



Followup WA Closing





Followup WA Closing



Perhatian: Ini adalah lanjutan pembahasan sebelumnya dalam **Super Simple Selling**

Ketika Anda sudah melakukan promosi menarik kepada orang tertarget maka akan ada orang yang tanya-tanya tapi belum order dan ada juga yang sudah order tapi belum juga transfer.

Distulah peran followup dan berikut adalah trik agar Anda mudah closing di WA:

1] Fast Respon

Dalam bisnis ada ungkapan “*uang itu cinta dengan kecepatan*”

Pertanyaan saya jika Anda membeli sesuatu di toko offline lalu dilayani dengan lambat apakah senang?

Tentu tidak bahkan ada banyak sekali pembeli yang marah bahkan membatalkan pembelian hanya karena pelayanan yang lambat.

Di dunia onlinepun sama. Penjual yang menjawab chat dari calon pembeli dalam waktu yang lama itu sangat menyebalkan.

Maka dari itu jika Anda tidak ingin kehilangan calon pembeli cobalah lebih fast respon. Jika CS yang Anda



miliki saat ini sudah tidak sanggup menjawab chat masuk kurang dari 5 menit maka saatnya Anda menambah jumlah CS.

2] Sebut Nama

Jika Anda sudah tahu nama calon pembeli maka sebutlah namanya sesekali dalam percakapan. Penyebutan nama bisa diawali sapaan yang menyesuaikan misal Bapak, Ibu, Kak, Gan, Mas, Mbak, dll.

Hal tersebut akan membuat mereka merasa dihargai dan diperlakukan secara lebih personal.

Ingat jangan sampai salah dalam mengetikan nama karena untuk sebagian orang masalah nama bukanlah hal sepele.

Menyapa dengan nama panggilan akan lebih baik tapi terlalu berani dalam bereksperimen untuk mencoba menebak nama panggilan setiap orang sangat beresiko.

Lebih baik tanyakan dengan sopan mengenai nama penggilan dan saapaan yang tepat untuk masing-masing orang agar pembicaraan selanjutnya menjadi lebih akrab.

Jika diperlukan buatlah catatan khusus agar Anda bisa mengingat apa nama panggilan dan sapaan yang mereka kehendaki. Ini diperlukan untuk efektifitas komunikasi jangka panjang.



3] Pilihan Optimis

Ketika bertanya usahakan memberikan pilihan yang semuanya akan tetap menguntungkan Anda. Contoh:

"Gimana Kak Rara jadinya lebih tertarik kerudung yang warna pink atau tosca?"

"Pak Budi jadinya transfer pagi ini atau nanti sore biar bonusnya bisa saya siapkan dari sekarang?"

Jangan bertanya dengan memberikan pilihan dimana mereka bisa merugikan Anda. Contoh pertanyaan yang salah:

"Selamat sore Mbak Sinta, maaf kira-kira jadi order gak ya?"

"Halo Pak Rangga, rencana ordernya mau dilanjut atau batal?"

Jika pertanyaan Anda diakhiri kata gak atau tidak maka besar kemungkinan secara psikologis jawaban mereka adalah Gak atau Tidak.

Hanya dengan mengajukan pertanyaan yang tepat dan menggunakan pemilihan kata yang tepat maka Anda bisa meminimalkan penolakan.



4] Selalu Ramah & Sopan

Pembeli adalah raja jadi perlakukan dengan ramah dan sopan. Sebagai pengganti mimik muka dan gerak tubuh maka dalam chat untuk menunjukan keramahan bisa dengan cara-cara berikut ini:

- Mengucapkan salam
- Memberikan emoticon senyum
- Mengucapkan terima kasih
- Bertanya apa yang bisa dibantu selanjutnya
- Dll

Sikap ramah ini berlaku juga saat menangani complain. Dalam banyak kasus orang yang marah ketika dihadapi dengan ramah maka kemarahannya bisa mereda.

Bahasa yang Anda gunakan dalam chat harus rileks jangan kaku agar tidak terkesan autotext. Tapi meskipun rileks harus tetap sopan.

Lebih jauh mengenai gaya bahasa komunikasi ini terkait dengan bidang bisnis dan target market Anda. Untuk produk yang ditujukan kepada anak muda maka gaya komunikasi juga harus santai dan sesuai dengan karakter mereka yang muda.

Begini juga ketika target market Anda orang dewasa atau bahkan orang tua maka sesuaikan gaya komunikasi Anda.



5] Hindari Jawaban Singkat

Jawaban singkat mungkin bertujuan agar *to the point* dan mudah dipahami tapi sayangnya jawaban yang singkat dalam chat lebih banyak memberi kesan negatif:

- Tidak ramah atau jutek
- Sedang tidak ingin diganggu
- Tidak sopan
- Mengabaikan
- Tidak memprioritaskan
- dll

Jadi lebih baik berikan jawaban yang sedikit panjang tapi tetap jelas dan tidak berbelit-belit. Contoh:

Calon Buyer : "Halo Kak, kerudung yang warna tosca ready stock?"

Jawaban Kurang Tepat : "Iya Ready"

Jawaban yang Lebih Baik : "Halo juga Kak ^_^, kerudung warna tosca ready stock. Bisa disorder sekarang juga. Mau dikirim ke daerah mana biar saya cek kan ongkirnya sekalian Kak?"

Gimana kerasa perbedaannya kan? Jadi meskipun mengulang perkataan mereka dan ditambahkan sedikit jawaban kita lalu ajukan pertanyaan yang menguntungkan maka itu menjadi jauh lebih baik.



6] Jadi yang Terakhir

Saat obrolan dalam chat berlangsung dan terjadi tanya jawab usahakan chat tidak berhenti di Anda selagi belum deal atau closing.

Dalam ilmu negosiasi siapa orang yang berbicara terakhir maka dia adalah yang akan menang.

Artinya jawablah setiap pertanyaan yang mereka berikan. Lalu jika mereka berhenti padahal obrolan belum mengarah kepada proses order berinisiatiflah untuk mengajukan pertanyaan.

Setelah semua pertanyaan terkait produk ditjawab maka Anda harus bisa mengarahkan pembicaraan agar mereka memberikan kepastian order.

7] Tidak Berbohong

Jawablah setiap pertanyaan mereka sesuai kapasitas dan realitas yang ada. Jangan mengada-ada dan melakukan kebohongan.

Kebohongan hanya akan menjadi bumerang nantinya. Percuma jika Anda mendapatkan penjualan dengan menipu pembeli karena nama baik Anda akan menjadi taruhannya.



8] Informasi yang Detil

Jika Anda menjawab chat dari orang yang baru bertanya-tanya maka berilah jawaban yang detil agar tidak terjadi salah paham nantinya.

Untuk menyeragamkan jawaban dan memudahkan serta mempersingkat pengetikan Anda bisa menyimpan template teks jawaban atau autotext.

Tapi perlu Anda ingat untuk selalu mengedit template sebelum mengirimnya. Buatlah template yang fleksibel dan meminimalkan kekakuan supaya lebih enak dibaca.

Sementara jika Anda melakukan followup untuk mengingatkan orang yang sudah order tapi belum melakukan pembayaran ini saran formatnya:

- Salam pembuka dan sapa namanya
- Jelaskan siapa dan nama toko mana Anda
- Jelaskan perihal mereka sudah melakukan order
- Cantumkan sedikit data mereka yang digunakan saat order seperti alamat email, URL FB dll
- Sertakan data order seperti No invoice, nominal transfer, rekening tujuan
- Tawarkan benefit tambahan misalnya bonus jika mereka melakukan pembayaran kuarang dari 24 jam



9] Beri Kesempatan

Jangan memotong obrolan meskipun hanya sebatas dalam chat. Beri mereka kesempatan menyelesaikan pengetikan. Mereka akan merasa lebih dihargai.

Apalagi menjadi orang yang sok tau dengan memberi jawaban sesuai prediksi arah pertanyaan seringkali dinilai menyebalkan.

Lebih jauh beri kesempatan disini artinya juga kita harus sabar. Meskipun target kita adalah terjadinya closing atau penjualan tapi jangan sekali-kali Anda meperlihatkan sikap terburu-buru ingin segera menyelesaikan obrolan dan mereka secepatnya membeli.

Seseorang yang diarahkan melakukan sesuatu dengan arahan yang ‘kasar’ cenderung akan menolak.

Semoga bermanfaat