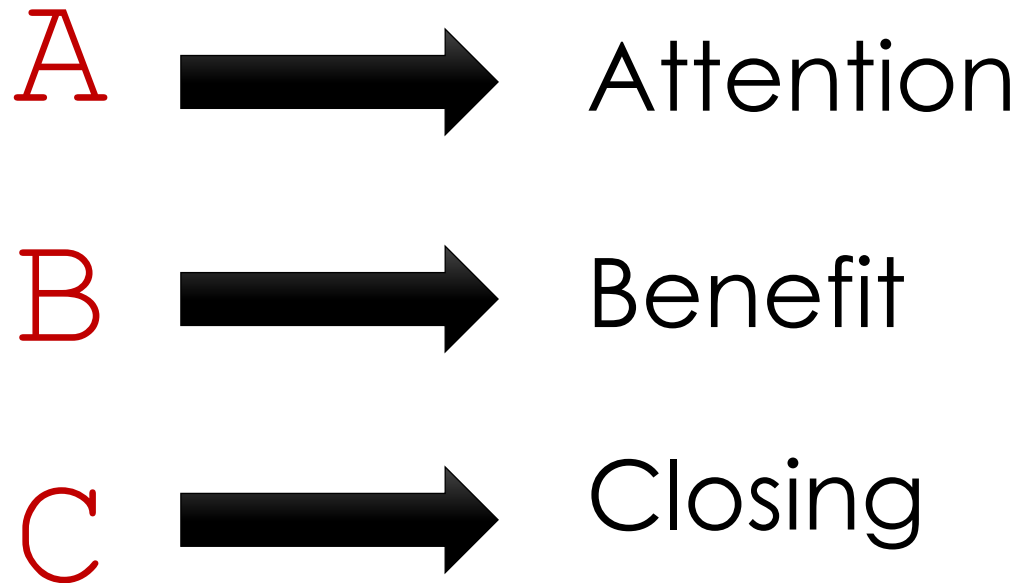
# BFA Profesional Menurut Customer....

# Fleet Advisor Profesional Menurut Pembeli

## (TACK BUYER'S SURVEY)



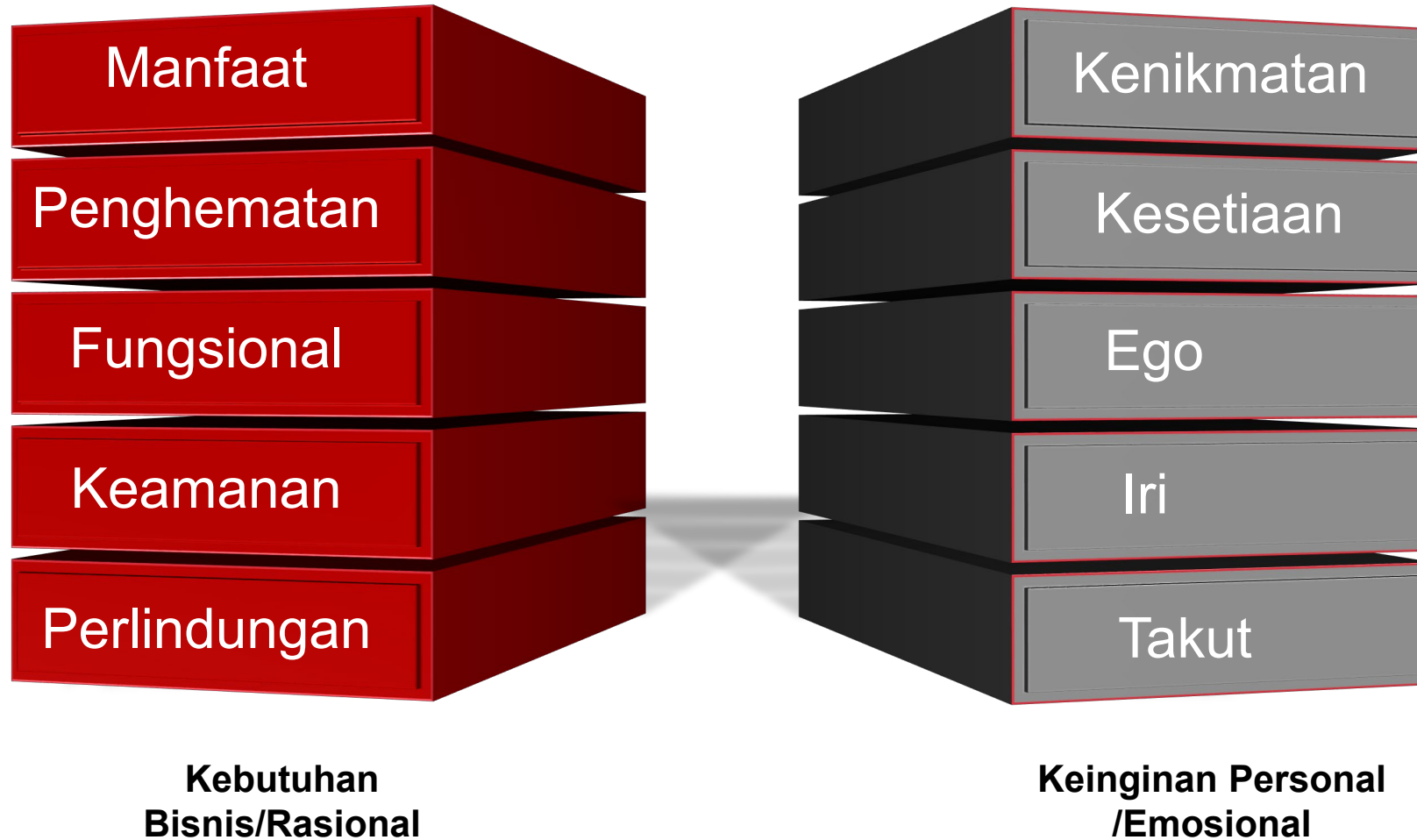
# Prinsip ABC Approach



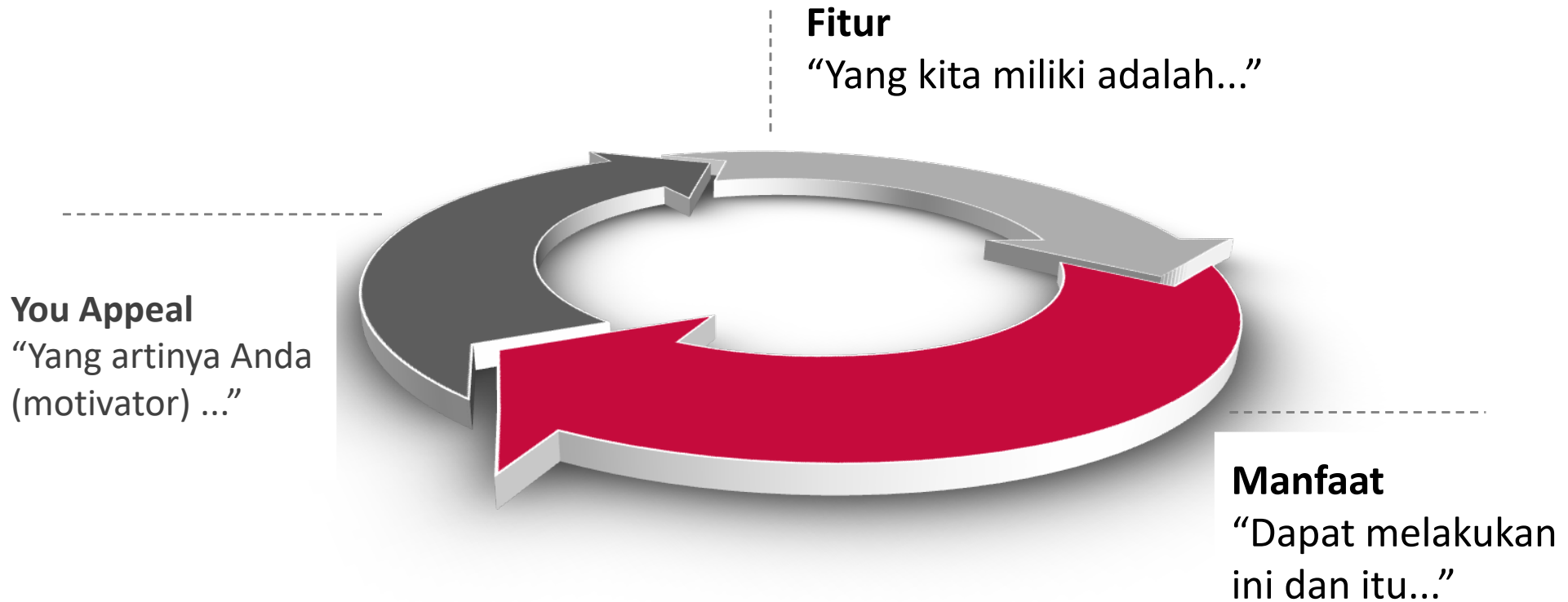
# Penarik Perhatian



# Motivasi Pendekatan Transaksi



# Alur Pendekatan





### 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
7. Jika terjadi kerusakan, suku cadang mudah didapatkan
8. Adanya pengecekan berkala memastikan fungsi dari kursi tetap prima

# Sinyal Positif (Good Gesture)

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

# Tipe Closing

**Asumtif:** Jika **sinyal positif kuat** dan mereka sudah sangat siap mengambil keputusan

*“Jadi jika Bapak siap memberikan keputusannya hari ini, proses pengerjaannya bisa langsung dimulai besok pagi Pak.”*

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

*“Jadi dengan memilih produk kami, Bapak bisa mendapatkan pelatihan penggunaan produk dan cara pemeliharaan yang baik dari teknisi kami, selama 3 bulan ke depan.....”*

# Tipe Closing

**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 juga bisa memberikan support aktivitas perawatan ke pool Bapak”*

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

*“Jadi Bapak ingin perawatan gratis selama 3 bulan atau pelatihan dari teknisi ahli kami yang akan dilakukan di pool Bapak”*

# Tipe Closing

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

*“Kita sudah melakukan service ini terhadap konsumen dengan sector yang sama, dan kita melakukannya secara berkala setiap 1 bulan sekali, mereka bilang mereka puas dengan kualitas pelayanan kami, dan akan memperbaharui kontrak dengan kami minggu depan”*

**Hati-hati:** Jika mereka tidak terlihat punya kemendesakan untuk segera mengambil keputusan

*“Bulan ini ada promo pengecekan ban gratis loh, Pak. Jika Bapak setuju dengan penawaran kami, Bapak bisa kami ikutsertakan dalam promo tersebut.”*