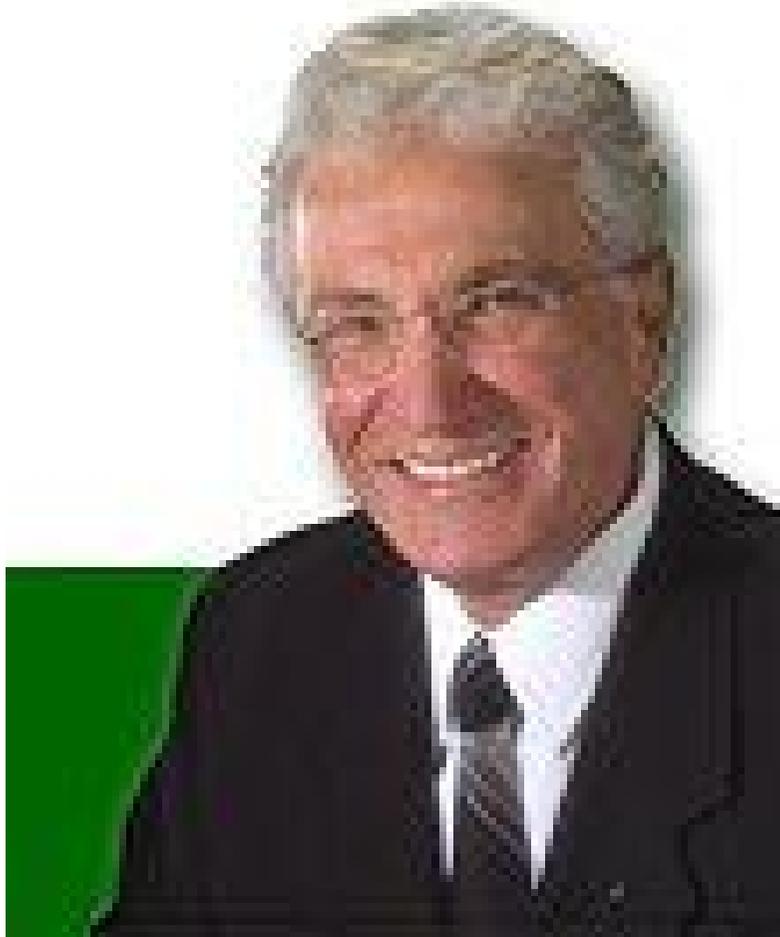


Selling Skill
Customer Service
Services Excellence

Pengusaha Sukses Memulai Karirnya sebagai Seorang Sales (Wiraniaga)

tejo@uny.ac.id





Joe Girard adalah pemenang **SALESMAN NOMOR-1 SEDUNIA**. Namanya Tertulis dalam Guinness Book of World Records.
Rata-rata menjual **6 mobil** perhari



COURTESY: MARY



PROFESIONALISME TENAGA PENJUAL

- Persistence
 - Sikap Mental Positif
 - Antusiasme
 - Credibility
- (By Ian Saymor)

Jangan memaksa atau meminta belas kasihan

"[
S
"
"
S
S
H
"
"

LANGKAH-LANGKAH UTAMA PENJUALAN

- Mengenal produk yang dijual
- Mampu mengkomunikasikan produk dengan baik
- Buat diri Anda dulu menjual
- **MENCARI PROSPEK & MENGGKUALIFIKASI**
- **PENDEKATAN**
- **PRESENTASI & DEMONSTRASI**
- **MENGATASI KEBERATAN**
- **MENUTUP**
- **TINDAKLANJUT & PEMELIHARAAN**

Tugas Kelompok

Menjual produk dari kelompok Anda:

- **Setiap kelompok diberi waktu Max 3 menit untuk mempromosikan produknya**
- **Setiap kelompok akan diberikan waktu untuk jualan**
- **Anggota kelompok wajib membeli minimal 1 produk dari kelompok yang lain**

Tugas Selling Skill Diluar kelas

Menjual produk dari kelompok Anda:

- **Setiap kelompok diberi sampai hari Rabu besok untuk menjual produknya**
- **Setiap anggota kelompok harus berusaha menjual**
- **Data penjualan dikumpulkan di loker Bp. Tejo Nurseto di Jur P Ekonomi paling lambat hari Rabu**





Tugas Kelompok

Menjual Sabun Aroma Terapy

Bahan Baku: Daun Sereh

Keunggulan:

- **Menghilangkan flek-flek hitam**
- **Menghaluskan kulit wajah**
- **Menghilangkan bekas jerawat/luka**
- **Mengobati telapak kaki pecah-pecah**
- **Tidak memiliki efek samping**
- **Mengusir nyamuk**

Tugas Kelompok

Bath Salt

Keunggulan:

- **Menghilangkan bau kaki**
- **Mengobati kutu air**
- **Mengobati telapak kaki pecah-pecah**
- **Menghilangkan pegal-pegal**
- **Tidak memiliki efek samping**

Tugas Kelompok

Sabun Muka

Keunggulan:

- **Mengecilkan pori-pori**
- **Membersihkan kulit wajah**
- **Menghaluskan kulit wajah**
- **Menghilangkan flek hitam**
- **Menghilangkan bekas jerawat**

PENCARIAN PROSPEK

- Jadikan prospecting sebagai aktivitas teratur
- Metode :
 - Teman
 - Saudara
 - Pelanggan saat ini
 - Rantai Bisnis
 - Organisasi / Asosiasi
 - Sumber-sumber Data Umum

PENDEKATAN AWAL

- Mempelajari Prospek : Kebutuhan, Key Persons, Karakteristik Pribadi & Gaya Pembelian.
- Menentukan Tujuan Kunjungan
- Menentukan Pendekatan Terbaik
- Menentukan Waktu Kunjungan
- Merencanakan Strategi Penjualan

PENDEKATAN : MENUJU SASARAN

- Menciptakan kesan awal yang baik:
 - Penampilan
 - Kesopanan : Perilaku & Tutar Kata.
- Menemui orang yang tepat
- Peran dari Penjaga Gerbang (Gatekeepers)

TIP MENJUAL DI TEMPAT KONSUMEN

- Bebaskan beban pikiran.
- Jangan terlambat.
- Parkirlah kendaraan dengan baik
- Tinggalkan peralatan penjualan dalam kendaraan.
- Jabatlah tangan mereka.

TIP MENJUAL DI TEMPAT KONSUMEN

- Bersihkan sepatu
- Minta atau tunggu sampai dipersilahkan duduk
- Berikan pujian atas kerapian tempat.
- Jangan tergesa-gesa
- Terima tawaran untuk minum teh atau kopi.

TIP MENJUAL DI TEMPAT KONSUMEN

- Tumbuhkan percakapan mengenai kesukaan.
- Jangan mengabaikan “penonton”
- Minta izin sebelum meletakkan barang-barang.
- Tunggulah sampai reda setiap interupsi
- Tinggalkan suatu barang .

MENCIPTAKAN URGENSI

- Tawaran Khusus (Special Offer)
- Keterbatasan Persediaan (Limited Availability)
- Keterbatasan Waktu (Limited Period)
- Potongan Harga Tambahan (Additional Discount)
- Peningkatan Harga dalam Waktu Dekat
- Daftar Tunggu
- “Terjual”

MENJALIN HUBUNGAN (MEMBUAT TERTARIK)

tejo@uny.ac.id

- Buatlah konsumen tertawa & senang
- Keep Smile!
- Jagalah kontak mata.
- Sebutlah nama konsumen
- Cerminkan citra positif konsumen
- Bersikaplah selalu sopan dan santun.

KEBERATAN-KEBERATAN LOGIS

- Harga
- Enggan Mengambil Keputusan
- Sudah memakai produk yang lain
- Cara atau Waktu Pembayaran
- Waktu Pengiriman
- Karakteristik tertentu dari produk

ENAM LANGKAH MENGATASI KEBERATAN

- Jangan menginterupsi
- Lemparkan kembali
- Tunjukkan rasa empati atau pujian
- Mengisolasi
- Mengatasi
- Melanjutkan / Menutup dengan Transaksi Penjualan.

SELAMAT MENCOBA

Role Play

1. Anda diberi waktu maksimal 3 minggu sejak sekarang untuk melakukan penjualan.
2. Laporkan secepatnya keuangan Tim Anda begitu semua produk tim Anda terjual
3. Laporan keuangan terdiri dari penjualan, HPP dan laba kotor serta nama dan no telepon pelanggan Anda (di besmart)
4. Penilaian berdasarkan pada kecepatan Anda melakukan penjualan dengan harga yang wajar
5. Buatlah strategi terbaik agar tim Anda sukses.
6. Hasil penjualan Anda akan ditambah pada penilaian kinerja kelompok.
7. Uang dari HPP harus dikembalikan pada minggu ke 3 dan laba bisa digunakan untuk menambah modal.

Laporan Untuk Presentasi!

- Laporan Keuangan (Penjualan, HPP, Laba Kotor)
- Kendala apa saja yang Anda hadapi waktu melakukan penjualan Selling Skill
- Strategi penjualan tim Anda
- Bagaimana cara mengatasi kendala-kendala tersebut
- Apa yang dimaksud dengan pelayanan prima/Service Excellence?
- Mengapa perusahaan yang sukses harus memberikan pelayanan prima?
- Laporan dalam bentuk power point untuk di presentasikan

Diskusikan!

- Kendala apa saja yang Anda hadapi waktu melakukan penjualan
 - Gangguan jaringan
 - Kerjasama dengan operator lain
 - Susah mencari pelanggan
 - Promosi lewat facebook
 - Selera konsumen berbeda-beda
 - Menyediakan makanan yang bervariasi

Diskusikan!

- Kendala apa saja yang Anda hadapi waktu melakukan penjualan
 - Produk mudah basi
 - Berusaha menjual produk agar cepat laku
 - Banyak konsumen yang ngutang
 - Memberikan batas waktu pelunasan
 - Banyak pesaing
 - Mencari daerah pemasaran yang belum banyak pesaing

Diskusikan!

- Kendala apa saja yang Anda hadapi waktu melakukan penjualan
 - Modalnya terbatas
 - Mencari pinjaman dari pihak lain
 - Produk ditawarkan dengan harga rendah
 - Menyakinkan bahwa produk memang berkualitas

Diskusikan!

- Kendala apa saja yang Anda hadapi waktu melakukan penjualan

Diskusikan!

- Kendala apa saja yang Anda hadapi waktu melakukan penjualan
 1. Banyak pesaing
 - Menggunakan strategi yang berbeda dari pesaing
 2. Banyak gangguan
 - Membangun kepercayaan dan keyakinan pembeli
 3. Jangkauan pasar sempit

Diskusikan!

- Kendala apa saja yang Anda hadapi waktu melakukan penjualan
- 3. Jangkauan pasar sempit
 - **Memperluas jaringan pasar**
- 4. Tugas yang lain terlalu banyak
 - **Pandai membagi waktu**
- 5. Tidak semua orang membutuhkan produk kita

Diskusikan!

- Kendala apa saja yang Anda hadapi waktu melakukan penjualan
5. Tidak semua orang membutuhkan produk kita
 - Melakukan promosi dan pendekatan yg intensif
 6. Kualitas Produk diragukan konsumen
 - Meminta konsumen mencoba produk

Diskusikan!

- Kendala apa saja yang Anda hadapi waktu melakukan penjualan
7. Selera konsumen bermacam2
 - Menyediakan produk yang bervariasi
 8. Kurang sample (stiker)
 - Menambah sample
 9. Sulit meyakinkan konsumen
 10. Produk kurang sesuai dengan keinginan

Diskusikan!

- Kendala apa saja yang Anda hadapi waktu melakukan penjualan
9. Sulit meyakinkan konsumen
 - Meningkatkan kualitas produk
 10. Produk kurang sesuai dengan keinginan konsumen
 - Menyediakan produk sesuai dengan keinginan konsumen

Diskusikan!

- Bagaimana cara mengatasi kendala-kendala tersebut

Diskusikan!

- Bagaimana cara mengatasi kendala-kendala tersebut

Diskusikan!

- Apa yang dimaksud dengan pelayanan prima/Service Excellence?
- Pelayanan yang dilakukan oleh penjual secara optimal agar menarik konsumen untuk membeli produk kita.
- Pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan agar mereka puas dan setia

Diskusikan!

- Apa yang dimaksud dengan pelayanan prima/Service Excellence?
- Pelayanan dengan memperhatikan kepuasan konsumen dengan pelayanan yang sebaik-baiknya
- Pelayanan maksimal yang dilakukan dengan skil yang tinggi agar pembeli merasa senang sesuai atau melebihi harapan konsumen

Diskusikan!

- Mengapa perusahaan yang sukses harus memberikan pelayanan prima?
 1. Menjaga kepercayaan konsumen
 2. Konsumen tidak kecewa (puas)
 3. Strategi bisnis jangka panjang
 4. Menambah pelanggan

Diskusikan!

- Mengapa perusahaan yang sukses harus memberikan pelayanan prima?
 1. Pelanggan merasa puas dan percaya
 2. Meraih kesetiaan pelanggan
 3. Menjaga eksistensi perusahaan
 4. Menjaga citra perusahaan
 5. Menjalin hubungan baik
 6. Menciptakan pembelian berulang

SUMBER PENGGERAK EMOSI

- Kebanggaan Memiliki
- Tekanan Kawan
- Ambisi
- Gengsi dan Status
- Ketamakan
- Takut Kehilangan
- Kesombongan
- Keamanan

KEBERATAN-KEBERATAN PSIKOLOGIS

- Preferensi
- Kelesuan
- Asosiasi Buruk
- Enggan mengambil keputusan
- Ketakutan yang berlebihan akan uang

PENTINGNYA STRATEGI & TAKTIK DALAM NEGOSIASI

- PROSES NEGOSIASI ADALAH KUNCI PENENTU SUKSES MENJUAL
- TREND PEMBELI TELAH MENJADI NEGOSIATOR YANG LEBIH PANDAI.
- TREND PEMBELI MEMILIKI LEBIH BANYAK INFORMASI PASAR

LANGKAH NEGOSIASI PENJUALAN

- Mintalah Lebih Tinggi dari Yang Anda Inginkan.
- Kurunglah Penawaran Pembeli !
- Jangan Pernah Mengatakan Ya Pada Penawaran Pertama
- Tunjukkan Keterkejutan !
- Berpura-puralah Menjadi Penjual yang Enggan
- Pusatkan Perhatian pada Persoalan Utama

Mintalah Lebih Tinggi Dari Yang Anda Inginkan

Mengapa ?

- Cara ini akan memberi ruang bagi negosiasi Anda.
- Siapa tahu keberuntungan di tangan Anda !
- Cara ini akan meningkatkan nilai produk / jasa Anda !
- Cara ini akan menciptakan iklim Win-Win Solution.

Kurunglah Penawaran Pembeli !

- Langkah ini efektif jika Anda mampu mendorong Pembeli menyatakan Penawaran Terlebih dahulu.
- Ingat Kasus The Beatles !
- Kurung penawaran pembeli, sehingga ketika Anda mencapai kesepakatan dengan membagi selisih pun, Anda masih mendapatkan apa yang anda inginkan !

Jangan Pernah Mengatakan Ya Pada Penawaran Pertama

Mengapa ?

Karena pernyataan ini secara otomatis akan memicu dua pemikiran dalam benak pembeli :

- Penyesalan
- Kecurigaan

Tunjukkan Keterkejutan

- Tunjukkan kesan terkejut / kaget ketika mendengar penawaran pertama pembeli
- Jika Anda tidak terkesan Kaget, Pembeli akan menjadi negosiator yang ulet.
- Banyak orang lebih percaya pada apa yang mereka lihat (visual) daripada apa yang mereka dengar (auditory)

Berpura-puralah Menjadi Penjual yang Enggan

- Bersikaplah “jual mahal” kepada Pembeli
- Sikap Enggan Anda akan Mempersempit rentang negosiasi Pembeli.
- Sebaliknya waspadalah terhadap Pembeli yang Enggan.

Pusatkan Perhatian Pada Persoalan Utama

- Jangan terganggu oleh manuver lawan.
- Ingat Kehebatan John McEnroe
- Pembeli dapat menggunakan keterlibatan emosional sebagai sebuah taktik negosiasi.