

Sebelum memulai pelatihan,  
ayo kita mulai dengan aktivitas roleplay **“Menjadi  
Penjual dan Pembeli”**

## Instruksi Aktivitas

1

Kamu akan berpasangan, **satu orang berperan sebagai penjual dan satu orang lainnya berperan menjadi pembeli.**

2

Kamu yang berperan sebagai **penjual** harus **mengeluarkan salah satu barang yang dibawa dan barang tersebut digunakan untuk simulasi penjualan.**

3

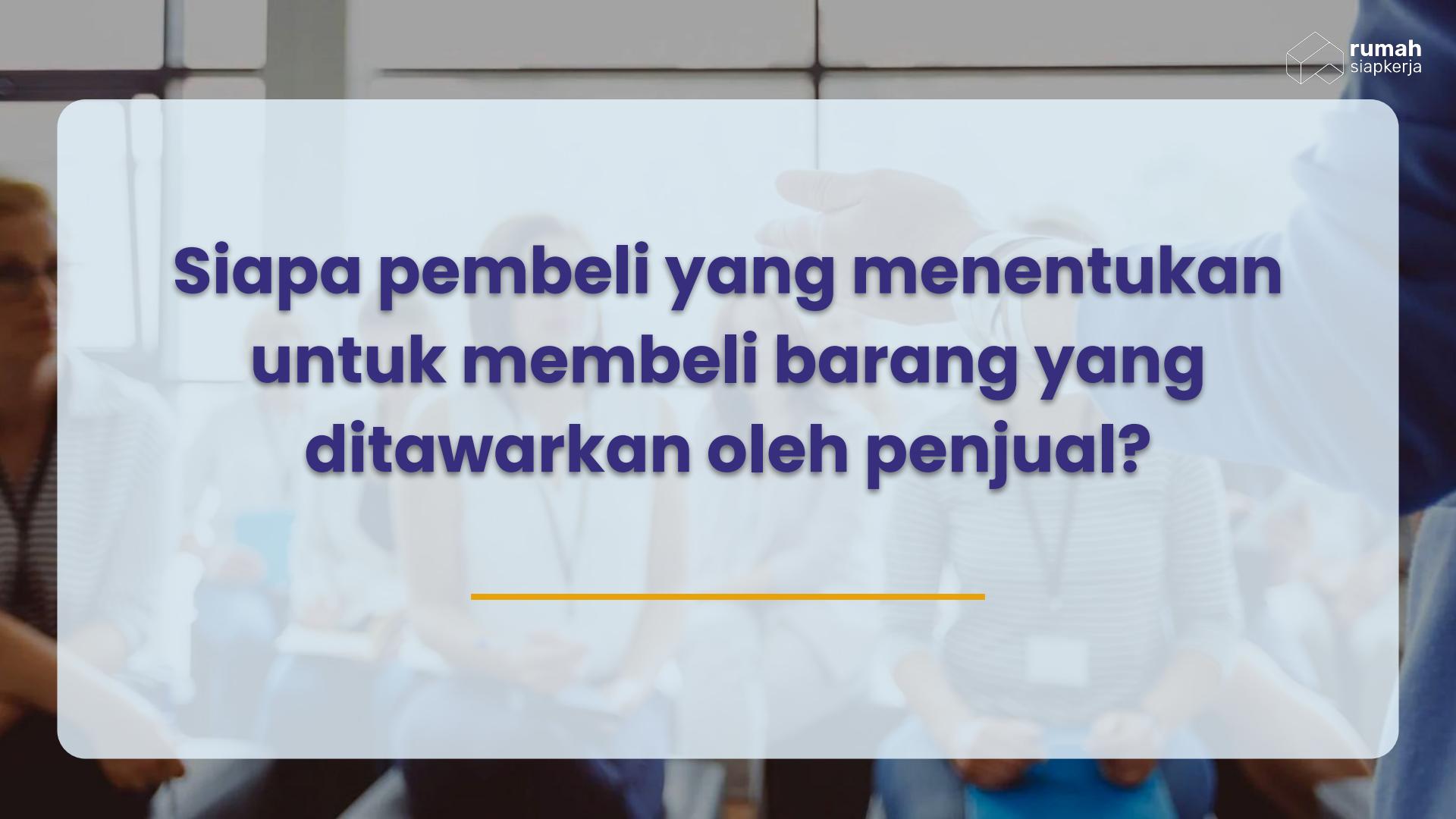
Kamu yang berperan sebagai **pembeli** melakukan roleplay **menawarkan barang kepada pasanganmu yang berperan sebagai pembeli.**

4

Kamu yang berperan sebagai pembeli **bebas menentukan untuk membeli produk yang ditawarkan atau tidak.**

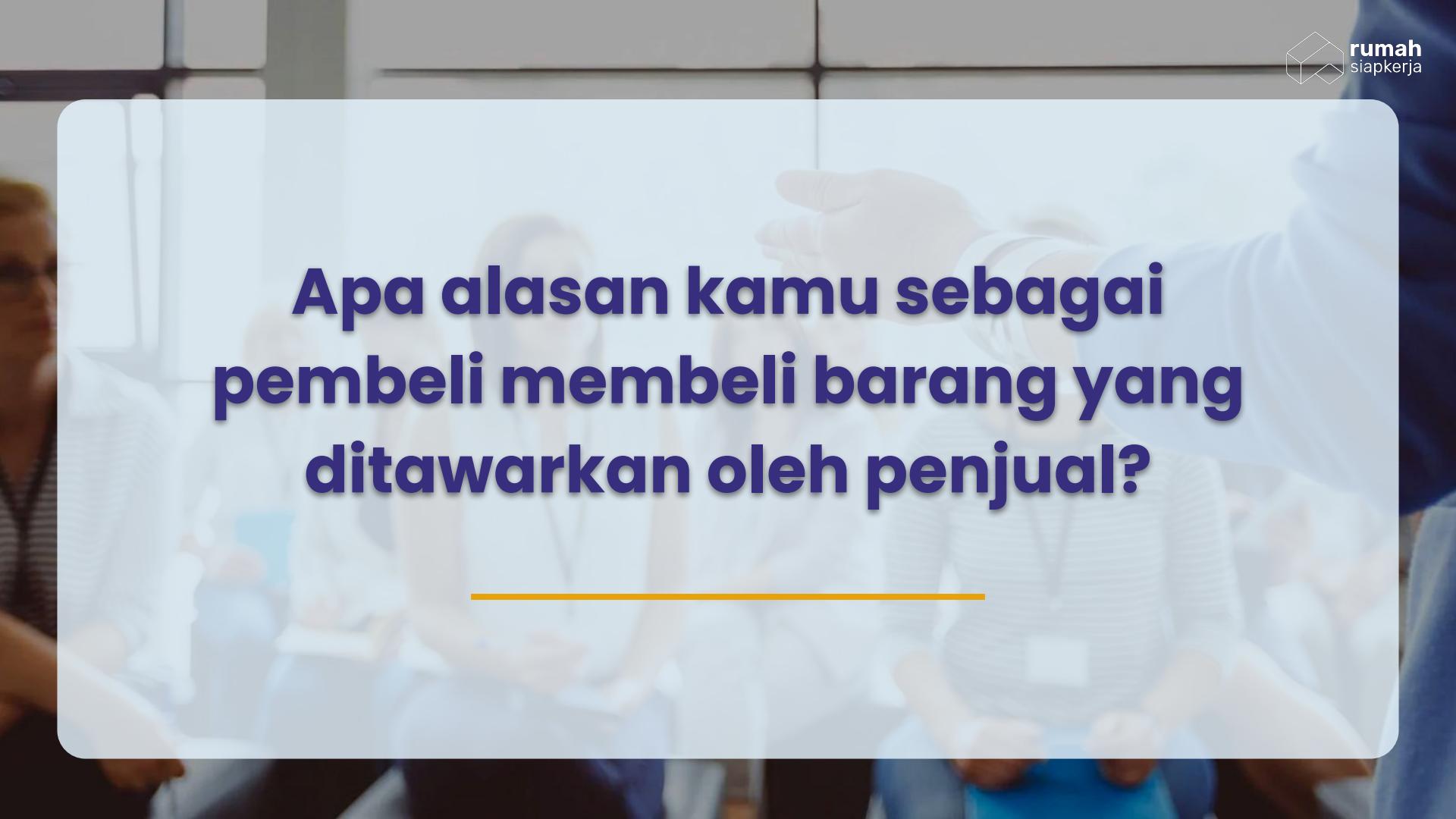
**AYO MULAI “ROLEPLAY PENJUALANMU”!**

**20 menit**

A blurred background image showing several people in a professional setting, possibly a meeting or presentation, with hands visible and a yellow horizontal line at the bottom.

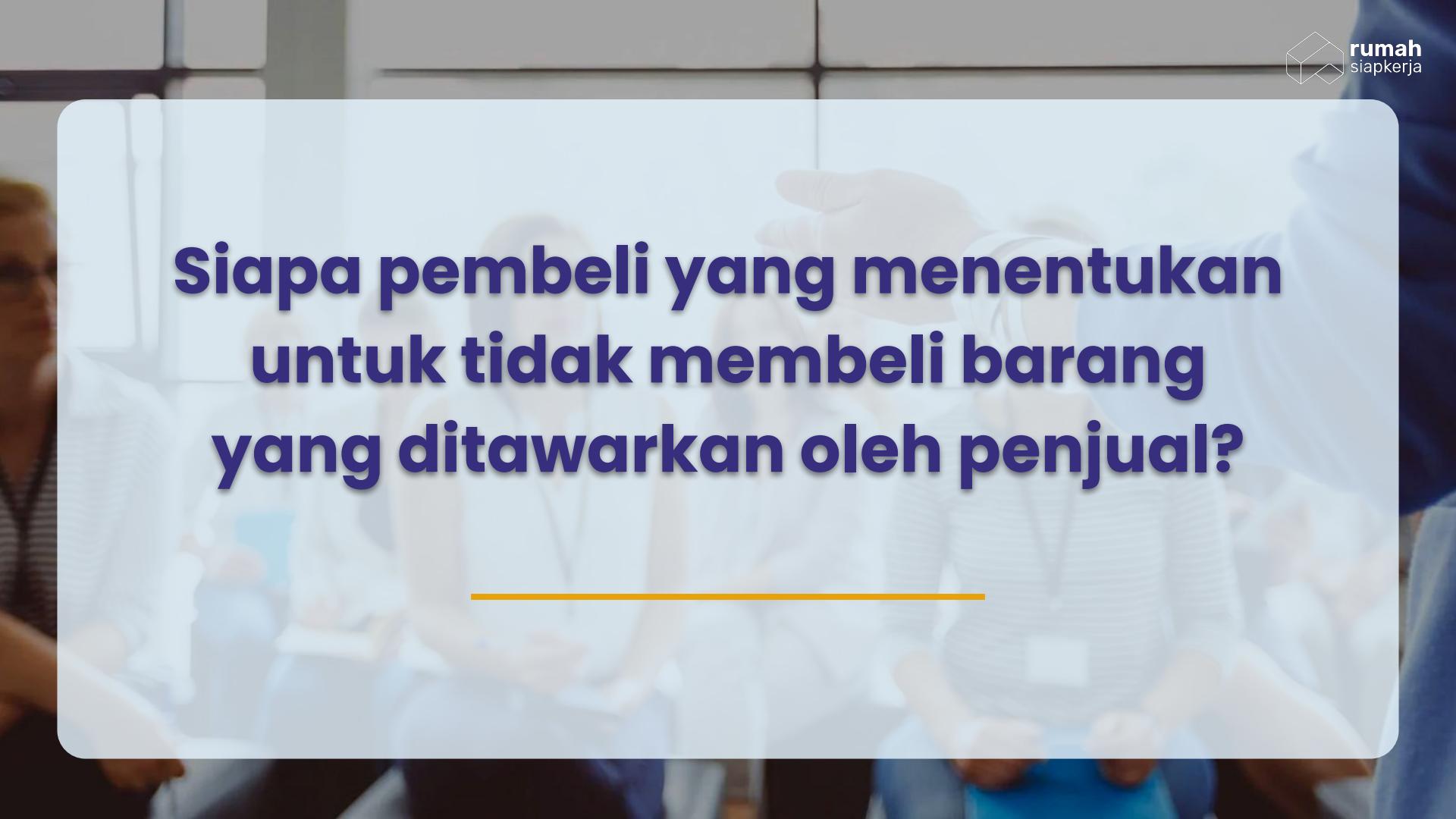
**Siapa pembeli yang menentukan  
untuk membeli barang yang  
ditawarkan oleh penjual?**

---

A blurred background image showing several people in a professional setting, possibly a meeting or presentation, with hands visible in various gestures.

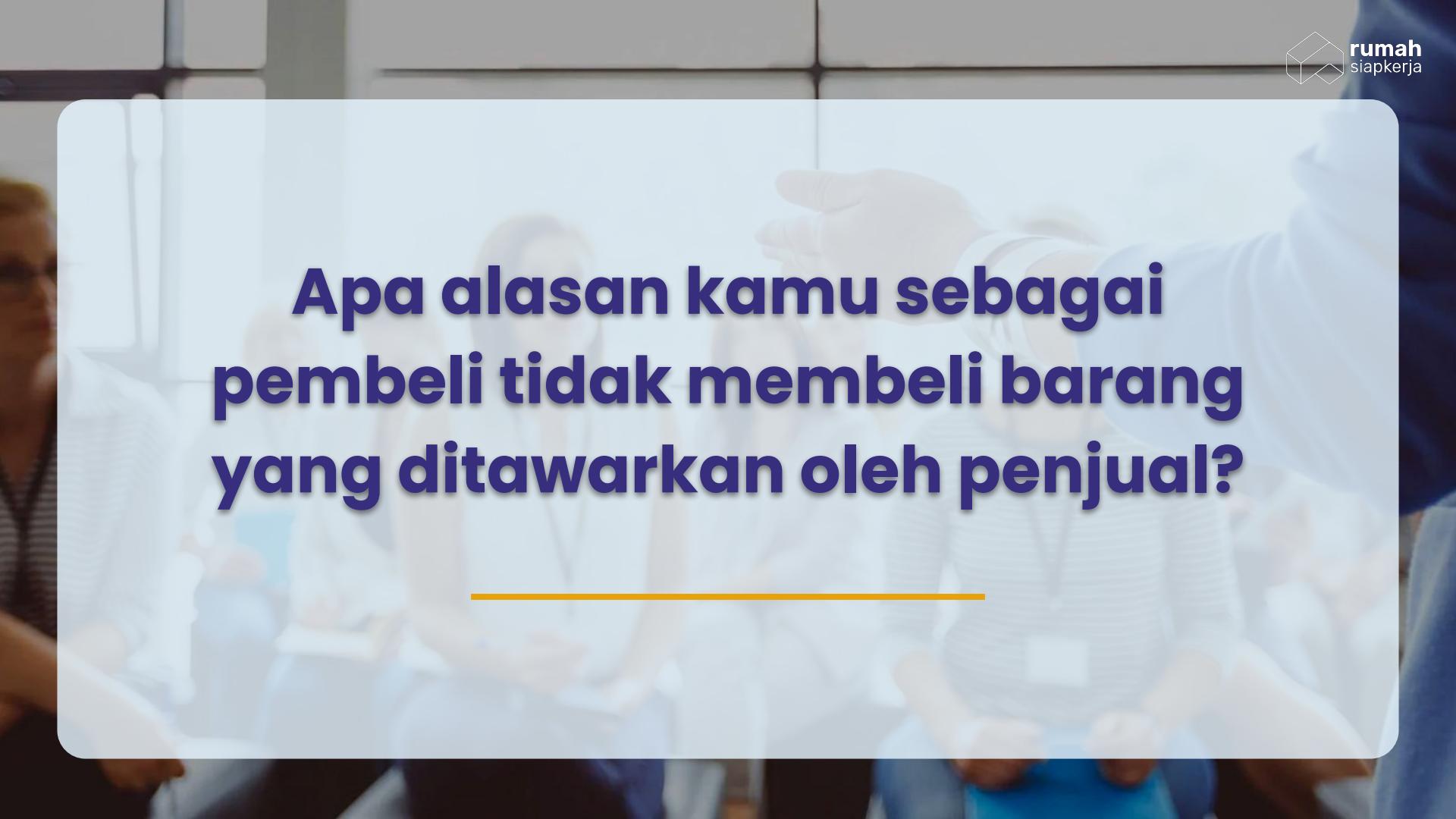
**Apa alasan kamu sebagai  
pembeli membeli barang yang  
ditawarkan oleh penjual?**

---

A blurred background image showing several people in a professional setting, possibly a meeting or presentation, with one person in the foreground gesturing while speaking.

**Siapa pembeli yang menentukan  
untuk tidak membeli barang  
yang ditawarkan oleh penjual?**

---



Apa alasan kamu sebagai  
pembeli tidak membeli barang  
yang ditawarkan oleh penjual?

---

+

o

Seorang penjual harus memiliki **keterampilan salesmanship** yang kuat untuk dapat menjual produk atau layanan dengan **berhasil**.

+

o

+

# Overview Topik Pembahasan



Memahami **Dasar Salesmanship**

Memahami **Keterampilan-Keterampilan Salesmanship**

+

o

## Adakah yang tahu apa itu **Salesmanship**?



+

+

## Definisi Salesmanship



“Salesmanship adalah keahlian atau keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang tenaga penjual **yang bertujuan menciptakan proses penjualan yang berhasil.**”

-Drs. Basu Swastha (2008)

**Tercapainya keberhasilan penjualan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:**

- 1. Peningkatan Volume Penjualan**
- 2. Pendapatan dan Keuntungan Penjualan**
- 3. Pertumbuhan Tenaga Kerja**



# Tujuan Salesmanship

1

**Informing**  
(Pemberi Informasi)



2

**Persuading**  
(Merayu)



3

**Reminding**  
(Mengingatkan)



4

**Adding Value**  
(Menambah Nilai)



5

**Assisting**  
(Mendampingi)



# Fungsi Salesmanship

1

**Fungsi informing:** memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pelanggan tentang produk atau layanan yang ditawarkan.

2

**Fungsi Persuading:** meyakinkan pelanggan bahwa produk atau layanan yang ditawarkan adalah pilihan terbaik untuk memenuhi kebutuhan mereka.

3

**Fungsi Reminding:** mengingatkan pelanggan tentang produk atau layanan yang mungkin mereka butuhkan kembali. Ini terutama berguna dalam penjualan berulang atau produk yang memiliki siklus penggunaan periodik.

4

**Fungsi Adding Value:** menunjukkan kepada pelanggan bahwa produk atau layanan yang ditawarkan memiliki nilai tambah atau keunggulan yang membuatnya lebih baik daripada yang lain.

5

**Fungsi Assisting:** membantu pelanggan membuat keputusan yang informasi dan mengatasi hambatan yang mungkin muncul

Tujuan Salesmanship	Manfaat Salesmanship	Keterampilan Salesmanship
<b>Informing</b> (Pemberi Informasi)	<b>Memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pelanggan tentang produk atau layanan yang ditawarkan</b>	<b>Prospecting, Opening,</b>
<b>Persuading</b> (Merayu)	<b>Meyakinkan pelanggan bahwa produk atau layanan yang ditawarkan adalah pilihan terbaik untuk memenuhi kebutuhan mereka</b>	<b>Probing, Presentation</b>
<b>Reminding</b> (Mengingatkan)	<b>Mengingatkan pelanggan tentang produk atau layanan yang mungkin mereka butuhkan kembali. Ini terutama berguna dalam penjualan berulang atau produk yang memiliki siklus penggunaan periodik</b>	<b>Presentation</b>
<b>Adding Value</b> (Menambah Nilai) +	<b>Menunjukkan kepada pelanggan bahwa produk atau layanan yang ditawarkan memiliki nilai tambah atau keunggulan yang membuatnya lebih baik daripada yang lain</b>	<b>Negotiation, Handling Objections</b>
<b>Assisting</b> (Mendampingi)	<b>Membantu pelanggan membuat keputusan yang informasi dan mengatasi hambatan yang mungkin muncul</b>	<b>Closing, Follow Up</b> +



Keterampilan apa saja yang dapat mendukung terwujudnya tujuan dan manfaat salesmanship?

# Keterampilan Salesmanship

1

*Prospecting Skill*

2

*Opening Skill*

3

*Probing Skill*

4

*Presentation Skill*

5

*Negotiation Skill*

6

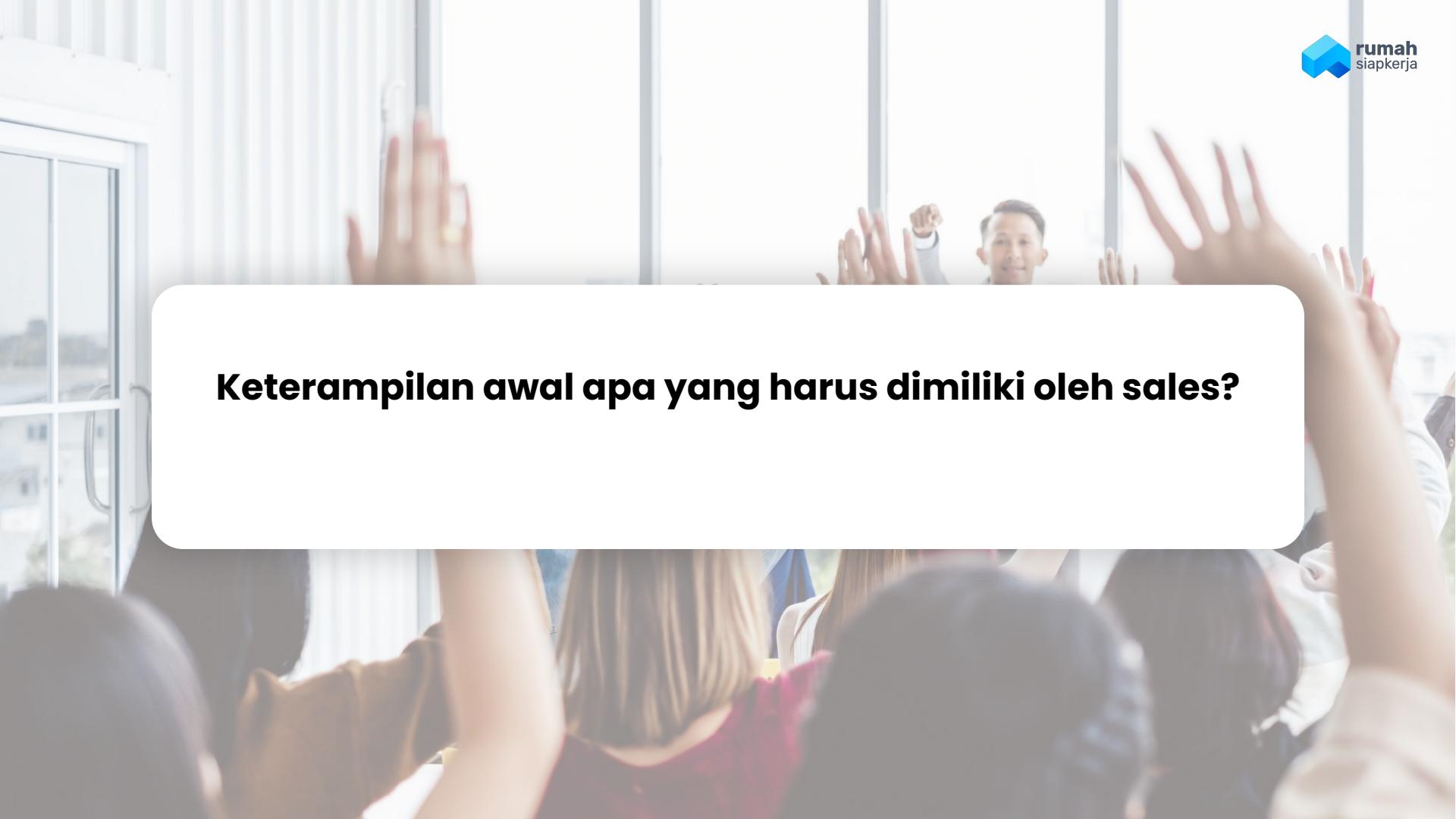
*Handling Objections Skill*

7

*Closing Skill*

8

*Follow Up Skill*



**Keterampilan awal apa yang harus dimiliki oleh sales?**

# Keterampilan Salesmanship

1

*Prospecting Skill*

2

*Opening Skill*

3

*Probing Skill*

4

*Presentation Skill*

5

*Negotiation Skill*

6

*Handling Objections Skill*

7

*Closing Skill*

8

*Follow Up Skill*

# Prospecting



## Definisi Prospecting

Prospecting adalah suatu proses dimana sebuah bisnis ingin memulai dan mengembangkan bisnis baru dengan mencari calon konsumen atau klien baru.



## Tujuan Prospecting

- Mencari konsumen baru
- Meningkatkan penjualan
- Membangun relasi baru



## Pentingnya Prospecting

Mengidentifikasi dan menjangkau calon pelanggan atau prospect yang memiliki potensi untuk membeli produk atau layanan yang ditawarkan

# + Langkah-Langkah Prospecting

Lakukan research konsumen secara mendalam

1

Identifikasi prospek ideal

2

Lakukan research konsumen secara mendalam

3

Hubungi prospek atau calon pelanggan

4

Mengirimkan paket atau penawaran produk kepada prospek atau calon pelanggan

5

Melakukan follow up kepada prospek

# Metode Prospecting



**Endless-Chain  
(Referensi)**

*Center of Influence  
(Tokoh Masyarakat)*



**Cold-Canvass  
(Keliling)**

# Metode Prospecting



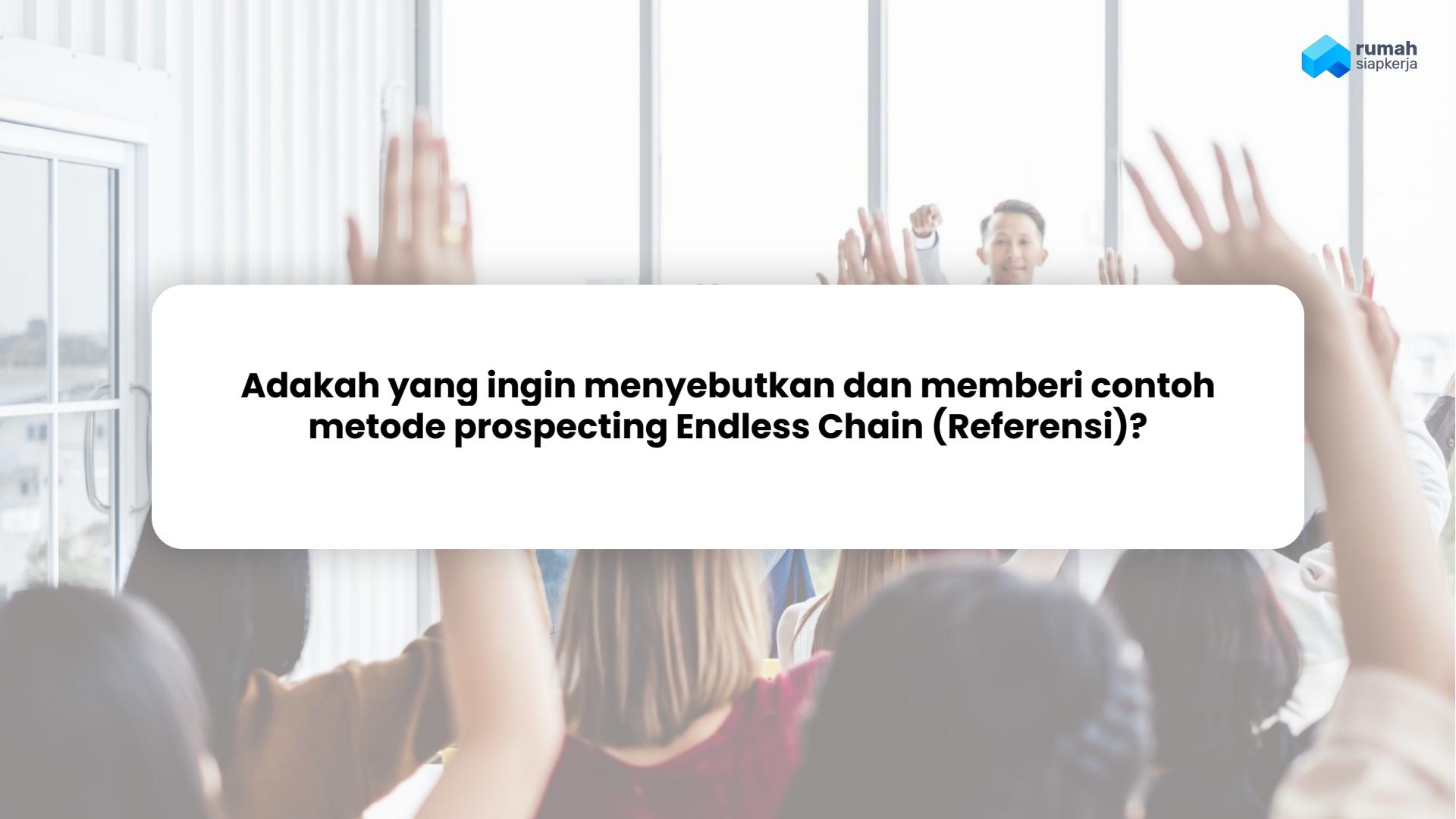
*Prospecting Dengan Direct Mail*



*Prospecting Melalui Telepon*

# Saatnya Demonstrasi!





**Adakah yang ingin menyebutkan dan memberi contoh metode prospecting Endless Chain (Referensi)?**

# Keterampilan Salesmanship

1

*Prospecting Skill*

2

***Opening Skill***

3

*Probing Skill*

4

*Presentation Skill*

5

*Negotiation Skill*

6

*Handling Objections Skill*

7

*Closing Skill*

8

*Follow Up Skill*

# Opening



## Definisi Opening

Opening adalah kemampuan untuk membuat calon pelanggan merasa diperhatikan, dihargai, dan terlibat dalam percakapan sejak awal.



## Tujuan Opening

Memulai interaksi dengan calon pelanggan secara efektif dan mengarahkan mereka ke dalam proses penjualan.



## Pentingnya Opening

Opening merupakan momen pertama ketika sales berinteraksi dengan prospek atau pelanggan potensial, sehingga keberhasilan atau kegagalan pembukaan dapat memiliki dampak signifikan pada keseluruhan proses penjualan.

# Langkah Memulai Opening

**1**

## Perkenalan diri

Bagian pertama di mana sales memperkenalkan diri atau tim kepada konsumen, sehingga dapat memberikan gambaran tentang siapa yang berbicara dan mengapa mereka harus mendengarkan. Contohnya: "Saya adalah [Nama Anda], dan saya bekerja di [Nama Perusahaan]."

**2**

## Apresiasi

Mengekspresikan rasa terima kasih kepada konsumen karena waktu mereka yang berharga atau perhatian mereka. Contohnya: "Kami sangat menghargai waktu Anda."

**3**

## Kredensial

Menyampaikan latar belakang atau pengalaman sebagai sales yang relevan untuk topik atau tujuan pembicaraan dan memberikan kepercayaan kepada konsumen bahwa Anda berkompeten dalam apa yang Anda bicarakan. Contohnya, "Saya memiliki lebih dari 10 tahun pengalaman dalam industri ini."

# Langkah Memulai Opening

4

## Personalisasi

Menyisipkan hal-hal pribadi yang relevan ke dalam pembukaan untuk menjalin hubungan atau menciptakan kedekatan dengan konsumen. Ini bisa berupa catatan pribadi atau pengalaman bersama. Contohnya: "Saya tahu banyak dari Anda memiliki pengalaman serupa dalam situasi ini."

5

## Manfaat bagi konsumen

Menyampaikan dengan jelas dan ringkas apa manfaat atau nilai yang akan diterima konsumen. Contohnya: "Hari ini, kami akan berbicara tentang solusi yang dapat meningkatkan efisiensi operasional Anda dan menghemat waktu dan biaya."

6

## Permintaan Persetujuan

Langkah penting konsumen untuk terlibat atau memberikan persetujuan mereka untuk melanjutkan pembicaraan atau tindakan selanjutnya. Sales dapat mengajukan pertanyaan atau mengajak mereka untuk berpartisipasi dalam diskusi. Contohnya, "Apakah Anda setuju bahwa ini adalah masalah yang penting untuk kita diskusikan hari ini?"

# Saatnya Demonstrasi Opening!





**Langkah dalam opening skill apa yang dapat dilakukan sales untuk mengajak pembeli membeli produk yang ditawarkannya?**

# Keterampilan Salesmanship

1

*Prospecting Skill*

2

*Opening Skill*

3

***Probing Skill***

4

*Presentation Skill*

5

*Negotiation Skill*

6

*Handling Objections Skill*

7

*Closing Skill*

8

*Follow Up Skill*

# Probing



## Definisi Probing

Probing adalah kemampuan untuk mengajukan pertanyaan mendalam dan relevan kepada calon pelanggan dengan tujuan untuk memahami kebutuhan, masalah, preferensi, dan keinginan mereka dengan lebih baik.



## Tujuan Probing

Mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang calon pelanggan atau prospek,



## Pentingnya Probing

Menentukan apakah produk atau layanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan prospek dan dapat meningkatkan peluang penjualan.

# Hal-hal yang harus disampaikan

## 2 teknik Probing yang dapat digunakan sesuai kebutuhan:

### Open Probe

Penyelidikan terbuka terhadap prospek. Bertujuan untuk meminta pendapat secara bebas dan detail dari prospek.

### Close Probe

Penyelidikan tertutup terhadap prospek. Bertujuan untuk meminta jawaban spesifik atau memilih salah satu opsi

## Manfaat dan contoh dari masing-masing teknik probing

### Open Probe

#### Manfaat

- Menggali informasi mengenai latar belakang, peluang, dan kebutuhan prospek
- Menghadapi prospek yang responsif dalam berinteraksi

#### Contoh pertanyaan:

- Bagaimana menurut anda..
- Bagaimana biasanya cara anda dalam..

### Close Probe

#### Manfaat

- Mendapatkan pengakuan/kepastian dari prospek
- Menghadapi prospek yang kurang responsif

#### Contoh pertanyaan:

- Apakah anda memiliki produk ini?
- Sudahkah anda mencoba produk ini?

# Langkah-Langkah Probing

**01**

Menanyakan situasi  
prospek

**02**

Menanyakan masalah  
prospek

**03**

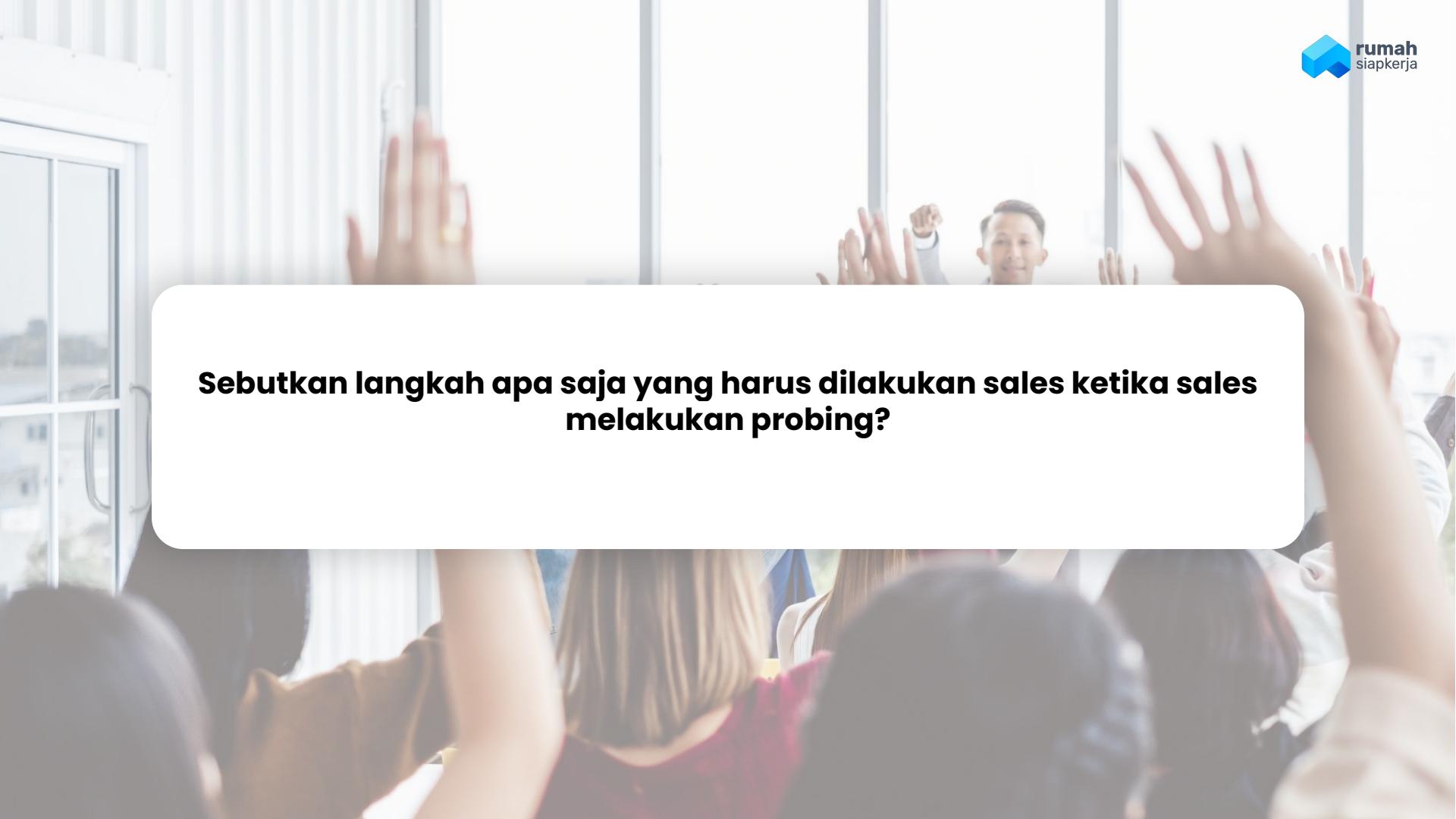
Menanyakan dampak  
dari masalah

**04**

Menawarkan solusi  
melalui produk

# Saatnya Demonstrasi Probing!





**Sebutkan langkah apa saja yang harus dilakukan sales ketika sales melakukan probing?**

# Keterampilan Salesmanship

1

*Prospecting Skill*

2

*Opening Skill*

3

*Probing Skill*

4

***Presentation Skill***

5

*Negotiation Skill*

6

*Handling Objections Skill*

7

*Closing Skill*

8

*Follow Up Skill*

# Presentation



## Definisi Presentation

Kemampuan untuk berkomunikasi dengan jelas dan efektif kepada sekelompok orang dengan tujuan untuk memberi informasi, membujuk, atau menghibur.



## Tujuan Presentation

Mengenalkan produk/jasa yang ditawarkan dan mencapai target penjualan



## Pentingnya Presentation

- Informasi terkait produk
- Informasi terkait perusahaan
- Membangun koneksi dengan menceritakan latar belakang lahirnya produk sebagai solusi

# + Langkah-Langkah Melakukan Presentation

Menetapkan  
tujuan

1

Menganalisis  
audiens

3

2

4

Menguasai materi

Mempersiapkan  
diri

# Tipe-tipe presentasi yang dapat digunakan



Tipe-tipe presentasi dapat dikelompokkan sesuai targetnya, yakni presentasi yang memiliki target tertentu/khusus dan presentasi dengan target/audiens secara umum

Presentasi dengan target tertentu memiliki target, cara penyampaian, dan tujuan yang berbeda.

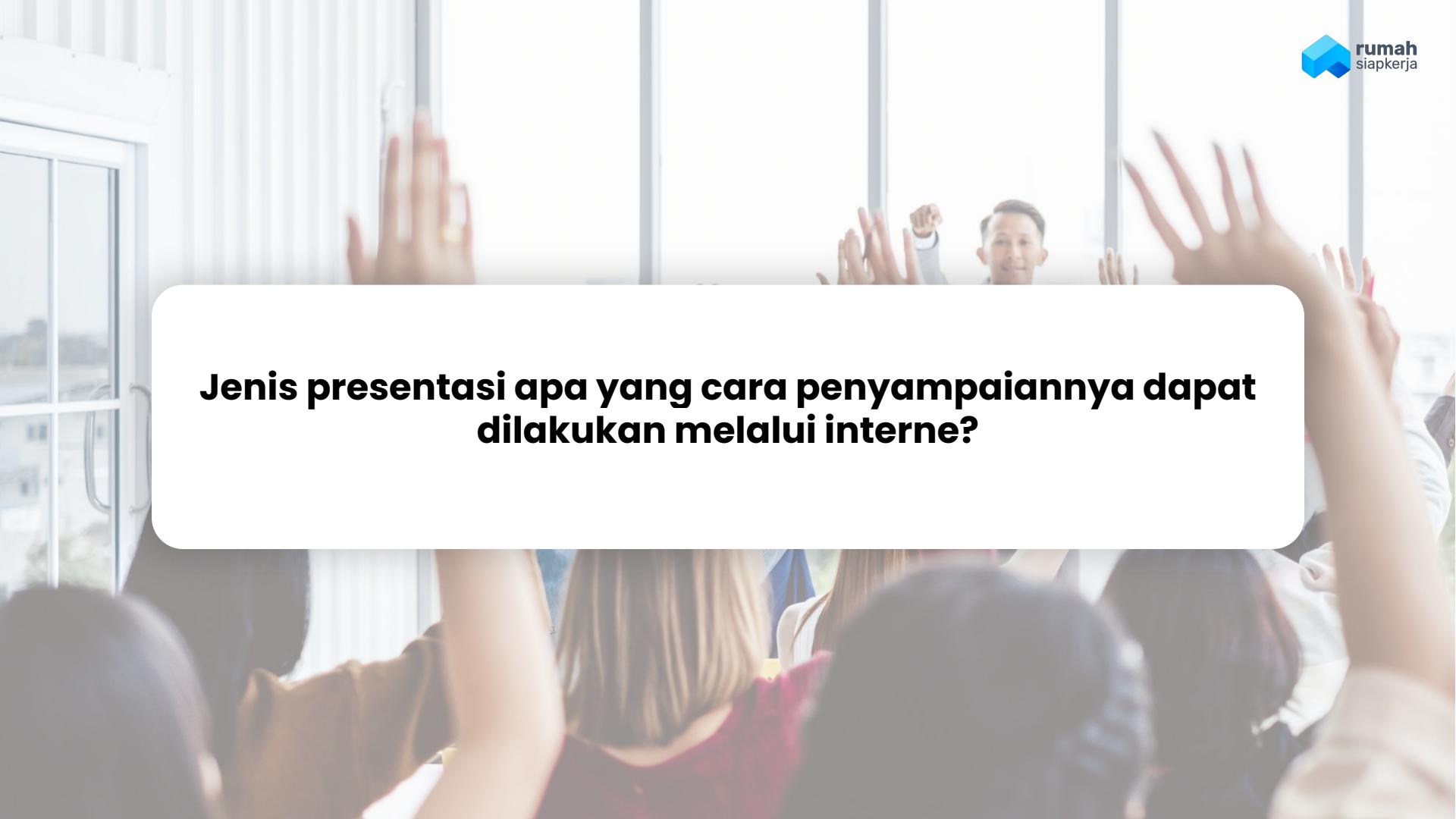
Sementara presentasi dengan audiens umum memiliki target dan tujuan yang sama, namun cara penyampaian yang berbeda

## Presentasi dengan target/audiens secara umum

Jenis presentasi	Target	Cara penyampaian	Tujuan
Presentasi penjualan tertulis	Masyarakat umum	Menggunakan media dengan format tulisan tertentu	Mengenalkan produk, Mendapat pelanggan, meningkatkan penjualan
Presentasi memecahkan masalah	Masyarakat umum	Bertemu klien/audiens secara langsung	Mengenalkan produk, Mendapat pelanggan, meningkatkan penjualan,
Webinar	Masyarakat umum	Melalui internet dengan tampilan audio-visual	Mengenalkan produk, Mendapat pelanggan, meningkatkan penjualan,
Seminar	Masyarakat umum	Secara tatap muka dengan banyak audiens secara langsung	Mengenalkan produk, Mendapat pelanggan, meningkatkan penjualan,

# Saatnya Demonstrasi Presentation!





Jenis presentasi apa yang cara penyampaiannya dapat dilakukan melalui interne?

# Keterampilan Salesmanship

1

*Prospecting Skill*

2

*Opening Skill*

3

*Probing Skill*

4

*Presentation Skill*

5

***Negotiation Skill***

6

*Handling Objections Skill*

7

*Closing Skill*

8

*Follow Up Skill*

# Negotiation



## Definisi Negotiation

Negosiasi adalah proses di mana pihak-pihak yang terlibat berusaha mencapai kesepakatan dengan cara mencari solusi yang saling menguntungkan dan memperhatikan kepentingan bersama.



## Tujuan Negotiation

Mencapai kesepakatan yang menguntungkan baik bagi penjual maupun pembeli.



## Strategi Negotiation

- Win-Win Solutions
- Win-Lose Strategy
- Lose-Lose Strategy

# Mengenal Taktik Negosiasi

Ada 4 taktik negosiasi yang bisa dilakukan menurut John Hayes.

## Taktik Menantang

Taktik bernegosiasi ini, didesain untuk membantu seorang negosiator menekan pihak lain agar bisa menerima tuntutan negosiator.

## Taktik Tidak Menantang

Taktik ini digunakan ketika seorang negosiator bermaksud mencari kesepakatan yang saling menguntungkan.

## Taktik Fleksibel

Taktik ini digunakan untuk mencapai mutual trust atau kepercayaan dari lawan bicara.

## Taktik Kompleks

Penggabungan taktik menantang dan tidak menantang untuk mencapai kesuksesan dalam negosiasi Contoh: Taktik Good Guy Bad Guy.

## + Persiapan dan Perencanaan dalam Bernegosiasi

Percaya diri

Tidak ambigu

1

2

3

4

5

Mempelajari isu atau topik

Memahami dinamika negosiasi

Sopan

# Kerangka dalam Melakukan Negosiasi



## Why?



Mulai negosiasi dengan memberitahukan pentingnya produk yang dimiliki.

## What?



Jelaskan isi, kandungan, manfaat dari produk yang dimiliki.

## How?



Jelaskan bagaimana cara mendapatkan produk.

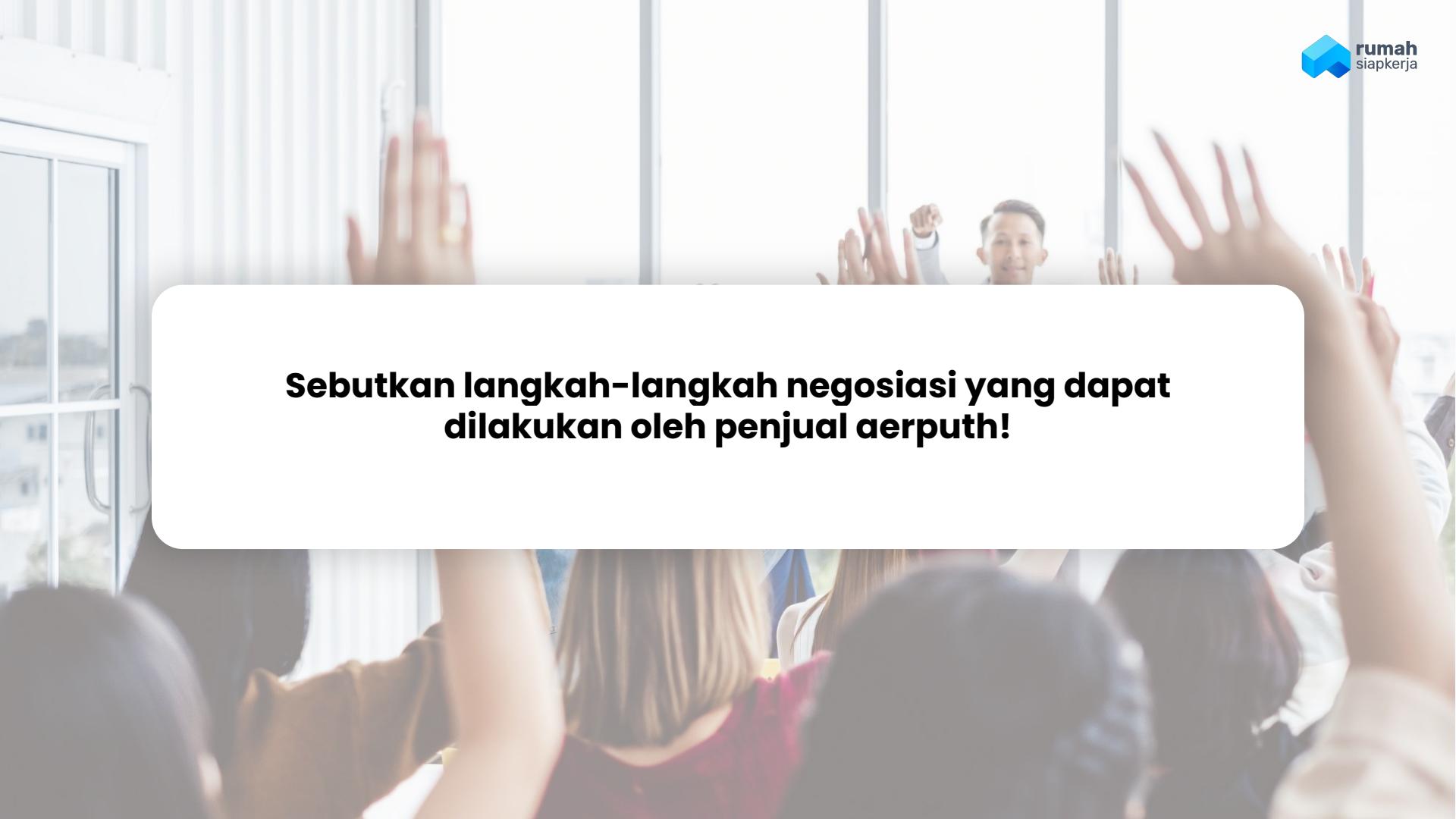
## What If?



Lakukan antisipasi. Berikan jalan solusi produk lain jika negosiasi gagal.

# Saatnya Demonstrasi Negotiation!





**Sebutkan langkah-langkah negosiasi yang dapat dilakukan oleh penjual aerputh!**

# Keterampilan Salesmanship

1

*Prospecting Skill*

2

*Opening Skill*

3

*Probing Skill*

4

*Presentation Skill*

5

*Negotiation Skill*

6

***Handling Objections Skill***

7

*Closing Skill*

8

*Follow Up Skill*

# Handling Objections



## Definisi Handling Objections

Handling Objections merupakan kemampuan untuk menjelaskan produk atau layanan dengan cara yang memahami kebutuhan pelanggan dan mengatasi setiap keberatan yang mungkin muncul.



## Tujuan Handling Objections

Mengatasi keberatan atau kekhawatiran yang muncul dari calon pembeli, dengan tujuan akhir mencapai kesepakatan yang menguntungkan.



## Pentingnya Handling Objections

Membantu dalam mempertahankan proses penjualan dan memastikan bahwa produk atau layanan yang ditawarkan dapat terjual. Sehingga sebagai sales mampu menangkal kekhawatiran dari pelanggan dengan memberikan penjelasan yang jelas dan membangun rasa percaya diri pada pelanggan.

## + Langkah-Langkah Handling Objections

Menanyakan alasan pelanggan

1

Menerima

2

Memberi respon positif

3

Menjaga hubungan baik

4

5

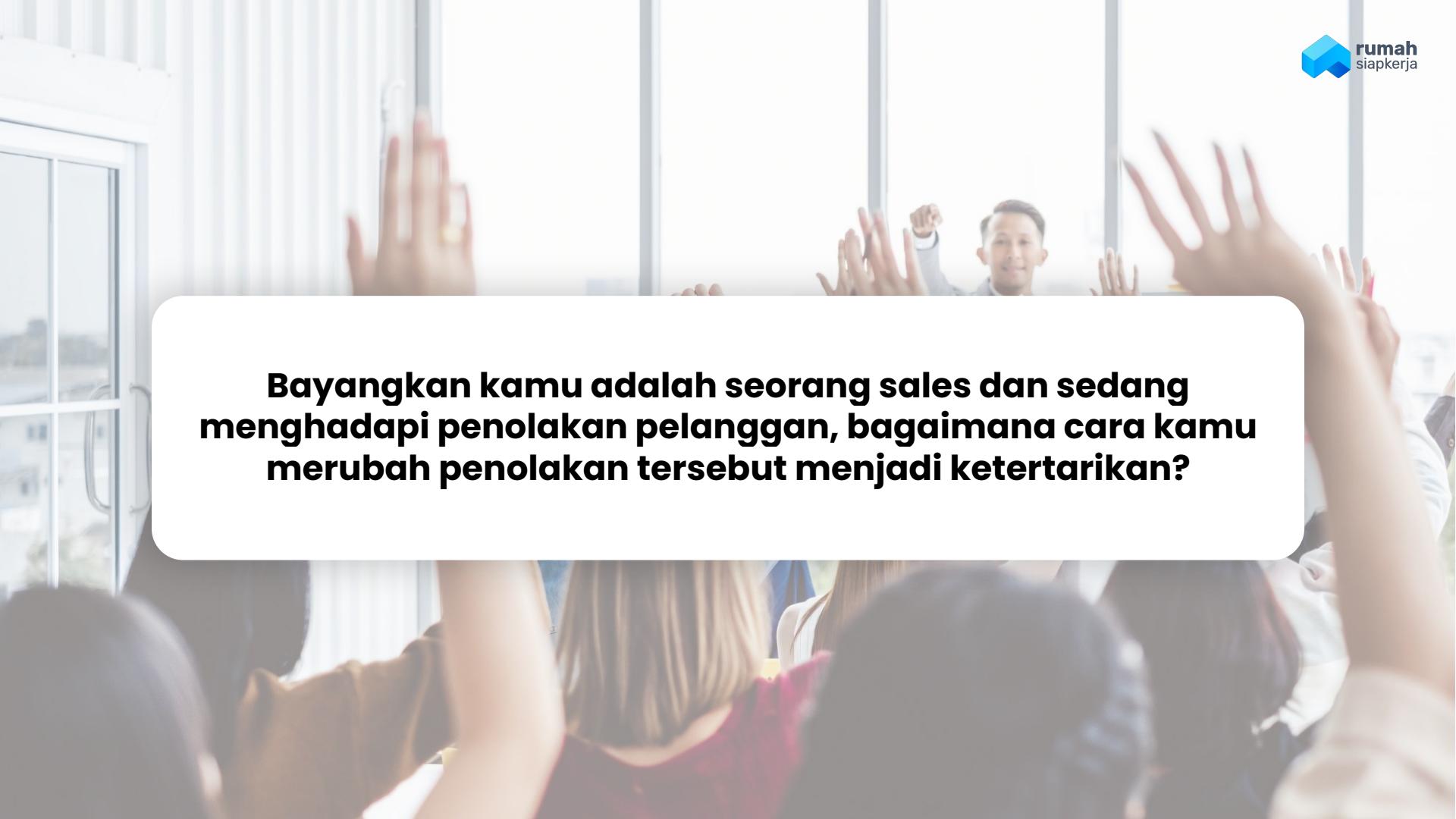
Evaluasi

## Bagaimana cara untuk menghadapi **Handling Objections** dan merubahnya menjadi ketertarikan?

1. Mengajak konsumen berdiskusi
2. Menjadikan penolakan sebelumnya sebagai tolak ukur

# Saatnya Demonstrasi Handling Objections!





**Bayangkan kamu adalah seorang sales dan sedang menghadapi penolakan pelanggan, bagaimana cara kamu merubah penolakan tersebut menjadi ketertarikan?**

# Keterampilan Salesmanship

1

*Prospecting Skill*

2

*Opening Skill*

3

*Probing Skill*

4

*Presentation Skill*

5

*Negotiation Skill*

6

*Handling Objections Skill*

7

***Closing Skill***

8

*Follow Up Skill*

# Closing



## Definisi Closing

Closing merupakan suatu keterampilan yang harus dimiliki sales dalam proses meminta pembeli untuk membuat keputusan pembelian setelah memberikan semua informasi yang diperlukan dan mengatasi semua keberatan yang mungkin muncul.



## Tujuan Closing

Menghasilkan tindakan pembelian dari calon pembeli



## Pentingnya Closing

- Dapat digunakan sebagai metode untuk mensukseskan penjualan.
- Dapat meningkatkan potensi terjadinya transaksi penjualan.

+

# Langkah Persiapan Melakukan Closing

## 1 Memiliki Product Knowledge

Pahami semua keunggulan dan manfaat produk agar bisa menjawab semua pertanyaan pelanggan.

## 2 Bangun Kepercayaan Customer

Berikan pelayanan yang ramah dan sopan agar pelanggan tidak ragu saat membeli produk.

# Teknik-Teknik Closing



## Beri Pertanyaan Pilihan

Tanyakan pertanyaan yang menghindari jawaban "tidak".  
Seperti: "Apakah Anda lebih suka yang ukuran 500ml atau 1 liter? Kami memiliki keduanya di stok."



## Yakin Akan Beli

Asumsikan pelanggan akan melakukan pembelian, dengan begitu akan lebih mudah bagi seorang sales menawarkan produknya.  
Seperti: "Saya yakin Anda akan menyukai produk ini. Apakah saya bisa membantu Anda untuk memproses pesanan?"



## Teknik 3 in 1

Tawarkan tiga keuntungan dari produk yang dimiliki. Bisa gunakan pembanding atau pemaparan manfaat.  
Seperti: "Dengan membeli produk kami, Anda mendapatkan air berkualitas, kemasan praktis, dan harga yang terjangkau. Bagaimana menurut Anda?"

# Teknik-Teknik Closing



## Testimoni

Ceritakan kepuasan pelanggan sebelumnya. Testimoni akan membuat pelanggan lebih percaya.

Seperti: "Banyak pelanggan kami yang sangat puas dengan kualitas air putih kemasan kami. Mari dengarkan apa yang mereka katakan."



## Now or Never

Berikan promo atau diskon yang hanya bisa dilakukan saat ini, sehingga pelanggan akan merasa rugi bila tidak beli.

Seperti: "Kami memiliki penawaran khusus yang berlaku hanya untuk hari ini. Ini kesempatan yang sempurna untuk mencoba produk kami dengan diskon eksklusif. Apakah Anda ingin mengambil kesempatan ini?"



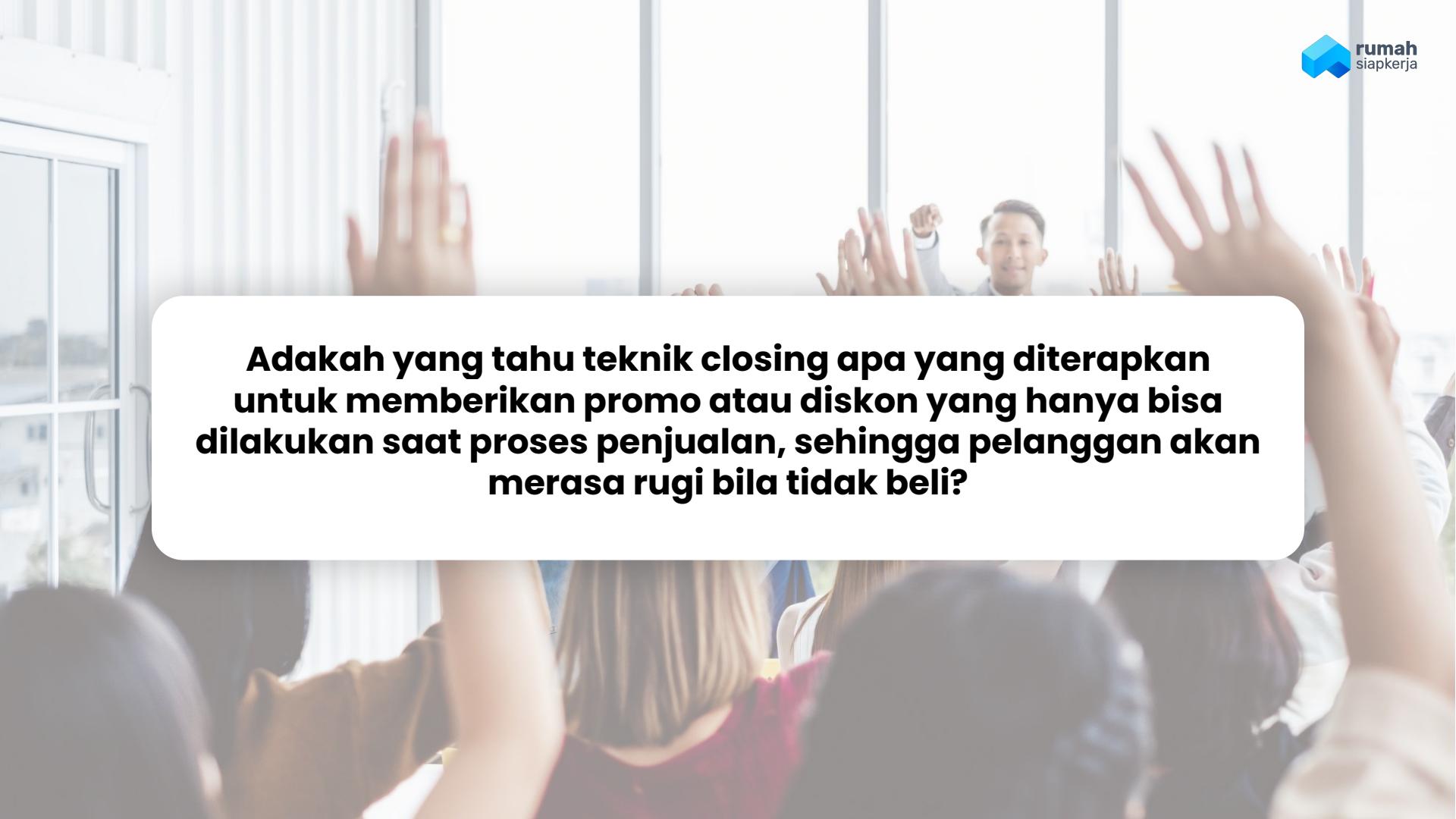
## Empati

Pahami apa masalah yang ia rasakan dan kaitkan solusinya ada pada manfaat produk yang dimiliki.

Seperti: "Saya sepenuhnya mengerti pentingnya air berkualitas dan praktis dalam kehidupan sehari-hari. Dengan produk kami, Anda dapat memiliki air yang aman dan praktis untuk keluarga Anda."

# Saatnya Demonstrasi Closing!





**Adakah yang tahu teknik closing apa yang diterapkan untuk memberikan promo atau diskon yang hanya bisa dilakukan saat proses penjualan, sehingga pelanggan akan merasa rugi bila tidak beli?**

# Keterampilan Salesmanship

1

*Prospecting Skill*

2

*Opening Skill*

3

*Probing Skill*

4

*Presentation Skill*

5

*Negotiation Skill*

6

*Handling Objections Skill*

7

*Closing Skill*

8

***Follow Up Skill***

+

o

**Menurut kalian, apa yang terjadi jika seorang sales tidak melakukan Follow Up penjualan kepada pelanggan?**



+

+

# Follow Up



## Definisi Follow Up

Follow Up merupakan keterampilan untuk menghubungi calon pembeli secara berkala setelah pertemuan awal untuk menjaga hubungan, mengingatkan mereka, dan mengetahui perkembangan kebutuhan mereka.



## Tujuan Follow Up

Meningkatkan peluang kesuksesan dalam menutup penjualan dan membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan



## Strategi Follow Up

- Atur jadwal follow up
- Hindari statement yang terkesan memaksa
- Pastikan kalimat yang digunakan tidak mengancam

## + Langkah-Langkah Melakukan Follow Up

Memberikan penawaran khusus

1

Mengungkapkan rasa terima kasih kepada pelanggan

2

Menawarkan bantuan kepada pelanggan

3

Menggunakan bahasa yang baik dan sopan

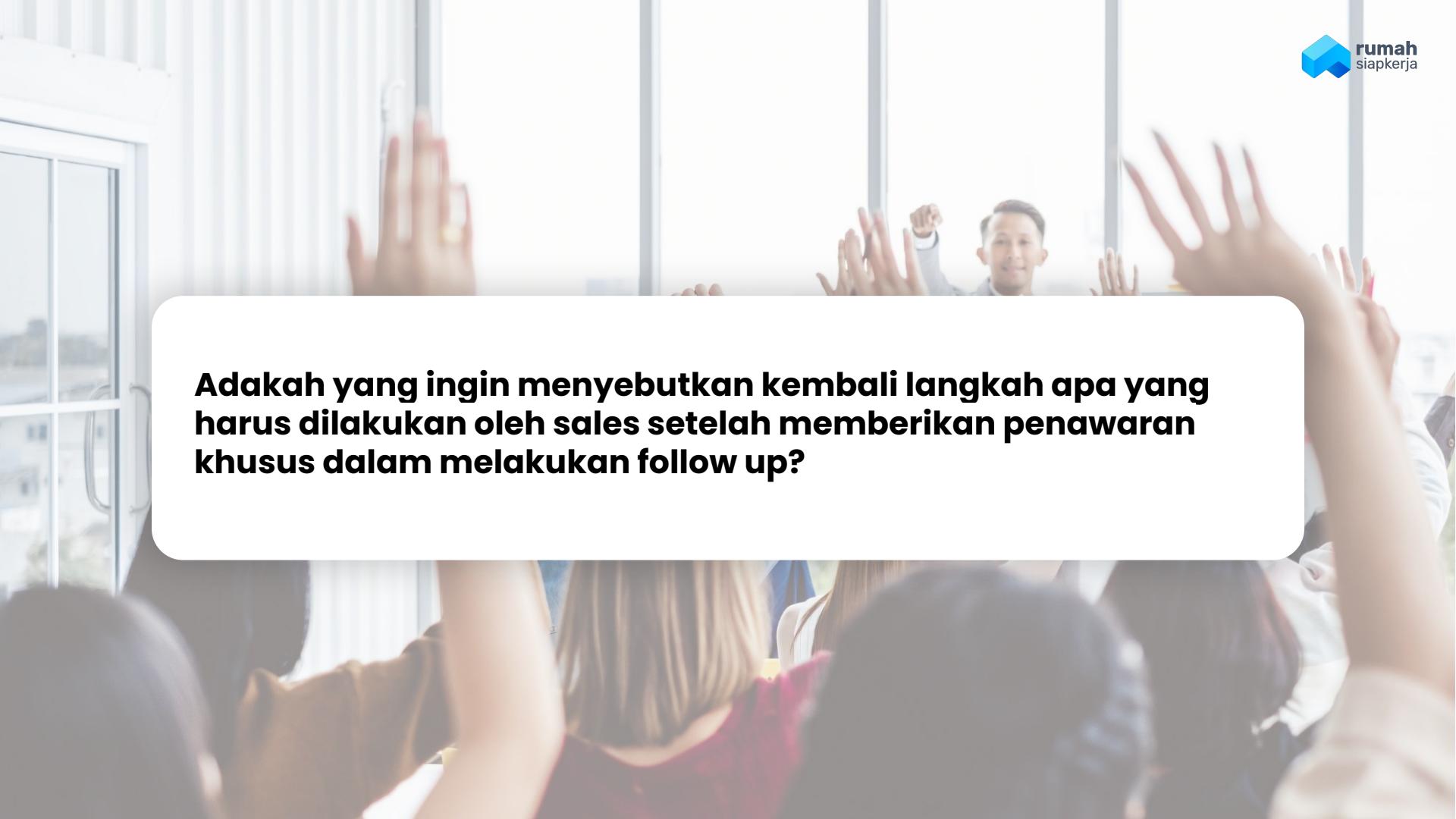
4

Menanyakan feedback konsumen terhadap produk yang ditawarkan

5

# Saatnya Demonstrasi Follow Up!





**Adakah yang ingin menyebutkan kembali langkah apa yang harus dilakukan oleh sales setelah memberikan penawaran khusus dalam melakukan follow up?**

# Sampai sini, ada hal yang ingin didiskusikan?





What's Next?  
**Challenge:**  
**Praktik Keterampilan Sales!**

---

20 menit

## Instruksi Aktivitas

1

Kamu akan berpasangan seperti pada aktivitas pertama, **Kamu dan pasanganmu akan berperan sebagai penjual dan pembeli**

2

Kamu dan pasanganmu akan melakukan percakapan penjualan aerputh yang memuat tahapan: **Prospecting - Follow Up**

3

Kamu akan **memperagakan percakapan penjualannya bersama pasanganmu.**

4

Trainer akan **melakukan observasi, dan memberikan feedback selama sesi berlangsung.**

## Instruksi Aktivitas

---

Setelah melakukan challenge, kamu secara individu harus mencoba **melakukan penjualan aerputh** dalam waktu 1 bulan.



# THANK YOU!

