



HOW TO
Handle
Objection

A man with dark hair and glasses, wearing a dark suit, white shirt, and a blue and white striped tie. He is standing with his arms outstretched to the sides, palms up, in a questioning or explanatory gesture. The background is a plain, light color.

OBJECTION // KEBERATAN

Keberatan merupakan salah satu tantangan terbesar yang dihadapi Agen dalam aktivitas penjualan. Namun, keberatan bukanlah masalah utama dalam aktivitas penjualan.

Keberatan adalah pertanyaan atau argumentasi yang diajukan oleh prospek yang sebenarnya dapat membantu Anda mengetahui apa yang dibutuhkan oleh prospek dan mengungkapkan jalan pikiran prospek.

Penjualan Anda sering kali tergantung dari kemampuan Anda menanggulangi keberatan dari prospek Anda.

Ingatlah bahwa keberatan-keberatan yang Anda temui bukanlah keberatan yang diajukan terhadap diri Anda pribadi tetapi lebih sebagai alasan yang dikemukakan prospek agar tidak membeli asuransi jiwa.

MENGAPA BISA TERJADI KEBERATAN / OBJECTION?

- Kurangnya kepercayaan antara agen dan calon Nasabah
- Kurang dalam saat melakukan pencarian fakta
- Agen mempresentasikan solusi kurang tepat/jelas
- Agen kurang mampu menciptakan kebutuhan
- Nasabah ingin diyakinkan

METODE DALAM HANDLING OBJECTION / MENANGANI KEBERATAN

HEAD ON (JAWAB LANGSUNG)

Calon Nasabah: "Saya perlu mendiskusikan dengan pasangan"

Agen: "Saya rasa itu ide yang baik Pak, apakah Sabtu atau Minggu saya dapat berjumpa dengan Bapak & Istri?"

BOOMERANG (DIBALIKKAN)

Calon Nasabah: "Saya lebih tertarik investasi"

Agen: "Wah menarik sekali Pak, pastinya Bapak mencari investasi dengan *return* yang baik, oleh sebab itu saya yakin informasi yang saya sampaikan ini sangat tepat dan menjawab kebutuhan Bapak"

YES, BUT... (YA, TETAPI...)

Calon Nasabah: "Nanti istri saya bisa menikah lagi"

Agen: "Betul sekali Pak, istri Bapak bisa menikah lagi TETAPI alangkah baiknya jika menikah lagi adalah pilihannya, bukan karena tidak punya pilihan"

IGNORING (ABAIKAN)

Calon Nasabah: "Preminya bisa dikurangi?" (padahal sebenarnya Nasabah mampu)

Agen: "Saya yakin sekali program ini sudah sesuai dengan kebutuhan Bapak. Tentunya Bapak menginginkan program yang terbaik bagi Bapak dan Keluarga, bukan begitu Pak?"



“ HINDARI HAL-HAL INI:

- MENJAWAB LANGSUNG/ MEMOTONG PEMBICARAAN
- TIDAK MENUNJUKKAN EMPATI
- MENGGANGGAP REMEH KEBERATAN YANG DISAMPAIKAN
- SERING BERASUMSI
- EMOSI/ DEBAT KUSIR
- TIDAK MENDENGARKAN BAIK-BAIK SETIAP KEBERATAN YANG DISAMPAIKAN SEHINGGA MENJAWAB TIDAK TEPAT SASARAN

”

HANDLING OBJECTION// MENGHADAPI KEBERATAN

TULUS

Prospek tidak akan tergerak untuk bertindak kecuali Agen itu sendiri tulus, jujur dan antusias.

MENGUASAI KEADAAN

Pengetahuan menghasilkan kepercayaan diri - percaya diri menghasilkan penguasaan situasi/keadaan. Orang yang mengetahui dan mengetahui apa yang ia ketahui, berbicara dengan sikap yang menuntun orang percaya pada apa yang ia katakan.

DIPLOMATIS

Agen yang mendengarkan dengan ketidaksabaran jelas terlihat ketika prospek mengungkapkan keberatannya atau memotong kalimat yang diucapkan prospek, Agen mungkin memenangkan argumentasi tetapi kehilangan penjualan.

JANGAN MEMANDANG KEBERATAN TERLALU SERIUS

Beberapa prospek kadang menguji antara penjual dengan pembeli yaitu "memberi dan menerima". Mereka menikmati argumentasi dan senang memancing emosi tenaga pemasar. Keberatan yang disampaikan oleh Prospek seringkali bukan karena Anda ataupun untuk menyerang diri Anda, melainkan hanya butuh diyakinkan atau bahkan sekedar mencari alasan untuk tidak membeli.

“

KEDEKATAN DAN KEPERCAYAAN ADALAH SALAH SATU KUNCI ANDA MEMENANGKAN HATI PROSPEK DAN DAPAT MENGHADAPI KEBERATAN-KEBERATAN YANG PROSPEK SAMPAIKAN DENGAN LEBIH MUDAH

”

Jenis-jenis OBJECTION//KEBERATAN



1. NO MONEY//TIDAK PUNYA UANG



2. NO HURRY//TIDAK TERBURU-BURU



3. NO NEED//TIDAK BUTUH



4. NO TRUST//TIDAK PERCAYA



1. NO MONEY//TIDAK PUNYA UANG

Ketika prospek berkata bahwa ia tidak mampu membeli asuransi, ia mungkin saja sedang mengalami kesulitan keuangan atau mungkin juga ia kurang bijaksana dalam mengatur keuangannya.

1.1 KAMI TIDAK MAMPU BELI ASURANSI SAAT INI

Sesuai diskusi kita mengenai program asuransi yang saya tawarkan, Bapak telah menentukan batas jumlah uang yang diperlukan untuk memberikan (nama pasangannya) dan putra - putri Bapak jaminan keuangan yang mereka perlukan. Untuk menurunkan premi, kita bisa menghapus sebagian dari perlindungan. Perlindungan apa yang Bapak anggap masih belum diperlukan?

1.2 ASURANSI JIWA MAHAL/PREMINYA TERLALU TINGGI!!!

1. Jika Bapak menabung 5 juta (contoh) ke rekening Bapak, Bapak tidak berkata, "saya baru saja kehilangan 5 juta" Bapak tahu bahwa Bapak hanya menabung uang di bank untuk digunakan di kemudian hari. Kita tidak pernah mengetahui apa yang akan terjadi besok, minggu depan atau tahun depan. Begitu juga dengan asuransi jiwa, Bapak tidak membelanjakan uang Bapak untuk membayar premi tetapi Bapak hanya menabungkan untuk keluarga dengan jaminan manfaat polis yang bisa didapat keluarga Bapak jika terjadi risiko atau jika Bapak pensiun.

2. Pak, sesuai diskusi yang sudah kita lakukan dan mengkalkulasikan kebutuhan Bapak & keluarga di masa depan, kita sepakat Bapak akan menyisihkan sejumlah uang agar bisa memberikan manfaat terbaik untuk keluarga. Namun jika Bapak merasa preminya terlalu tinggi, masih bisa kita sesuaikan. Menurut Bapak, manfaat apa yang saat ini belum diperlukan?

1.3 SAYA TIDAK MAMPU

- “
1. Saya mengerti, banyak klien saya juga berpendapat demikian pada awalnya. Mereka merasa bahwa pengeluaran mereka sudah demikian banyak sehingga tidak sanggup menambah pengeluarannya untuk premi asuransi. Tetapi setelah berdiskusi dengan saya, meninjau keadaan keuangan mereka dan menelaah beberapa sumber penghasilan tambahan, kami sepakat bahwa mereka masih mampu untuk membayar premi asuransi jiwa tanpa harus “mencangkan ikat pinggang” dengan mengerem pengeluaran lainnya. Apakah Bapak bersedia untuk sekali lagi meninjau keuangan Bapak bersama-sama dengan saya. Apakah angka-angka ini akurat?” (tinjau kembali alternatif sumber/pembayaran premi yang lebih fleksibel).
 2. Pak Prospek, jika anggaran Bapak tidak memungkinkan, bagaimana keluarga Bapak bisa terus membiayai hidup jika kepala keluarga yang memiliki anggaran pergi untuk selamanya?”.
 3. Pak Prospek, Saya mengerti perasaan Bapak. Apakah yang Bapak maksud, bagaimana mungkin Bapak mampu membeli asuransi jiwa sedangkan anggaran Bapak sangat ketat. Bukankah itu yang sebenarnya Bapak tanyakan?” (berhenti sejenak untuk mendengarkan tanggapan).
 4. Pak Prospek, ingat ketika Bapak terakhir kali membeli mobil? Pasti saat itu Bapak juga merasa Anggaran Bapak menjadi sangat terbatas karena membeli mobil. Tetapi karena keluarga Bapak membutuhkan mobil tersebut walaupun Bapak harus berkorban untuk pengeluaran ekstra, Bapak tidak keberatan. Nah sebagaimana ilustrasi yang ada di proposal ini tambahan perlindungan asuransi jiwa juga sangat penting bagi keluarga Bapak. Program ini membantu keluarga Bapak akan tetap mampu memenuhi kebutuhan hidup. Yaitu kebutuhan yang akan membantu mereka untuk tetap mempertahankan standar hidup sebagaimana mereka nikmati sekarang. Sebagian besar klien saya merasa bahwa mereka bisa lebih baik mengatur keuangan mereka jika pembayaran premi dilakukan bulanan. Bagaimana Pak?
- ”

1.4 ANGGARAN KAMI TIDAK MEMUNGKINKAN

“

Bapak/Ibu jika semua penghasilan Anda saat ini diperlukan untuk membiayai kehidupan keluarga, apa yang akan terjadi jika mereka kehilangan semua penghasilan Anda? Sebagai konsultan asuransi, biasanya saya memberikan saran kepada Nasabah saya untuk mengelola penghasilan mereka yaitu, pertama anggarkan biaya hidup, kedua: kebutuhan asuransi dan jika ada sisa setelah kedua hal itu, maka bisa digunakan untuk hiburan. Jika Anda melakukan hal ini dua puluh tahun kemudian Anda akan mandiri dan bahagia, menyisihkan sedikit akan membuat perbedaan besar di hari tua Anda nantinya.

”

1.5 SAYA TIDAK MAMPU. SAYA SEDANG BANYAK CICILAN.

“

Jika Bapak tidak dapat membayarnya saat Bapak sehat dan masih bekerja, bagaimana Bapak dapat membayarnya jika Bapak sakit dan tidak bekerja tanpa penghasilan?”

”

1.6 WADUH SAAT INI SAYA MASIH BANYAK CICILAN

“

Syukurlah saat ini Bapak dalam kondisi sehat sehingga segala cicilan dapat terbayar. Apakah Bapak dapat menjamin bahwa tidak akan ada risiko di kemudian hari? (tunggu respon).
Jika terjadi risiko, maka Bapak tentu tidak ingin beban cicilan tersebut harus ditanggung istri dan anak tercinta, bukan?

”

1.7 SAYA TIDAK MAU MENDAPAT POLIS YANG TERKENA PENAMBAHAN PREMI

- “
1. Saya bisa memahami apa yang Pak Prospek pikirkan, justru dengan penambahan ekstra premi ini, Tokio Marine Life Insurance Indonesia akan menjamin 100% jika terjadi risiko akibat kondisi kesehatan yang kurang baik. Justru ini adalah kesempatan yang sangat baik, karena Pak Prospek masih bisa memiliki program perlindungan dari Tokio Marine Life Insurance Indonesia.
 2. Banyak orang yang akhirnya menyesal karena melepaskan kesempatan ini, dengan menunda keputusan pembelian dan ketika kesehatannya semakin memburuk, tidak ada satu perusahaan asuransi manapun yang menerimanya, walaupun orang tersebut mau membayar mahal preminya.
- ”

1.8 BISNIS SEDANG LESU, SAYA TIDAK SANGGUP BELI SEKARANG...

“

Pak Prospek, Bapak tentu tidak mengatakan pada diri sendiri, 'Tahun ini saya tidak akan melakukan transaksi apapun karena bisnis sedang lesu,' bukan? Justru, orang-orang sukses yang saya jumpai seperti Bapak selalu memiliki perencanaan dan persiapan yang matang untuk masa depan. Didasarkan pada pertumbuhan bisnis Bapak selama 10 tahun terakhir, berapa yang ingin Bapak cadangkan untuk menjamin keluarga dapat terus menikmati keberhasilan bisnis seperti sekarang ini dan tetap mampu meneruskan bisnis keluarga, saat Bapak nanti pensiun?

”

1.9 SAYA TIDAK MAMPU MEMBELIKAN ASURANSI UNTUK ISTRI SAYA (ASURANSI UNTUK ISTRI)

- “
1. Saya setuju, Pak Prospek. Penghasilan Bapak sudah cukup ketat untuk membiayai keperluan sehari-hari. Itu sebabnya, saya menyarankan agar istri Bapak memiliki polisnya sendiri dan membayar preminya dari tabungan istri Bapak sendiri, dengan Bapak dan anak sebagai ahli warisnya.
Tidakkah itu yang Anda inginkan, Ny. Prospek? (bertemu dengan suami istri).
 2. Pak Prospek, Bapak tidak akan sanggup untuk tidak memilikinya. Sebagai tambahan untuk menjalankan roda rumah tangga, istri Bapak menyumbangkan lebih dari sepertiga dari pendapatan keluarga Bapak. Sejumlah itu pulalah yang Bapak butuhkan sebagai penerima manfaat dari polis istri Anda.
- ”



2. NO HURRY//TIDAK TERBURU-BURU

Prospek berusaha untuk menunda dalam membuat keputusan. Ia berusaha untuk meyakinkan Anda bahwa ia akan membeli asuransi dikemudian hari, untuk menghentikan usaha Anda menjual asuransi kepadanya.

Menunda Karena Ada Keperluan lain

2.1 KAMI BELUM INGIN MENARUH UANG KAMI DI ASURANSI JIWA KAMI MASIH INGIN BERSENANG-SENANG DULU

“Dewasa ini, banyak orang berusaha menyisihkan uang mereka untuk program asuransi. Pilihannya adalah jika mereka tidak menyisihkan beberapa ratus ribu dari sekarang, istri dan anak-anak mereka yang nantinya harus menyediakan sendiri dana darurat yang mana jumlahnya bisa mencapai ratusan juta. Mana menurut Bapak yang lebih mudah dilakukan?”

2.2 KAMI AKAN MEMBELI RUMAH BULAN DEPAN

“Tidak masalah Pak jika Bapak akan beli rumah di bulan depan. Tetapi siapa yang akan membayar kredit rumah jika salah satu dari pembayar kredit meninggal sebelum hutangnya lunas? Jika pasangan Bapak ikut menandatangani pinjaman tersebut, utang tersebut akan menjadi bebannya. Dengan membayar premi asuransi, pasangan Bapak dapat melunasi kredit rumah yang diambil. Mari saya jelaskan bagaimana itu bisa terjadi.”

2.3 SAYA HARUS MELUNASI SEMUA HUTANG DAHULU

“

1. Pak Prospek, saya bisa memahami apa yang Bapak pikirkan, sesungguhnya akan ada masalah besar jika Bapak tidak memiliki program asuransi ini, mengapa? Karena bisa jadi Bapak bukannya meninggalkan harta warisan, namun justru meninggalkan beban hutang kepada istri dan anak-anak. Dengan program ini, justru akan menjamin keluarga Bapak akan terhindar dari warisan hutang yang akan Bapak tinggalkan pada mereka.
2. Bapak/Ibu sesungguhnya ada satu hutang besar yaitu ketika Bapak/Ibu memulai menikah dan jumlahnya semakin besar seiring dengan kelahiran anak. Hutang utama Bapak/Ibu pada keluarga adalah memastikan mereka mendapat penghasilan untuk melanjutkan hidup, jika Bapak/Ibu meninggalkan mereka untuk selamanya. Program ini memastikan seluruh hutang tersebut terlunasi.

”

Perlu persetujuan/pemikiran

2.4 SAYA INGIN BERTANYA-TANYA TERLEBIH DAHULU UNTUK Mencari PREMI YANG LEBIH MURAH

“

Wah Pak Prospek, saya tidak percaya Bapak akan serius melakukan hal tersebut!!! Kita sedang berbicara mengenai kesejahteraan masa depan keluarga Bapak, anak dan istri Bapak, serta diri Bapak sendiri pada masa tua nanti. Saya yakin Bapak tidak akan memilih polis yang murah dan sedikit manfaatnya, namun Bapak akan memilih polis dengan harga terjangkau dan memiliki manfaat terbaik untuk Bapak & keluarga.

”

2.5 ADA AGEN YANG BERSEDIA MEMBERI POTONGAN

“

Saya bisa memahami apa yang menjadi pemikiran Pak Prospek. Perlu saya jelaskan, bahwa saya mendapatkan *income* dari Tokio Marine, karena saya berkomitmen untuk melayani Pak Prospek seumur hidup saya, bukan hanya saat terjadi penjualan saja. Dan saya kira hal ini sangat adil. Jika Pak Prospek menghendaki potongan premi dari saya, sama halnya saya bekerja melayani Bapak namun saya tidak mendapatkan gaji atas hasil kerja saya. Saya yakin tentu saja Bapak tidak menginginkan hal itu terjadi pada saya. Bukan begitu Pak Prospek?

”

2.6 ISTRI SAYA TIDAK SETUJU DENGAN ASURANSI JIWA

“

Pak Prospek, istri Bapak bisa saja keberatan jika Bapak memiliki asuransi jiwa saat ini. Tetapi apakah ia tidak akan keberatan jika bergantung pada belas kasihan kerabat dan teman, atau meninggalkan anak-anak yang masih kecil untuk bekerja selama 8 jam sehari karena Bapak tidak meninggalkan apapun untuknya? Keberatan istri Bapak hanya saat ini saja, tetapi keberatan yang saya sebutkan tadi akan ada selamanya. Mengapa tidak mengatur segala sesuatunya dari sekarang sehingga Istri Bapak tidak akan terbebani nantinya dan ia akan berpikir bahwa Bapak sayang dan peduli akan kesejahteraanaanya lebih dari yang dia pikirkan.

”

2.7 SAYA INGIN PIKIR-PIKIR DULU

“

1. Baiklah. Sebagai informasi untuk pengajuan Uang Pertanggungan sebesar ini, Perusahaan kami juga harus mempertimbangkan diterima atau tidaknya pertanggungan yang diajukan setelah mereka mendapatkan hasil medis mengenai kesehatan Bapak. Kapan kira-kira menurut Bapak waktu yang paling baik, saya dapat menemani Bapak melakukan pemeriksaan medis, apakah Senin pagi atau Selasa pagi?
2. Ibu Prospek, saya dapat mengerti perasaan Ibu. Kebanyakan klien saya yang masih *single* juga berpendapat demikian. Tetapi pada akhirnya mereka menyadari bahwa dengan membeli asuransi jiwa saat ini merupakan cara terbaik untuk menghadapi kewajiban - kewajiban yang akan timbul kelak. Sebagai contoh, kita lupakan sejenak bahwa saya seorang agen asuransi jiwa. Saya datang hari ini hanya untuk menawarkan “penyambung hidup” sebesar 50 juta. Apakah Ibu mau membeli? Mungkin tidak karena Ibu merasa tidak butuh. Umpamakan saja, lima tahun kemudian Ibu pergi memancing, kemudian perahunya terbalik dan Ibu berada jauh dari pantai. Pada saat itu saya mendayung perahu karet kearah Ibu dan berkata, Bu, saya memiliki “penyambung hidup” yang ingin saya jual seharga Rp 100 Juta. Apakah Ibu akan membelinya? Tentu....tentu saja Ibu akan membelinya, berapapun harganya.” Ibu Prospek, suatu hari kelak Ibu akan berada pada situasi dimana Ibu sangat membutuhkan polis asuransi jiwa ini. Ketika saat itu tiba Ibu mungkin sudah tidak bisa lagi membelinya berapapun harganya. Bukankah lebih baik memulai perencanaan itu sekarang, ketika Ibu masih memenuhi kualifikasi, sehingga pada saat Ibu membutuhkannya, Ibu sudah memilikinya?
3. Keputusan untuk memiliki asuransi sudah merupakan suatu keputusan yang sangat bagus. Akan tetapi ada beberapa alasan bagi Bapak untuk segera melakukannya... Pertama, sedikit perubahan kesehatan yang Bapak alami dapat berarti perubahan rasio perhitungan minimum untuk premi yang harus Bapak bayarkan. Dan, setelah awal tahun nanti, usia Bapak akan telah bertambah satu tahun, dan Bapak akan melewati rata-rata usia bijaksana untuk masuk ke program Asuransi Jiwa.

”

2.8 SAYA INGIN MENDENGAR PENDAPAT ISTRI SAYA TENTANG RENCANA ASURANSI INI

“

Pak Prospek, jika Bapak akan membelikan hadiah istimewa bagi istri Bapak, bukankah Anda tidak meminta sarannya, apakah sebaiknya membeli atau tidak? Sama halnya dengan program ini, ini adalah hadiah terindah bagi istri sebagai bukti cinta kasih Bapak padanya, pasti ia akan berterima kasih.

Bukannya Bapak malah menaruh beban yang cukup berat ke pundak istri dengan bertanya kepadanya? Karena istri Bapak tentu akan ragu-ragu menyarankan Bapak untuk membelikan program perlindungan baginya dan anak-anak. Dan mungkin ia merasa itu adalah masalahnya, padahal itu adalah masalah Bapak untuk memutuskan sekarang. Itu baru akan menjadi masalahnya pada saat nanti Bapak meninggalkannya.

Jika masih bersikukuh lanjutkan dengan...

Jika Bapak tidak keberatan, bagaimana kalau kita bersama-sama menemui istri Bapak dan mendiskusikan mengenai hal ini, agar saya dapat membantu menjawab pertanyaan-pertanyaan tambahan yang mungkin diajukan oleh istri Bapak. Sore ini mungkin waktu yang bagus, atau besok sore menurut Bapak lebih baik?

”

3. NO NEED//TIDAK BUTUH

Banyak orang yang tidak dapat melihat manfaat asuransi, sehingga merasa tidak membutuhkan asuransi. Dalam menghadapi prospek seperti ini yang perlu Anda katakan adalah pentingnya asuransi untuk semua orang.

Tidak perlu karena percaya akan kondisi kesehatan

3.1 SAYA TIDAK BUTUH ASURANSI

“Banyak yang mengatakan seperti itu pada awalnya. Tetapi tidak pernah ada yang tahu, bahwa musibah itu bisa terjadi kapan saja. Banyak orang tiba-tiba menderita sakit/penyakit dan belum memiliki asuransi, tidak lagi bisa mengambil asuransi padahal pada saat itu dia sangat membutuhkannya. Justru pada saat seseorang merasa tidak butuh asuransi, itulah saat yang paling tepat mengambil asuransi.”

3.2 SAYA SELALU SEHAT. SAYA TIDAK PERLU ASURANSI

- “
1. Perusahaan saya membayar ratusan klaim tiap bulannya untuk orang-orang yang sehat sewaktu mereka menandatangani aplikasi. Banyak dari mereka yang belum pernah sakit, dan banyak juga yang berpikiran bahwa mereka tidak akan cacat, tidak akan mengalami kecelakaan atau perawatan Rumah Sakit. Tetapi sangatlah beruntung, mereka telah memiliki asuransi ini untuk menutupi kebutuhan keluarga mereka pada saat kepala keluarga tidak dapat bekerja.
 2. Selamat ya Pak, saya senang sekali mendengarnya. Menurut Bapak sendiri, asuransi bisa dibeli oleh orang yang masih sehat atau yang sudah sakit?
- ”

3.3 SAYA TIDAK PERNAH SAKIT

Saya senang mendengarnya Pak Prospek, berarti faktor kesehatan adalah hal yang sangat penting bagi Bapak. Dan justru inilah saat yang tepat untuk Bapak memiliki program kami, dan saya yakin, Bapak pasti akan diterima menjadi Nasabah kami dengan premi standar. Perusahaan kami akan menolak permintaan pertanggungan asuransi, jika mengetahui bahwa calon Nasabah kami sudah memiliki riwayat kesehatan yang buruk.

3.4 SAYA TIDAK MELIHAT ADANYA KEBUTUHAN MENDESAK UNTUK MEMBELI TAMBAHAN PERLINDUNGAN

Ibu Prospek, saya dapat mengerti keadaan Ibu saat ini. Kalau Ibu merasa bahwa Ibu belum membutuhkan perlindungan tambahan saat ini justru kenyataan itulah yang merupakan alasan utama mengapa Ibu sebaiknya membeli program tersebut saat ini juga. Karena hal mendesak adalah sesuatu yang datang tiba-tiba tanpa pemberitahuan. Kemana lagi kita akan mengambil biaya untuk kebutuhan mendesak jika tidak mengambil dari tabungan yang ada, meminjam uang kepada keluarga, teman, atau menjual aset. Tentu Ibu tidak menginginkan hal tersebut kan?

3.5 SAYA BERHARAP PANJANG UMUR

Setuju sekali Pak Prospek, saya pun dan kebanyakan orang pasti menginginkan umur panjang. Program yang saya jelaskan ini akan menjamin penghasilan Bapak ketika Bapak mencapai usia 55 tahun atau 60 tahun. Polis ini akan memastikan tahun-tahun pensiun Anda akan menjadi tahun-tahun tanpa beban keuangan sehingga di hari tua Bapak akan menjadi tahun-tahun yang penuh kebahagiaan dan kedamaian karena tidak perlu bergantung pada anak ataupun orang lain. Dengan demikian Bapak bisa menikmati umur panjang dengan tenang karena program ini memberikan manfaat hidup untuk Bapak.

Terkait dengan tanggungan/kondisi ekonomi keluarga

3.6 SAYA TIDAK PUNYA TANGGUNGAN; JADI SAYA TIDAK PERLU ASURANSI

Karena Bapak sendiri dan tidak memiliki tanggungan pada saat ini, bukan berarti tidak akan menjadi tanggungan orang lain di masa depan. Bapak tidak dapat menghindari usia lanjut; dan tanpa istri atau anak yang mengurus Bapak, hanya uang dan saudara yang dapat menyediakannya, atau mungkin akan berada di rumah jompo. Ciptakan perasaan aman di masa depan sejak saat ini dengan cara cicilan untuk menjamin masa tua Bapak.

3.7 SAYA TIDAK MEMILIKI TANGGUNGAN

Saya bisa memahami apa yang Anda rasakan, saya tahu Anda menikmati hidup mandiri. Saat pensiun, adalah saat yang sangat sulit bagi Anda untuk hidup bergantung pada orang lain, karena sudah terbiasa mandiri. Program ini menawarkan Anda untuk menjaga kemandirian yang diimpikan semua orang tetapi tidak semua orang bisa mencapainya. Pak prospek apakah Anda menyadari bahwa bertahun-tahun kemudian akan ada orang tua yang bergantung pada diri Anda? Orang tersebut adalah Anda sendiri.

3.8 SAYA BELUM PUNYA ASURANSI JIWA KARENA MASIH TERLALU MUDA

Anda benar sekali, karena Anda masih berusia muda maka kesempatan masa depan Anda masih panjang. Tetapi justru itulah alasan mengapa Anda harus membeli asuransi saat ini juga. Karena semakin berumur, Anda akan menyadari pentingnya kebutuhan asuransi. Dengan membeli asuransi jiwa sekarang, pada usia muda, Anda telah membayar uang muka yang lebih murah untuk jaminan masa depan yang memang harus Anda miliki.

3.9 ISTRI SAYA MEMILIKI UANG SENDIRI (JUGA BEKERJA)

Saya sangat senang mendengarnya Pak Prospek, artinya penghasilan keluarga selama ini dipikul oleh Bapak dan Ibu. Hal tersebut sangat baik sekali, namun Pak Prospek apakah Bapak pernah terpikirkan masalah yang akan timbul karena kepergian salah satu dari pencari nafkah keluarga? Artinya satu sumber penghasilan berhenti, apa akibatnya? Hal ini bisa berdampak menurunnya kualitas hidup keluarga Bapak, yang bisa berakibat terganggunya pendidikan anak-anak dan kebutuhan rutin setiap bulannya yang harus dipenuhi. Dengan program ini, Bapak dan Ibu bisa saling melindungi. Sehingga jika terjadi risiko terhadap salah satu tertanggung, maka polis yang lainnya akan menjadi bebas premi dan santunan yang diterima dapat digunakan sebagai pengganti penghasilan yang telah berhenti, sehingga standar dan kualitas hidup tetap seperti sedia kala.

3.10 ISTRI SAYA BISA KEMBALI BEKERJA

1. Pak Prospek, Bapak beruntung memiliki istri seperti itu. Namun ia mungkin akan sulit mendapatkan pekerjaan di usianya yang tidak muda lagi. Tetapi yang terpenting adalah, bagaimana dengan anak-anak Bapak, jika istri harus meninggalkan rumah untuk bekerja setiap hari? Bisakah ia mendapatkan penghasilan yang cukup untuk membayar penitipan anak dan memberi perhatian bagi anak-anak Bapak? Dan akankah uang bisa menggantikan cinta ibu sehari-harinya?

2. Berapa tahun istri Bapak sudah berhenti bekerja? Secara jujur apakah menurut Bapak ia bisa kembali bekerja dan mendapatkan gaji yang cukup untuk membiayai hidupnya dan anak-anak Bapak? Bagaimana dengan persaingan kerja saat itu? Selama bertahun-tahun ia di rumah mengurus anak, Bapak tidak bisa mengharapkannya bekerja penuh di dua tempat sekaligus, anak-anak Bapak yang lebih utama kan?

3.11 KELUARGA ISTRI SAYA KAYA

Anda sangat beruntung Pak prospek, tetapi saya tahu Bapak pasti tidak ingin teman-teman Bapak berkata bahwa istri Bapak harus kembali hidup dengan orang tuanya karena Bapak tidak meninggalkan apapun untuknya. Dan saya yakin Bapak juga tidak akan rela jika anak-anak Bapak harus meminta pakaian, pendidikan biaya kesehatan dan semua pengeluaran hidupnya pada kakek mereka. Bapak pasti ingin anak-anak selalu mengingat ayahnya yang sangat mencintai mereka. Program ini akan memastikan anak-anak Bapak akan selalu hidup bahagia, menyayangi dan menghormati Bapak.

3.12 ANAK-ANAK SAYA BISA MEMBIAYAI DIRI MEREKA SENDIRI

Pak Prospek, berapa sering Anda berharap agar orang tua Anda bisa memberikan Anda yang terbaik untuk memulai hidup? Mengapa tidak memberikan anak-anak Anda yang terbaik seperti yang anda harapkan ketika Anda kecil dulu?

Saya yakin anak-anak Anda bisa bekerja jika Anda memaksa. Tetapi apakah Anda ingin memperlakukan keluarga Anda seperti itu? Apakah ayah Anda dulu tidak pernah memberikan kepada Anda kemudahan sama sekali? Apa yang akan dipikirkan ayah teman-teman anak Anda jika Anda tidak memberikan yang terbaik bagi anak-anak Anda?

3.13 SAYA KIRA KELUARGA SAYA BISA MENUMPANG DI RUMAH MERTUA

1. Saya mengerti perasaan Bapak. Banyak klien saya memiliki perasaan yang sama. Tetapi setelah betul-betul memikirkan tentang hal ini kemudian membicarakannya dengan keluarga mertua mereka, mereka merasa ada beberapa hal yang masih harus dipertimbangkan. Apakah mertua Bapak akan berumur panjang atau tetap sehat walafiat dan berapa lama mereka mampu menanggung keluarga Bapak yang menumpang di rumah mereka?
2. Apakah mertua Bapak memiliki filosofi yang sama dalam menangani anak-anak seperti apa yang telah Bapak terapkan di keluarga Bapak? Dengan program ini Bapak mendapat jaminan bahwa keluarga Bapak tidak perlu khawatir tentang hal-hal tersebut diatas. Apakah Bapak ingin membayar premi tahunan atau bulanan?

3.14 MEREKA AKAN MENDAPATKAN CUKUP UANG DARI BISNIS YANG SAAT INI SEDANG SAYA JALANKAN...

Tidak ada keraguan sama sekali bahwa bisnis yang Anda miliki saat ini akan cukup untuk menghidupi keluarga Anda nantinya. Akan tetapi, siapa yang akan meneruskan bisnis Anda tanpa Anda berada di sini untuk memberikan nasihat kepada mereka? Tidakkah akan lebih baik bila kita memastikan keluarga Anda memiliki cukup uang untuk menyewa orang-orang yang profesional untuk membantu menjalankan bisnis Anda secara menguntungkan nantinya?

Tidak perlu asuransi untuk istri

3.15 KAMI TIDAK MEMBUTUHKAN TAMBAHAN ASURANSI JIWA UNTUK DIRI SAYA (ASURANSI UNTUK ISTRI)

Ibu Prospek, hal itu mungkin betul 5 tahun yang lalu. Akan tetapi sekarang Anda adalah aset bagi keluarga Anda. Sebagai tambahan, untuk sejumlah Rp 1 juta sebulan akan merupakan biaya untuk menggantikan tugas Anda sebagai juru masak dan pengatur rumah tangga, dan Anda juga membawa pulang penghasilan sejumlah Rp 5 juta sebulan. Sehingga sekarang Anda berharga sebesar Rp 6 juta setiap bulan bagi keluarga Anda. Dalam lima tahun jumlah ini akan berkisar sebesar Rp 360 juta. Tidakkah ini jumlah yang cukup besar bagi keluarga Anda?

3.16 MENGAPA ISTRI SAYA PERLU ASURANSI JIWA? SAYA SATU-SATUNYA YANG BEKERJA... (ASURANSI UNTUK ISTRI)

Saya menghargai pendapat Anda, Pak Prospek. Namun, kematian seorang istri di samping meninggalkan kepedihan yang dalam juga dapat menimbulkan kesulitan keuangan yang serius bagi suami. Sepeninggal istri, tentunya perlu mencari orang yang tepat untuk mengelola rumah dan mengasuh serta menjaga putra-putri Bapak di rumah. Dan, sesuai dengan standar keluarga Anda, akan dibutuhkan biaya sebesar Rp _____ sd. Rp _____ per bulan untuk membayar orang tersebut.

3.17 ISTRI SAYA SUDAH TER-COVER DI DALAM PERLINDUNGAN KELUARGA KAMI. (ASURANSI UNTUK ISTRI)

Jumlah jaminan yang istri miliki di dalam perlindungan keluarga Bapak hanya cukup untuk membayar biaya-biaya terakhir yang perlu dikeluarkan. Sedangkan yang kita bicarakan saat ini mencakup perlindungan secara menyeluruh yang cukup serius dan jangka panjang. Yang sering dilupakan orang selain biaya perawatan rumah sakit atau pemakaman adalah biaya sehari-hari untuk biaya rumah tangga, gaji pembantu, biaya untuk anak hingga mereka bekerja atau menikah...

Kekhawatiran akan kondisi jika meninggal

3.18 JANDA SAYA AKAN MENIKAH LAGI

- “
1. Saya bisa memahami kekuatiran Bapak, namun saya yakin Bapak pasti tidak ingin meninggalkan istri Bapak begitu saja bukan? Hal ini juga selalu menjadi pemikiran saya, jika saya meninggal terlebih dahulu, saya tidak ingin istri saya menikah dengan pria lain hanya karena uang. Jika ia menikah lagi karena uang, mungkin suami pilihannya bukan yang terbaik dan bagaimana nasib anak-anak saya?
 2. Kalau saya pasti ingin meninggalkan istri dengan dana yang cukup untuk keperluannya sampai ada orang lain yang bisa merawatnya. Orang tersebut bisa saja kerabat, ipar atau salah satu anak kami. Tetapi jika ia menikah lagi, saya yakin ia akan mempunyai waktu untuk memilih suami yang baik, buat dirinya dan anak-anak saya.
 3. Saya memahami perasaan anda, Pak prospek, namun kalau kita perhatikan kebanyakan istri setia, namun kebanyakan dari mereka terpaksa menikah kembali karena masalah uang. Bukan semata-mata karena cinta karena mereka pasti memikirkan bagaimana anak-anak mereka. Sebaliknya jika Bapak meninggalkannya dengan dana yang cukup aman sehingga ia bisa merawat anak-anak Bapak, saya yakin ia tidak akan tergesa-gesa untuk menikah lagi. Jikapun nanti ia menikah kembali, ia akan punya banyak waktu untuk memilih suami yang baik, yang bisa menjadi Ayah yang baik bagi anak-anak Bapak.
- ”

3.19 SAYA TIDAK MAU MENINGGALKAN HARTA UNTUK PRIA LAIN

“

Pak Prospek saya bisa memahami keberatan Bapak, namun bukankah Bapak setuju jika Bapak tidak menyediakan dana yang cukup untuk menopang hidup istri dan anak-anak Bapak, ia mungkin harus bergantung pada pria lain untuk meneruskan hidupnya dan anak-anak. Karena suka atau tidak suka ia harus tetap bertahan hidup dan merawat anak-anak. Sebaliknya dengan memiliki program ini sekarang, ia bisa mandiri dalam keuangan sehingga istri Bapak dapat membiayai anak-anak Bapak dan dirinya sendiri tanpa harus mencari bantuan dari orang lain. Polis ini juga akan menjadikan istri setia karena Bapak begitu mencintai keluarga.

”

3.20 KALAU BELI ASURANSI, SAYA LEBIH BERTARUHAN JIKA MENINGGAL, DARIPADA HIDUP SAAT INI

“

Saya sangat tertarik dengan pemikiran Anda. Apakah Anda pernah menghitung Berapa nilai hidup Anda, bagi Anda sendiri dan keluarga? Mari saya tunjukkan apa yang saya maksud. Jika Anda sekarang berusia 30 tahun dan penghasilan 10 juta per bulan maka Anda akan menghasilkan 120 juta setahun. Jika Anda mampu bekerja sampai usia 60 tahun uang yang dapat Anda hasilkan sebesar 3,6 milyar. Ini pun dihitung dengan penghasilan yang terus sama sampai usia 60 tahun, padahal apakah penghasilan Anda tidak akan bertambah besar? Bayangkan betapa besarnya nilai ekonomi Anda jika anda panjang umur. Apakah Anda diasuransikan sejumlah itu? (karena perhitungan UP saat itu berdasarkan pengeluaran saat itu juga).

”

Sudah Punya Asuransi lain

3.21 SAYA TELAH MEMILIKI ASURANSI KELOMPOK (GROUP) DARI PERUSAHAAN.

Asuransi tersebut sangat baik sebagai asuransi tambahan, tetapi satu asuransi tersebut saja tidak cukup. Nilainya terlalu kecil, mungkin hanya cukup untuk biaya - biaya pada waktu terjadi musibah. Dan berlangsungnya asuransi kelompok tersebut juga sangat tergantung atas kehendak atasan Bapak. Mereka dapat mengubahnya setiap saat. Sedangkan asuransi ini adalah milik Bapak sendiri dan Bapak dapat mengontrol dan juga mendesain isinya.

3.22 SAYA SUDAH MEMILIKI PROGRAM PENSIUN DARI PERUSAHAAN

Pak Prospek, Bapak sangat beruntung karena telah memiliki program pensiun dari perusahaan dibandingkan dengan kebanyakan orang lain. Program pensiun memang sangat dibutuhkan setiap orang. Namun kalau kita amati, masih banyak orang berpikir untuk tetap mencari uang untuk diakumulasi di rekening mereka yang akan digunakan untuk tujuan khusus. Kebanyakan orang ingin memiliki dana berlibur, membiayai pendidikan buat buah hati tercinta, merayakan hari raya dengan keluarga, menunaikan ibadah keagamaan dan lain sebagainya jauh sebelum masa pensiun tiba. Program kami mengisi kekosongan dalam menyediakan dana tunai pada saat orang masih muda dan menikmati hidupnya.

3.23 ANDA TERLAMBAT, SAYA BARU SAJA MEMULAI PROGRAM ASURANSI

Pak prospek, saya ucapkan selamat karena Bapak telah melihat ke masa depan dan merencanakan program untuk masa depan keluarga Bapak. Kalau boleh saya tahu, program apa yang Bapak miliki? (tunggu jawaban, jajaki program yang sudah dimiliki, cari kebutuhan lain yang bisa ditawarkan)

3.24 ASURANSI JAMSOSTEK / ASKES YANG SAYA MILIKI RASA-RASANYA SUDAH CUKUP UNTUK KELUARGA SAYA.

Bisa jadi Pak Prospek, tetapi manfaat yang diberikan sangatlah kecil. Sedangkan standar kehidupan yang Bapak tetapkan untuk keluarga Bapak selayaknya dilakukan kepala keluarga yang baik cukuplah tinggi, tidakkah Bapak menghendakinya tetap seperti itu? (Contoh : Saat ini saya melihat di ruangan keluarga Bapak, Bapak memiliki TV berwarna 29", tentunya Bapak tidak sedang mengatakan kepada saya bahwa Bapak menginginkan keluarga Bapak untuk menggunakan TV hitam putih 14" lagi, bukan? - contoh fleksibel berdasarkan observasi),

3.25 JAMSOSTEK AKAN MEMELIHARA KELUARGA SAYA...

Pak Prospek, memang Jamsostek akan membantu menjamin keluarga Bapak, tetapi itu hanya sebagian. Beberapa waktu yang lalu Bapak mengatakan kepada saya bahwa keluarga Bapak setidaknya membutuhkan Rp 10 juta per bulan andai kata sesuatu terjadi pada diri Bapak. Sedangkan, yang kita pelajari Jamsostek yang Anda miliki hanya akan memberikan kira-kira Rp 5 juta per bulan untuk keluarga Bapak. Nah, yang kita sedang lakukan saat ini adalah menutup selisih kekurangan yang akan dibutuhkan keluarga Bapak...

3.26 SAYA BISA MENGELOLA UANG SAYA LEBIH BAIK

Saya sependapat dengan Anda, namun tentunya itu terjadi jika Anda tetap sehat dan panjang umur. Tetapi tidak seorang pun yang menjamin akan hal itu. Nilai ekonomi anda bagi keluarga Anda sangat besar sekali. Selama Anda mampu bekerja, Anda dapat menghasilkan jutaan rupiah untuk membiayai kesejahteraan keluarga. Namun jika Anda tiba-tiba pergi untuk selamanya sesuatu harus menggantikan penghasilan Anda. Sesuatu itu adalah asuransi jiwa. Tidak ada investasi yang bisa menciptakan harta seketika untuk merawat keluarga Anda jika Anda tidak bisa melakukannya lagi.

3.27 SAYA SUDAH MEMPUNYAI CUKUP ASURANSI JIWA

Saya ucapkan selamat, Bapak luar biasa sekali, masih jarang ditemui di masyarakat kita saat ini seseorang yang memiliki banyak asuransi. Saya ingin Bapak bisa mendapatkan manfaat maksimum dari asuransi Bapak saat ini. Pertanyaan penting yang akan saya ajukan adalah, apakah semua asuransi yang telah Bapak miliki, telah cukup memberikan keamanan keuangan bagi keluarga Bapak? Cara mengetahuinya sangat mudah Pak Prospek, idealnya pertanggungan yang dimiliki oleh pencari nafkah adalah 10 sampai 20 tahun penghasilan bapak. Jika anak-anak masih kecil, 20 tahun penghasilan adalah angka yang ideal. Mari saya bantu untuk menghitungnya. Berapa penghasilan Bapak saat ini (jika keberatan tanyakan pengeluaran sebulan). Dari penghasilan Bapak kalikan 12 bulan. Dan inilah penghasilan setahun anda, lalu kalikan 20 dan hasilnya adalah pertanggungan ideal yang sebaiknya Bapak miliki (dari angka ini lalu dikurangi total pertanggungan yang telah anda miliki). Selisihnya adalah kesenjangan yang perlu ditambahkan. Dari hitungan ini, Bapak bisa melihat untuk memberikan keamanan keluarga Bapak, masih diperlukan pertanggungan..., dengan program dari Tokio Marine Life Insurance Indonesia kami bisa membantu Bapak mengamankan keuangan keluarga Bapak.

Dana yang ada lebih baik diinvestasikan ke tempat lain

3.28 SAYA MENABUNGKAN UANG SAYA DI BANK

Menabung di bank sangat baik. Banyak fasilitas yang ditawarkan oleh pihak Bank, misalnya kartu ATM, Anda dapat dengan mudah mengambil uang di mana saja dan kapan saja. Namun di balik fasilitas tersebut, sebenarnya hal ini justru membuat Anda tidak disiplin menabung. Sehingga tidak ada kepastian Anda memiliki tabungan yang cukup untuk membiayai hari tua. Kelemahan tabungan biasa adalah Anda dan keluarga hanya mendapatkan jumlah yang Anda tabungkan ditambah bunganya, tidak lebih dan tidak kurang. Sebaliknya asuransi jiwa akan melatih kita untuk berdisiplin menabung dan memberikan jaminan kepastian sejumlah dana sebesar pertanggungan yang dimiliki beserta seluruh saldo tabungan Anda.

3.29 LEBIH BAIK UANG SAYA UNTUK MEMPERBESAR BISNIS SAYA SAJA

Saya senang mendengar hal tersebut Pak Prospek. Tentu saja setiap orang pasti menginginkan bisnisnya bertambah maju dan besar. Namun yang namanya bisnis, pasti Bapak juga setuju bahwa selalu ada risikonya, bisa untung bisa juga rugi. Bagaimana jika ternyata bisnis tidak berjalan sesuai dengan harapan Bapak? Apalagi jika risiko hidup menjemput Bapak, apakah Bapak yakin istri dan anak-anak akan mampu meneruskan dan mengembangkan bisnis baru Bapak? Dengan memiliki program asuransi ini justru akan menjamin kelangsungan hidup keluarga Bapak, karena mereka memiliki dana yang cukup untuk membayar orang-orang profesional yang akan menjalani bisnis yang telah Bapak tinggalkan. Sehingga bisnis yang telah Bapak rintis tetap bisa berjalan dan menghasilkan pendapatan untuk keluarga Bapak.

3.30 SAYA YAKIN SAYA DAPAT HIDUP LEBIH BAIK DENGAN ADANYA INVESTASI DI MANA - MANA

Pak Prospek, saya dapat memahami perasaan Bapak, bahkan Bapak mungkin lebih memahami tentang investasi dibanding saya. Banyak keluarga merasakan hal yang sama dan para ahli di bidang keuangan juga berpendapat bahwa suatu keluarga sebaiknya tidak menginvestasikan semua uang mereka hanya dalam satu jenis investasi. Dibutuhkan portfolio yang seimbang dan asuransi jiwa permanen merupakan dasar yang terbaik untuk portfolio investasi Bapak. Asuransi jiwa memberikan jaminan tersedianya dana ketika sangat dibutuhkan. Apakah Bapak setuju bahwa penting bagi keluarga Bapak untuk mengetahui dengan pasti apa yang akan mereka terima ketika kepala keluarga meninggal dunia?

3.31 SAYA TIDAK INGIN UANG SAYA TERIKAT DALAM SUATU PROGRAM ASURANSI JIWA

Pak Prospek, saya mengerti perasaan Bapak. Justru karena Bapak tidak ingin uang Bapak terikat, maka produk ini sangat penting untuk keluarga. Program ini akan memberikan kebebasan dan pendapatan keluarga lebih dari apa yang dapat diberikan oleh program lainnya. Saya yakin Bapak setuju bahwa kita semua harus memiliki dana cadangan untuk menghadapi keadaan darurat pada saat anak - anak masih kecil dan dalam masa perkembangan. Tetapi kita juga harus memastikan bahwa kita telah mempersiapkan masa pensiun. Kalau kita sudah memastikan tersedianya dana perlindungan untuk kebutuhan itu, barulah kita bisa membelanjakan uang untuk kebutuhan lain pada saat ini, karena mereka sudah memiliki jaminan untuk masa depan. Mengapa Bapak tidak menggunakan uang itu sekarang saja demi kepentingan Bapak dan keluarga saat ini?

3.32 SAYA MENGINVESTASIKAN UANG SAYA UNTUK MENDAPATKAN HASIL INVESTASI YANG LEBIH BESAR

Saya sangat sependapat dengan hal tersebut Pak prospek, setiap orang juga perlu memiliki investasi. Namun perlu dipertimbangkan adalah, seberapa cepat uang Anda akan berkembang? Bagaimana kalau kita lebih cepat dipanggil Sang Pencipta? Apakah uang hasil investasinya sudah cukup untuk istri dan anak-anak Bapak melanjutkan kehidupannya? Dengan memiliki program ini, Bapak akan menerima nilai penuh atas pertanggungan polis ini meskipun hanya membayar sedikit sekali untuk preminya. Jenis investasi apa yang dapat memberikan presentase hasil investasi lebih baik dibandingkan dengan program ini?

3.33 PROPERTI DAN INVESTASI SAYA LEBIH DARI CUKUP UNTUK MEMBIAYAI KELUARGA SAYA

Saya turut senang mendengarnya Pak Prospek, betapa bahagianya keluarga Bapak, namun apakah Bapak sudah mengetahui, ketika seseorang meninggal, harta warisnya (setelah dikurangi biaya, kerugian dan hutang seperti disyaratkan hukum) akan terkena pajak harta waris? Pajak ini dikenakan atas berpindahnya properti milik almarhum pada saat ia meninggal dan berdasarkan nilai keseluruhan harta sebagai satu unit, terlepas dari banyaknya ahli waris dan hubungan mereka dengan almarhum. Dan juga, apakah mudah menjual properti? Bisa jadi harga properti Bapak terpaksa dijual murah agar cepat laku. Dan yang perlu Bapak ketahui, klaim dari asuransi berupa dana tunai tidak dikenakan biaya apapun dan bebas dari pajak sehingga keluarga bisa dengan mudah mempergunakannya tanpa harus menjual properti atau mengambil investasi yang telah Bapak kumpulkan selama ini.



4.NO TRUST//TIDAK PERCAYA

Prospek tidak percaya asuransi jiwa karena ketidaktahuan prospek akan produk asuransi dan fungsi kontrak polis asuransi, atau mungkin juga prospek mempunyai pengalaman yang kurang menyenangkan di masa lalu.

4.1 SAYA TIDAK PERCAYA AKAN ASURANSI JIWA

“ Saya bisa memahami apa yang Bapak pikirkan, namun tahukah Bapak, bahwa Bapak sebenarnya sudah diasuransikan? Seperti kepemilikan SIM dan juga ketika Bapak membeli tiket bus, kapal, pesawat juga telah diasuransikan. Jadi mengapa Bapak masih tidak percaya? Kalau boleh tahu, apa yang menyebabkan Bapak tidak percaya asuransi?(gali alasan sebenarnya...umumnya karena ketidaktahuan saja dan jika sudah ketemu dengan tetap ber-empati selesaikanlah masalahnya). ”

4.2 ASURANSI KLAIMNYA SUSAH SELALU DIPERSULIT

“ Bapak/Ibu pada dasarnya ada beberapa jenis klaim asuransi jiwa: Klaim meninggal dan klaim jatuh tempo. Tokio Marine Life Insurance Indonesia termasuk salah satu dari perusahaan asuransi jiwa yang selalu membayar klaim tepat waktu, baik itu klaim meninggal ataupun klaim jatuh tempo sesuai jadwal polis. Sulit atau tidaknya klaim/cepat atau lambat prosesnya tergantung dari pemenuhan persyaratan yang ada. Jika persyaratan telah lengkap maka tidak ada satu alasanpun untuk menunda pembayaran atas klaim apapun (tunjukkan bukti-bukti yang telah dibayarkan). ”

4.3 SAYA TIDAK PERCAYA ASURANSI, SAYA PERCAYA TUHAN

“ Saya yakin bahwa Bapak adalah orang yang beriman. Kalau saya boleh bertanya Pak, apakah rumah Bapak dikunci? pintu gerbang diberi gembok? (tunggu respon).

Tentu kita adalah orang yang percaya kepada Tuhan, tetapi tentunya kita harus berusaha. Bukan begitu, Pak?

”

4.4 SAYA TIDAK PERCAYA PADA AGEN

“ Saya mengerti Bapak/Ibu.
Namun profesi seorang agen, sama seperti seorang Dokter. Apabila seseorang yang sakit pergi ke dokter dan tidak sembuh, tentunya dia akan pergi dan mencoba ke dokter yang lain.
Demikian juga halnya dengan profesi agen, jika Bapak/Ibu pernah mengalami kejadian yang tidak menyenangkan dari seorang agen, tidak berarti setiap agen melakukan hal yang sama.

”

4.5 SAYA JUGA PUNYA TEMAN / KERABAT DI BISNIS ASURANSI JIWA

“ Tentu Bapak tidak membeli hanya karena alasan perteman bukan Pak? Anda melakukan hal ini untuk diri sendiri dan keluarga Bapak. Saya memahami perasaan Bapak, tetapi bukankah belum terlambat untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari agen lain?

”

Never take anything for granted. Never take old clients, good clients, or what seems to be a controlled situation for granted. Treat every opportunity with the same fervor, enthusiasm and high regard as you did in the very beginning of your career.

-R. Michael Sellors, CLU
Winnipeg, Manitoba, Canada



Handling Objection

JANJI TEMU

TUJUAN MENELEPON :

Meminta janji/kesempatan bertemu BUKAN JUALAN

Dalam bertelepon, hal-hal yang perlu diperhatikan :

- Kejujuran & niat baik
- Bahasa / tutur kata (vokal Jelas & bersifat antusias)
- Sopan santun & ramah
- Senyum
- Durasi bertelepon
- Kenyamanan tempat bertelepon
- Sarana pendukung (catatan, kalender)
- Percaya diri
- Script (bila belum lancar)
- Berlatih dengan teman, *leader* atau *trainer*

TAHAPAN MENELEPON :

- Salam pembuka, tanyakan kabar, sedikit basa-basi
- informasikan kalau sekarang menjadi perencana keuangan/*financial planner* di Tokio Marine Life Insurance Indonesia Indonesia
- Tujuan Anda menelepon
- Mendapatkan janji temu - berikan pilihan (hari, tanggal, jam)
- Mengucapkan terima kasih dan menegaskan waktu dan tempat pertemuan

Contoh **OBJECTION/KEBERATAN** pada saat menelepon:

SAYA TIDAK TERTARIK

Pak Prospek, saya mengerti perasaan Bapak. Saya sadar bahwa keinginan saya untuk bercerita tentang asuransi jiwa pada Bapak tidak begitu menarik minat Bapak. Banyak orang juga memiliki perasaan yang sama seperti Bapak. Tetapi ternyata setelah berbicara beberapa saat dengan saya, mereka merasa bahwa ide - ide yang saya lontarkan sangat menarik dan bermanfaat bagi mereka. Bisakah kita bertemu beberapa menit saja besok pagi atau lusa?

MAAF, SAYA SUDAH PUNYA ASURANSI DARI PERUSAHAAN/ JAMSOSTEK

Kalau begitu Bapak/Ibu sangat beruntung karena tidak semua perusahaan memberikan fasilitas asuransi bagi karyawannya. Menurut informasi dari Nasabah-nasabah saya yang lain, nilai yang didapat tidak mencukupi. Oleh karena itu, saya ingin bertemu dengan Bapak/Ibu untuk menjelaskan mengenai manfaat program asuransi dari Tokio Marine Life Insurance Indonesia yang dapat melengkapi manfaat yang Bapak/Ibu miliki. Bisakah kita bertemu beberapa menit saja besok pagi atau mungkin lebih baik hari Rabu sore?

SAYA SANGAT SIBUK SAAT INI, TELEPON KEMBALI KIRA - KIRA SATU BULAN LAGI

1. Pak Prospek, saya mengerti bahwa Bapak seorang yang sangat sibuk. Oleh karena itu saya memilih untuk menelepon agar Bapak tidak terganggu. Justru karena Bapak seorang yang sangat sibuk, sangat tepat kalau Bapak meluangkan waktu sedikit untuk berbincang - bincang dengan saya. Saat ini kita memang sangat sibuk bekerja untuk mencari nafkah bagi keluarga sehingga kita tidak sempat berhenti untuk menganalisis apa sebenarnya yang ingin kita raih untuk kepentingan keluarga dan apa yang sudah kita raih sampai hari ini. Bisakah kita bertemu beberapa menit saja besok pagi atau mungkin lebih baik hari Kamis sore?

2. Pak Prospek, saya telah membantu banyak orang membuat perencanaan keuangan dan menganalisis apa saja yang telah mereka lakukan untuk mencapai tujuan perencanaan tersebut. Hanya dalam waktu 20 menit, saya dapat menunjukkan kepada Bapak metode yang saya pakai dalam melakukan analisis. Bisakah kita bertemu untuk makan siang bersama, atau mungkin Bapak lebih senang bertemu hari Rabu sore?

TEMAN SAYA JUGA AGEN ASURANSI (APPROACH)

Bapak Prospek, saya memahami perasaan Bapak. Sebenarnya yang ingin Bapak tanyakan adalah, “Mengapa saya harus berbisnis dengan Anda padahal teman saya juga agen asuransi?” Bukankah begitu? Apakah program asuransi Bapak sudah dilengkapi *rider* untuk penyakit kritis, santunan cacat, dll? Saya ingin mengunjungi Bapak untuk mendiskusikan tentang manfaat tambahan dan juga manfaat lain yang belum sepenuhnya disadari pemegang polis. Dapatkah kita bertemu besok pagi atau mungkin sore nanti?

SAYA LAGI SIBUK

Justru itu Pak, saya menelpon dulu sebelum bertemu langsung. Orang sukses seperti Bapak pasti sibuk. Kita perlu menentukan waktu yang paling cocok untuk bertemu. Mana yang lebih baik, hari Senin atau Selasa sore?

INI ASURANSI YA?

Benar Pak, tetapi ini bukan asuransi biasa seperti yang banyak orang ketahui. Program ini memberikan manfaat yang sangat baik karena bukan hanya memberikan proteksi seperti asuransi biasa, tetapi juga dapat memberikan manfaat investasi yang sangat menguntungkan. Mana yang lebih baik, hari Senin atau Selasa kita ketemu?

SAYA TIDAK TERTARIK DENGAN ASURANSI

Justru saya tidak berharap Bapak tertarik dengan sesuatu yang belum pernah Bapak ketahui sebelumnya. Itulah sebabnya saya ingin bertemu untuk menjelaskan terlebih dahulu program tersebut supaya Bapak dapat menentukan apakah program tersebut akan bermanfaat atau tidak untuk Bapak sekeluarga? Jadi enaknya kita bertemu di rumah atau di kantor? (tunggu respon, kemudian baru tentukan jamnya).

SAYA SUDAH ADA ASURANSI

Oh, bagus sekali Pak kalau sudah memiliki asuransi. Dalam pertemuan nanti, Bapak tidak harus mengambil program yang saya jelaskan. Paling tidak Bapak sudah mengetahui program-program dari Tokio Marine Life Insurance Indonesia yang dapat melengkapi program asuransi yang sudah Bapak miliki sekarang dan bila nanti Bapak memiliki kebutuhan tambahan akan asuransi, Bapak sudah mengerti program mana yang cocok untuk keluarga Bapak. Mana yang lebih baik, hari Senin atau Selasa kita ketemu?

MAAF, SAYA TRAUMA BERHUBUNGAN DENGAN ASURANSI

Saya bisa memahami Bapak/Ibu. Kalau saya boleh tahu, mengapa Anda trauma dengan asuransi (tunggu jawaban...misalnya proses klaim susah/repot). Kalau saya dalam posisi Bapak/Ibu saya juga akan berpendapat seperti itu. Maka dari itu, saya ingin bertemu dengan Bapak/Ibu untuk menjelaskan mengapa Tokio Marine Life Insurance Indonesia berbeda dengan asuransi jiwa yang lain. Saya akan menjelaskan program asuransi dan prosesnya supaya Bapak mengetahui dan memahami dengan jelas dan lengkap. Bisakah kita bertemu beberapa menit saja besok pagi atau mungkin lebih baik hari Kamis sore?

MAAF, KAMI TIDAK TERTARIK

Bapak/Ibu saya sangat mengerti sekali. Kebanyakan orang mempunyai reaksi yang sama seperti Bapak/Ibu. Tetapi sesudah kami bertemu dan berbicara, kebanyakan dari mereka melihat banyak sekali keuntungan dan manfaat program dari Tokio Marine Life Insurance Indonesia. Tugas kami hanyalah memperkenalkan program ini kepada nasabah terpilih kami. Mengenai keputusan nanti sepenuhnya adalah hak nasabah. Bisakah kita bertemu beberapa menit saja besok pagi atau mungkin lebih baik hari Kamis sore?

SAYA TIDAK PUNYA WAKTU SEKARANG

Pak Prospek, saya menghargai kenyataan betapa usaha Anda membuat Anda begitu sibuk dari pagi hingga malam. Dan itu memang yang diperlukan untuk membangun usaha Anda, yaitu kerja keras. Yang akan kita bahas, Pak Prospek, tidak akan memakan waktu lebih dari 1 jam yang diperlukan untuk menjamin agar keluarga Anda tidak kehilangan semua hasil jerih payah yang telah Anda bangun sekian lama. Bisakah kita bertemu beberapa menit saja besok pagi atau mungkin lebih baik lusa sore?

MAAF, KIRIM SAJA DULU PROPOSAL KE KANTOR SAYA

Saya setuju bahwa proposal sangat penting. Dengan proposal, Bapak/Ibu bisa mengerti secara detail seluruh manfaat yang bisa diperoleh dari program tersebut. Dengan senang hati saya akan datang membawa proposal dan mempresentasikan secara detail dan lengkap kepada Bapak/Ibu sehingga ketika muncul pertanyaan penting. Bapak/Ibu dapat menanyakan langsung kepada saya. Bisakah kita bertemu beberapa menit saja besok pagi atau mungkin lebih baik hari Rabu sore?

MAAF, IKUT ASURANSI ITU RUGI

Saya bisa memahami pendapat Bapak/Ibu, banyak orang memang berpikir seperti itu. Setelah saya menjelaskan manfaat asuransi, banyak orang mulai melihat asuransi itu memberikan banyak keuntungan dan akhirnya mereka justru senang memiliki banyak asuransi. Bisakah kita bertemu beberapa menit saja besok pagi atau mungkin lebih baik hari Rabu sore?

MAAF, KAMI TIDAK MAU IKUT ASURANSI. PASTI KLAIMNYA SUSAH NANTI

Kami bisa mengerti pendapat Bapak/Ibu mungkin Bapak/Ibu pernah membaca dari surat kabar mengenai klaim asuransi yang tidak dibayar. Justru itulah saya ingin ketemu dengan Bapak/Ibu untuk menjelaskan sistem pembayaran klaim dari Tokio Marine Life Insurance Indonesia yang berbeda dengan perusahaan asuransi yang lain. Bisakah kita bertemu beberapa menit saja besok pagi atau mungkin lebih baik hari Rabu sore?

MAAF, SAYA SUDAH PERNAH DITIPU OLEH AGEN ASURANSI

Saya bisa memahami kekecewaan Bapak/Ibu. Jika saya berada pada posisi Bapak/Ibu, tentunya saya juga pasti akan kecewa. Oleh karena itu izinkanlah saya untuk memperkenalkan diri dan cara kerja saya serta bagaimana saya melayani Nasabah-nasabah saya. Bapak/Ibu tidak perlu khawatir karena Bapak/Ibu tidak harus memutuskan untuk membeli apapun dari saya. Bisakah kita bertemu beberapa menit saja besok pagi atau mungkin lebih baik hari Rabu sore?

KIRIMKAN BROSUR KE E-MAIL ATAU FAX SAJA

“ Dengan senang hati akan saya kirimkan, namun biasanya ada beberapa hal yang memerlukan penjelasan secara langsung. Lagi pula kita kan sudah lama tidak bertemu. Mana yang lebih baik, hari Senin atau Selasa kita ketemu? ”

TEMAN SAYA SUDAH MENAWARKAN

“ Justru akan lebih baik jika kita bertemu terlebih dahulu agar dapat dijadikan bahan pembandingan sebelum Bapak memutuskan program mana yang cocok untuk Bapak sekeluarga. Mana yang lebih baik, hari Senin atau Selasa kita ketemu? ”

SAYA TIDAK ADA UANG UNTUK BELI ASURANSI

“ Bapak, tujuan pertemuan ini tidak mengharuskan Bapak untuk membeli. Saya hanya ingin menginformasikan program yang menurut saya sangat bermanfaat untuk Budi sekeluarga. Mana yang lebih baik, hari Senin atau Selasa kita ketemu? ”

NANTI SAYA TELEPON KEMBALI

“ Bapak/Ibu prospek, saya bisa memahami akan kesibukan Bapak/Ibu hari ini, bagaimana jika minggu depan saya menghubungi Bapak/Ibu kembali? ”

TEMAN SAYA AGEN YANG BAIK

“ Saya sangat senang jika anda telah memiliki teman seorang agen asuransi yang baik, sekitar 80% dari nasabah kami mempunyai situasi yang sama dengan Anda, mereka sudah mempunyai teman di industri ini. Akan menjadi lebih baik jika Anda mempunyai 2 orang yang dapat memberikan pelayanan yang baik dibanding dengan 1 orang. Jikalau salah satunya tidak dapat membantu, Anda masih memiliki 1 orang yang aktif yang dapat memberikan pelayanan dengan baik. Bagaimana Bapak/Ibu, apakah nanti sore jam 4, atau besok pagi jam 10, saya bisa memulai menjadi Bapak/Ibu yang akan memberikan layanan terbaik saya. ”

JELASKAN SAJA LEWAT TELEPON

“ Bapak/Ibu, secara pribadi saya juga senang apabila program ini bisa saya jelaskan melalui telepon. Namun yang saya hindari adalah terjadinya salah persepsi atau salah pengertian jika saya jelaskan melalui telepon. Mengapa? karena program kami sangat beragam, dan akan sangat bermanfaat jika disesuaikan dengan kebutuhan Bapak/Ibu. Untuk itulah saya ingin bertemu secara langsung dengan Bapak/Ibu untuk menjelaskan keunikan dari program kami. Bagaimana jika hari Senin/Selasa minggu depan, mana yang lebih baik pagi atau sore hari? ”

MAAF, AGAMA SAYA MELARANG UMATNYA UNTUK BERASURANSI

“ Saya bisa memahami pendapat Bapak/Ibu. Saya juga mengalaminya dengan beberapa keluarga saya sendiri. Setelah mereka memahami dan mengetahui manfaat asuransi, mereka berubah pikiran dan akhirnya membeli asuransi. Maka saya ingin bertemu dengan Bapak/Ibu untuk menjelaskan manfaat yang bisa didapatkan dari program kami. Bagaimana kalau kita bertemu besok, jam 10 atau jam 2 siang? ”

ASURANSI ITU HARAM

Saya bisa mengerti apa yang Bapak/Ibu pikirkan. Banyak nasabah saya semula melihat asuransi itu haram. Namun setelah saya menjelaskan mengenai apa itu asuransi dan manfaat perlindungan yang bisa diperoleh keluarganya, mereka akhirnya berubah pikiran. Maka saya ingin bertemu dengan Bapak/Ibu untuk menjelaskan manfaat yang bisa didapatkan dari program kami. Bagaimana kalau kita bertemu besok, jam 10 atau jam 2 siang?

MAAF, KALAU ASURANSI URUSAN SUAMI/ISTRI SAYA

Kami sangat sependapat Bapak/Ibu. Keputusan perlindungan keluarga memang harus diketahui oleh suami/istri Bapak/Ibu. Untuk itu, kami ingin bertemu dengan Bapak/Ibu beserta suami/istri untuk menjelaskan mengenai manfaat program asuransi dari Tokio Marine Life Insurance Indonesia. Bagaimana kalau kita bisa ketemu besok sore 5 atau jam 7 malam di rumah Bapak/Ibu?

SAYA BENCI ASURANSI

Sebelumnya saya mengucapkan terima kasih atas keterbukaan Bapak/Ibu. Jika boleh tahu, apakah Bapak pernah mengalami kejadian yang kurang menyenangkan? Bolehkah Bapak menceritakannya? (tunggu jawabangali masalahnya) Kalau saya dalam posisi Bapak saya juga akan berpendapat seperti itu.

Maka dari itu, saya ingin bertemu dengan Bapak/Ibu untuk menjelaskan mengapa Tokio Marine Life Insurance Indonesia berbeda dengan asuransi jiwa yang lain. Saya akan menjelaskan program asuransi dan prosesnya supaya Bapak mengetahui dan memahaminya dengan jelas dan lengkap. Bagaimana kalau kita bertemu besok pagi jam 10 atau jam 2 siang? Di kantor atau di rumah Bapak?

SAYA BELUM PERNAH MENDENGAR TOKIO MARINE LIFE INSURANCE INDONESIA, PERUSAHAAN KECIL YA?

Pak Prospek, ada lebih dari 50 perusahaan asuransi jiwa di Indonesia dan semua perusahaan tersebut adalah baik. Perusahaan ini diatur dan diawasi oleh pemerintah, Departemen Keuangan, dan beroperasi berdasarkan hukum asuransi yang sama. Mereka menawarkan manfaat yang hampir sama. Tetapi perbedaannya terletak pada kualitas pelayanan yang bisa dinikmati nasabahnya. Hal inilah yang membedakan perusahaan kami, nah untuk itulah saya ingin bertemu dengan Pak prospek untuk mengenalkan Tokio Marine Life Insurance Indonesia dan apa yang membedakan kami dengan perusahaan lainnya. Bisakah kita bertemu beberapa menit saja besok pagi atau mungkin lebih baik hari Kamis sore?

INGAT!
INTI DARI TELEPON HANYALAH MEMBUAT JANJI TEMU, BILA PERLU
DITEGASKAN DENGAN KALIMAT INI

Bapak tidak perlu kuatir dengan kedatangan saya. Saya tidak akan memaksa Bapak/Ibu untuk membeli atau mengambil keputusan apapun di luar kemauan Bapak/Ibu sendiri.

Tugas utama saya adalah memberikan Bapak/Ibu informasi dan wawasan mengenai perencanaan keuangan keluarga yang saya yakin akan sangat berguna bagi keluarga Bapak/Ibu. Jadi hari Selasa pagi atau Kamis sore mana yang lebih baik untuk kita bertemu?

KUMPULAN

Handling Objection

DARI PRAKTISI

Sanjay Tolani

“

Sebenarnya apa yang kita lakukan di industri ini?
Mengapa Anda ada di bisnis ini?

Karena hanya ada 2 bisnis di dunia yang memberikan perhatian penuh kepada keluarga, yaitu :

1. ASURANSI
2. DANA KEMANUSIAAN/ AMAL/ SUMBANGAN SOSIAL

Bukan dokter dan bukan Rumah Sakit!

Dokter tidak akan merawat/mengurus Anda apabila tidak membayar mereka. Kalau begitu siapa yang akan membayar mereka supaya bisa merawat Anda ?

Jawabannya adalah: SAYA yang akan membayar mereka (agen asuransi), agar mereka (dokter dan rumah sakit) akan menolong, mengurus dan membantu Anda.

”

ASURANSI SAYA YANG TERBESAR ADALAH KAKAK SAYA, ADIK SAYA, ASURANSI SAYA ADALAH AYAH SAYA ! KELUARGA SAYA ADALAH ASURANSI SAYA, MEREKA PASTI AKAN MENOLONG SAYA

“

Pak Prospek, siapa yang menikahi istri anda ? Anda atau ayah Anda ? Pada saat Anda menikah mengapa istri Anda berani meninggalkan ayahnya dan menikah dengan Anda ? Apakah supaya nanti ayah Anda akan mengurus dia ? Ataukah karena dia percaya bahwa Anda lah yang akan mengurus istri Anda itu? Tepat sekali, itu adalah tanggung jawab Anda.

”

SUDAH PASTI ORANG TUA SAYA AKAN MENGURUS SAYA, ITU KAN TANGGUNG JAWAB SEBAGAI ORANG TUA

“

Ada satu hal yang penting yang perlu diketahui, menurut Anda siapa yang lebih tua usianya? Anda atau ayah Anda? Yang harus menjaga orang tua apakah orang yang lebih tua atau orang yang lebih muda? Apakah kita yang lebih muda akan melempar tanggung jawab kepada orang yang lebih tua untuk selalu mengurus kita? Jadi sebenarnya tanggung jawab siapa? Itu adalah tanggung jawab Anda!

”

CONTOH KASUS : NASABAH ANDA ADALAH PASANGAN SUAMI ISTRI YANG SALING MEMBENCI, LALU BAGAIMANA BISA MENJUAL ASURANSI JIKA KLIEN KITA TIDAK MENYAYANGI PASANGANNYA?

“

Belilah *critical illness* yang banyak untuk Anda sendiri, karena pada saat Anda sakit, istri Anda akan mengatakan “saya tidak peduli”

Juga belikan *critical illness* yang banyak untuk istri Anda, karena pada saat istri Anda di rumah sakit dalam keadaan sakit, karena selama status Anda masih sebagai suami maka Anda masih memiliki tanggung jawab sehingga manfaat kondisi kritis bisa dipakai untuk istri Anda tersebut, jadi ketika Anda mencintai keluarga, Anda beli asuransi dan apabila Anda benci keluarga juga belilah lebih banyak lagi asuransi

”

CONTOH KASUS: APAKAH ANDA INGIN ANAK-ANAK ANDA TINGGAL DENGAN ANDA? KARENA SEBENARNYA ORANG TUA TIDAK INGIN BERPISAH DENGAN ANAKNYA / ANAK-ANAKNYA MENINGGALKAN MEREKA, DAN BAGAIMANA CARANYA MENJAGA MEREKA AGAR TETAP BERSAMA DENGAN ANDA HINGGA DI HARI TUA ANDA?

“Apabila Anda membeli asuransi sebesar 100milyar dan mengatakan kepada anak Anda: bila kamu tinggal dengan saya dan mau mengurus saya, polis ini untuk kamu. Tetapi kalau kamu tidak mau mengurus saya, maka para tetangga pun pasti mau mengurus saya dengan polis sebesar ini. Jadi kalau Anda ingin anak Anda tinggal bersama dengan Anda belilah asuransi sebanyak-banyaknya dan dia pasti akan mengurus Anda (ide : warisan)”

SAYA TIDAK PUNYA UANG

“Pak Prospek, apabila Anda tidak mampu untuk membeli asuransi sebenarnya Anda tidak mampu meninggal.”

Kalau membayar premi yang kecil itu saja Anda tidak mampu, bagaimana Anda bisa membiayai kematian Anda dan akibat yang muncul dari kematian tersebut? Karena kalau Anda tidak dapat mengurus keluarga Anda sekarang bayangkan kalau Anda sudah tidak ada, siapa yang akan mengurus keluarga Anda. Ada hanya dua pilihan: asuransi atau dana amal?”

CONTOH KEBERATAN : KLIEN MENINGINKAN AGENT /PERENCANA KEUANGANNYA YANG USIANYA TIDAK JAUH BERBEDA DAN JUGA BERSTATUS MENIKAH DAN SUDAH MEMILIKI ANAK, SEHINGGA MAMPU MEMAHAMI PERMASALAHAN-PERMASALAHAN DALAM KELUARGA SEPERTI ANAK DAN ISTRI, MEMILIKI PENGALAMAN DALAM BERKELUARGA DAN MENGETI BAGAIMANA CARA MENANGANINYA ARTINYA PERNAH ADA DALAM PERMASALAHAN KEHIDUPAN, SUDAH PERNAH MENANGANI PERMASALAHAN RUMAH TANGGA SEPERTI ANAK DAN ISTRI.

“Saat ini usia AndaT: 50 tahun (misalnya), usia agent/perencana keuangan Anda 50 tahun atau lebih dan 30 tahun dari sekarang, usia Anda 80 tahun dan usia agen/perencana keuangan Anda? (mungkin sudah meninggal).”

Sedangkan usia saya saat ini 20 tahun dan 30 tahun lagi dari sekarang adalah 50 tahun. Jadi Anda harus selalu membeli asuransi dari agen yang usianya lebih muda dari Anda, karena keluarga Anda membutuhkan pelayanan ketika terjadi kematian.

(Apabila usia Anda sudah tidak 20-an lagi, namun memiliki latar belakang pendidikan atau pengalaman) maka Anda bisa memberikan jawaban: Pak Prospek, kalau Anda akan melakukan operasi jantung, apakah Anda akan pergi ke dokter spesialis jantung atau mahasiswa kedokteran? Jawabannya pasti Dokter spesialis yang lebih berpengalaman atau lebih ahli. Demikian juga dengan saya yang telah lama berkecimpung dalam asuransi tentunya sangat dapat diandalkan untuk menjadi perencana keuangan Anda.”

SAYA TIDAK BISA MEMBAYAR PREMI KARENA SAYA TIDAK PUNYA UANG

“Waktu adalah uang, kalau Anda punya waktunya, Anda pasti bisa menghasilkan uangnya. Tetapi kalau Anda tidak punya waktunya bagaimana Anda bisa menghasilkan uangnya bagi Anda? maka saya yang akan memberikan uang itu untuk Anda.”

SAYA PUNYA BANYAK UANG, SEHINGGA SAYA TIDAK BUTUH ASURANSI!

Pak Prospek, ilustrasinya seperti kapal Titanic. Kapal yang dipercaya tadinya adalah kapal yang tidak bisa tenggelam karena begitu hebatnya, tetapi pada saat kapal itu tenggelam semua orang membutuhkan sekoci untuk menyelamatkan diri bukan? sayalah pabrik yang membuat sekoci tersebut. Saya membuat sekoci untuk keamanan Anda. Semakin besar kapal maka semakin banyak sekoci yang dibutuhkan.

Kapal tersebut memang tidak seharusnya tenggelam, tetapi jika tenggelam, apakah Anda ingin saya mengurus keluarga Anda?

SAYA MASIH SEHAT!

Pak Prospek, Kesehatan = kekayaan, kalau Anda memiliki kesehatan yang prima Anda pasti bisa menghasilkan kekayaan, tetapi kalau Anda tidak sehat bagaimana Anda bisa menghasilkan kekayaan? Itulah tugas saya, yaitu memastikan kekayaan Anda terlindungi ketika risiko terjadi.

SAYA HARUS TANYAKAN KEPADA ISTRI SAYA TERLEBIH DAHULU!

Kalau Anda ingin memberikan kejutan pada istri Anda, apakah Anda berdiskusi dulu dengan istri Anda? Karena namanya juga kejutan. Kalau Anda berkomitmen kepada keluarga Anda, maka Anda bisa membuktikan cinta Anda diatas aplikasi asuransi jiwa.

TUHAN AKAN MENGURUS KELUARGA SAYA!

Ada cerita tentang seorang ulama atau pemimpin agama sejenis sedang berdoa di masjid, saat itu turunlah hujan deras dan terjadi banjir. Orang-orang datang berlarian dan berkata pada Sang Ulama: "Bapak, banjir! Ayo pergi!", Sang Ulama berkata "Tidak, saya tidak akan pergi Tuhan akan menyelamatkan saya."

Lama kelamaan banjir semakin tinggi dan Sang Ulama harus duduk di atas atap masjid, lalu orang datang kapal karet "Ayo turun nanti hanyut" Sang Ulama berkata "Tidak, Tuhan akan menolong saya."

Akhirnya air semakin tinggi dan Sang Ulama harus berjinjit di puncak atap masjid, kemudian datang helikopter "Ulama ayo naik! nanti Bapak hanyut." Sang Ulama menjawab "Tidak, Tuhan akan menyelamatkan saya."

Dan akhirnya Sang Ulama meninggal tenggelam. Pada saat meninggal dia bertemu Tuhan dan ia bertanya: "mengapa saya mengalami ini dan Tuhan menjawab "Saya sudah mengirimkan bantuan melalui orang-orang, tapi Anda tidak mau mendengar."

Jadi kalau Anda bertemu dengan calon Nasabah yang berkata: Tuhan mengurus keluarga saya, Anda dapat mengatakan bahwa Tuhanlah yang mengutus saya untuk menolong Anda.

DARIMANA SAYA TAHU KLAIM SAYA PASTI DIBAYAR OLEH PERUSAHAAN?

Dalam sebuah mobil modern saat ini tentunya sudah dilengkapi dengan air bag/kantong udara untuk pengaman. Bagaimanakah supaya kita yakin bahwa kantong udara tersebut berfungsi dengan baik pada saat terjadi kecelakaan?

Apabila ingin memastikannya? Anda harus mengkondisikan kendaraan Anda pada saat terjadi kecelakaan/tabrakan, disitulah kita mengetahui bahwa kantong udaranya berfungsi.

Ada kemungkinan bahwa mungkin saja 2% kantong udara itu tidak berfungsi, sama halnya dengan asuransi, ada 2% kemungkinan klaim asuransi tidak diberikan/dibayarkan. Kalau Anda ingin membuang/menghilangkan kemungkinan yang 2% itu maka caranya adalah sebagai berikut:

1. Pastikan air bag/kantong udara Anda adalah lebih besar dari badan Anda, karena kalau terlalu kecil tidak mungkin bisa menyelamatkan Anda.
2. Pastikan bahwa kantong udara terawat setiap 6 bulan.

Sama dengan asuransi, pastikan asuransi Anda lebih besar untuk melindungi risiko yang ada miliki dan pastikan Anda membayar premi tepat waktu. Karena apabila preminya tidak dibayar tepat waktu, maka ada kemungkinan perusahaan tidak akan membayar klaim Anda, Anda yang mengendarai mobil dan saya yang akan membuat kantong udaranya (proteksinya), pilihan ada di tangan Anda.

SAYA SUDAH BAYAR PREMI TEPAT WAKTU, TETAPI MENGAPA PROSES KLAIM TERLIHAT SANGAT RIBET, SULIT DAN LAMA?

Perusahaan asuransi harus memeriksa dahulu kelengkapan dokumen dan prosedur administrasi dari klaim yang diajukan, ada penipuan atau tidak, karena ada beberapa orang melakukan klaim dengan tidak jujur. Itu sebabnya di perusahaan ada proses pengecekan dokumentasi (administrasi) terlebih dahulu. Kalau dokumen yang Anda berikan benar dan sudah dilengkapi dari awal maka klaim Anda akan dibayarkan segera.

Untuk itu saya akan jelaskan dokumen-dokumen yang dibutuhkan apa saja. Misalnya seperti 5 dokumen: sertifikat kematian, penyebab kematian, laporan dari dokter terakhir yang dikunjungi, passport atau identitas lainnya, bukti pemakaman. Kalau Anda memiliki 5 dokumen ini maka klaim Anda akan dibayar rata-rata dalam 3 minggu. Tetapi kalau salah satu dari dokumen ini tidak ada, maka prosesnya akan memakan waktu lebih lama. Jadi perusahaan harus memastikan secara dokumen, kejadian dan prosedur bahwa tidak terjadi pelanggaran/kejahatan asuransi.

ORANG TUA SUDAH AKAN MEMBELI ASURANSI JIWA UNTUK ANAK-ANAKNYA. TETAPI ANAKNYA MALAH MEMINTA TANAH UNTUK MEMBUKA USAHA/PABRIK UNTUK MEREKA.

Bapak, belikan saja anak Anda tanah tersebut karena biaya yang Anda keluarkan untuk membeli tanah dengan untuk membayar premi bulanan pasti akan jauh lebih mahal untuk membeli tanah bukan? Kalau mau beli tanahnya mungkin luasnya dikurangi karena jika terjadi apa2 dengan Bapak, maka pabrik itu tidak akan ada/tutup. Tetapi asuransi sendiri itu akan memberikan jaminan bahwa pabrik itu akan dapat dibangun lagi. Tetapi jika Anda menaruh semua uang Anda untuk membeli tanah dan membangun pabrik itu dan terjadi sesuatu dengan Anda, malah Anda tidak akan dapat membeli tanah dan membangun pabriknya.

BAGAIMANA MENJUAL KEPADA TEMAN BAIK/SAHABAT DEKAT KITA SENDIRI?

“ Kawan, kalau kelak kamu meninggalkan dunia ini maka istri kamu pasti akan datang kesaya karena kita berteman baik. ”

BAGAIMANA JIKA CALON NASABAH TIDAK JUJUR/BERBOHONG DAN TIDAK MEMBERITAHUKAN APA SAJA TENTANG DIRINYA SALAH SATUNYA ADALAH ADA PENYAKIT DAN POLIS SUDAH DITERBITKAN, MAKA SEBAGAI AGEN APA YANG HARUS SAYA LAKUKAN ?

“ Saya akan pergi ke Nasabah saya dan saya katakan kepadanya: Saya garansi jika terjadi sesuatu maka tidak akan dibayarkan. Anda boleh pilih, saya yang akan pergi ke perusahaan atau Anda yang akan memberitahukan kondisi ini kepada perusahaan untuk membatalkan polis Anda sekarang juga. Pada saat kita memulai program ini, saya berjanji melayani Anda dengan baik dan jujur, namun Anda sudah berbohong dan mengkhianati saya. ”

KENAPA LEBIH SUSAH MENJUAL ASURANSI JIWA KEPADA TEMAN BAIK DARIPADA DENGAN YANG LAINNYA?

“ Teman, jika nanti Anda harus meninggalkan keluarga Anda, maka istri Anda pasti akan datang kepada saya terlebih dahulu karena kita berteman baik bukan? Mana yang Anda pilih sekarang, Anda mau saya memberikan uang kepada istri Anda karena sebuah amal/sumbangan atau bahwa uang ini adalah dari Anda karena Anda sangat mencintainya? Sekarang Anda pilih, apapun keputusan Anda saat ini ada di tangan Anda. ”

SAYA MASIH BANYAK TANGGUNG JAWAB YANG LAIN SEPERTI CICILAN RUMAH, MOBIL, KEPERLUAN LAINNYA YANG LEBIH PENTING!

“ Baru saja Bapak menceritakan semua hutang dan masalah yang ada. Kalau Anda tidak bersama lagi dengan keluarga, siapa yang mau membayar hutang-hutang Bapak? Bapak mau keluarga Anda harus menjual mobil, menjual dan keluar dari rumah atau berhutang untuk melunasi hutang-hutang Bapak? Itu adalah pilihan Bapak, bukan saya. Hanya dengan premi yang kecil tetapi bisa menutupi hutang-hutang yang ada. Pilihan ada di tangan Bapak sekarang. ”

SAYA MASIH BANYAK TANGGUNG JAWAB YANG LAIN SEPERTI CICILAN RUMAH, MOBIL, KEPERLUAN LAINNYA YANG LEBIH PENTING!

“ Kapan waktu yang tepat untuk membeli asuransi jiwa? Waktu yang tepat adalah satu hari sebelum Anda meninggal dunia. Jadi membayar sedikit, tetapi mendapat banyak (*return*-nya maksimal). Pak Prospek, Anda tau kapan Anda akan meninggal? Jadi seperti undian kan. Tetapi pembayaran dari asuransi akan DIJAMIN. Dan yang Anda bayar selalu lebih kecil daripada apa yang Anda dapat, GARANSI, karena tidak ada satu orangpun akan hidup terus selamanya. ”

SAYA TIDAK MAU MEMBELI ASURANSI, TETAPI SAYA LEBIH SUKA MENABUNG UANG UNTUK PENDIDIKAN ANAK SAYA NANTINYA.

“ Bapak, jika Anda meninggal siapa yang akan menggantikan rencana Anda menabung? Anda membayar premi untuk anak Anda, tetapi Anda meninggal dunia, siapa yang akan melanjutkan pembayarannya? Kedua, Anda akan menunggu anak Anda sampai dewasa? Siapa yang akan membayar untuk biaya sehari-hari untuk mereka? SAYA. Saya akan pastikan bahwa jika terjadi sesuatu terhadap Anda, maka saya akan memberikan sejumlah uang yang dapat memastikan bahwa biaya sekolah akan tetap berlanjut dan semua biaya yang ada tetap akan tercukupi. ”

Mark J. Hanna

“

Keberatan Klien adalah hal baik, kalau klien mengajukan keberatan bukan berarti dia bilang tidak, tapi maksudnya saya belum mengerti, tolong jelaskan supaya saya beli.

Oleh karena itu, kita harus mendapatkan ide-ide untuk memberikan solusi yang sederhana (*simple*) untuk masalah/keberatan yang kompleks.

INGAT!! KITA DI BISNIS MENGELOLA KECEMASAN ORANG, ITU RAHASIANYA.

THEY HAVE PROBLEMS, WE HAVE SOLUTION.

”

SAYA TIDAK BUTUH ASURANSI LAGI KARENA SAYA SUDAH MEMILIKI ASURANSI DARI PERUSAHAAN.

“

Luar biasa, apakah Bapak keberatan bila saya tanya? Apakah Bapak yang mendesain asuransi yang Bapak dapat dari kantor? Bapak pasti mau kan kalau punya polis yang Bapak desain sendiri, sehingga jika Bapak kerja atau perusahaan berubah pikiran tentang polis yang diberikan ke Bapak, Bapak masih tetap punya asuransi.

”

SAYA TIDAK BUTUH ASURANSI, AYAH SAYA KAYA DAN SAYA MASIH MUDA.

“

Bagus sekali, boleh saya bertemu ayah Anda, karena saya ingin memastikan apakah ayah Anda sudah mempersiapkan jika terjadi apa-apa dengan Anda dan kita juga perlu ketemu dengan ibu Anda.

”

PERUSAHAAN KAMI ADA 3 PARTNERS (INDIVIDU), KARENA ADA 3 MAKA JIKA MATI SATU MASIH ADA DUA.

“

Menurut Bapak berapa lama Bapak harus menggaji partner ketika dia cacat dan sakit kritis? Dan bagaimana keluarganya? Program yang saya berikan akan memberikan manfaat pembebasan premi jika tertanggung terdiagnosa penyakit kritis atau cacat total tetap.
ide: pembebasan premi

”

ANAK SAYA ADA 4 DAN MEREKA TIDAK AKUR, JADI SAYA MEMANG TIDAK INGIN MENINGGALKAN WARISAN UNTUK MEREKA KARENA TAKUT MALAH BIKIN MEREKA RIBUT.

“

Oleh karena itu Bapak harus menaruh UP yang besar untuk istri Bapak, sehingga ketika Bapak meninggal nanti, istri Bapak tidak terlantar dan istri Bapak dapat membagi warisan yang Bapak tinggalkan kepada ke-4 anak Bapak secara adil dan terpisah.

”

Brian Tracy

Dalam bukunya *The Art of Closing The Sale* lebih merinci lagi tentang keberatan pelanggan. Menurutnya ada 9 keberatan yang musti ditangani oleh penjual.

1. KEBERATAN YANG TERSEMBUNYI

Keberatan pertama yang Anda dapatkan adalah keberatan yang tersembunyi. Pembeli Anda sebenarnya memiliki beberapa pertanyaan atas penawaran Anda tetapi mereka tidak mengatakan apapun pada Anda. Mereka mengangguk-angguk dan mendengarkan dengan perhatian, tetapi Anda tidak mendapatkan umpan balik dari mereka tentang sejauhmana Anda maju dan seberapa baik Anda memberikan penjelasan.

Solusi untuk mengatasi hal ini adalah dengan membiarkan calon pembeli berbicara lebih banyak. Gunakan pertanyaan terbuka, condongkan tubuh ke depan dan dengarkan dengan baik jawaban mereka. Semakin sering calon pembeli mendapatkan kesempatan untuk menjawab pertanyaan Anda, semakin besar peluang mereka akan mengatakan apa yang menghambat mereka membeli.

2. ALASAN - ALASAN

Bentuk keberatan yang kedua adalah alasan-alasan. Alasan-alasan ini biasanya adalah reaksi naluriyah pada setiap langkah penjualan. Misalnya,

"Oh, kita sudah punya kok."

"Saat ini kita belum tertarik untuk itu."

Semua itu adalah alasan. Semua itu tidak benar-benar serius. Penjual yang unggul akan mengangguk, tersenyum, dan menyetujuinya, dan kemudian mengajukan pertanyaan untuk mengambil kendali pembicaraan. Cara terbaik untuk menangani setiap penolakan awal, termasuk alasan dan reaksi sesaat adalah dengan berkata seperti ini

"Oh, tidak apa-apa, kebanyakan orang dalam situasi ini juga mengatakan hal yang sama ketika saya menghubungi mereka. Tetapi justru sekarang mereka adalah pelanggan kami yang paling baik yang merekomendasikan kami pada teman-teman mereka."

Tanggapan ini akan langsung mengalihkan fokus dari produk Anda kepada pelanggan yang merasa puas. Cara ini hampir selalu akan memicu tanggapan yang Anda tunggu-tunggu dari mereka seperti:

"Oh ya? Seperti apa sih?"

3. KEBERATAN DENGAN NIAT BURUK

Lalu ada yang disebut dengan keberatan dengan niat buruk. Ketika kita bertemu dengan banyak orang, terkadang kita akan menghadapi orang yang tidak puas atau marah dengan situasi mereka. Karena mereka tidak bisa mengungkapkannya pada atasan atau pasangan mereka, Mereka melampiaskannya pada penjual yang ramah.

Orang-orang ini cenderung bersikap dan berperilaku negatif. Mereka akan mengkritik produk Anda atau membandingkannya secara tidak adil dengan pesaing Anda. Kadangkala mereka menyiratkan bahwa harga yang Anda tawarkan terlalu mahal atau produk Anda kualitasnya tidak cukup baik.

Cara yang baik untuk menangani keberatan dengan niat buruk ini adalah dengan menyadari bahwa sebenarnya Anda bukanlah sasaran yang dimaksudkannya. Orang yang sedang Anda ajak bicara saat ini sedang memiliki masalah yang tidak ada urusannya dengan Anda. Anda hanya kebetulan berada di persimpangan emosi antara dirinya dengan faktor-faktor lain dalam hidupnya. Tugas Anda sebagai penjual profesional, adalah untuk tetap tenang, percaya diri, positif, dan sopan. Seringkali sikap ini akan melembutkan sikap negatif calon pembeli dan pada akhirnya akan mendorongnya untuk lebih terbuka pada Anda.

4. MEMINTA INFORMASI

Keberatan keempat yang paling umum adalah meminta informasi. Hal ini adalah jenis keberatan terbaik yang bisa Anda dengar, karena Anda tahu bagaimana menjawabnya sebaik mungkin atau bahkan lebih baik dari bagian lain presentasi Anda. Kapanpun seorang calon pembeli meminta informasi tentang hasil atau manfaat yang bisa diperoleh dari produk atau jasa yang Anda jual dan bagaimana mereka bisa memperolehnya, maka itu berarti Anda berada dalam posisi yang sangat baik untuk menutup penjualan.

Gunakan semua keterampilan Anda dalam menangani keberatan. Sambutlah keberatan itu. Utarakan pujian atas pertanyaan yang mereka ajukan. Dan jawablah dengan lengkap yang diakhiri dengan kata, "Apakah pertanyaan Anda sudah terjawab sekarang?"

5. KEBERATAN UNTUK PAMER

Jenis keberatan yang lain adalah keberatan untuk pameran. Kadangkala calon pembeli mencoba menunjukkan pada kita seberapa banyak yang ia tahu tentang produk kita, Mereka melakukan pengamatan atau mengajukan pertanyaan yang kompleks tentang produk, jasa, atau industri kita.

Ketika ini terjadi, tanggapilah dengan merendahkan diri. Tunjukkan bahwa Anda sangat terkesan dengan apa yang sudah diketahui oleh calon pembeli. Dengarkan lebih banyak dan biarkan calon pembeli lebih banyak berbicara. Tunjukkan sikap menyetujui dan sopan. Ingatlah, ketika kita merasa penting dengan mendengarkan dengan penuh perhatian, ia akan cenderung bersikap lebih hangat pada Anda.

6. KEBERATAN SUBYEKTIF

Jenis keberatan keenam yang paling umum adalah keberatan subyektif atau pribadi. Keberatan ini ditujukan kepada Anda sebagai penjual. Calon pembeli mungkin akan mengatakan, "Anda sepertinya sudah mahir dalam bidang ini ya?" atau "Wah, Anda pasti mendapat untung besar menjual produk ini."

Kapanpun seseorang menjadi kritis pada Anda, itu bisa jadi merupakan tanda bahwa Anda terlalu banyak bicara tentang diri Anda. Prospek ini mencoba untuk sedikit menjatuhkan Anda dengan mengkritik penampilan atau perilaku Anda.

Ketika Anda menyadari telah terlalu banyak bicara tentang perusahaan, produk, atau diri Anda sendiri, berhentilah dan ajukan pertanyaan. Mulailah bicara tentang pelanggan. Ajukan pertanyaan tentang apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan. Buat pelanggan ini menjadi pusat dari perhatian Anda, maka keberatan itu akan berhenti dengan sendirinya.

7. KEBERATAN OBYEKTIF

Anda mungkin juga akan mendengar keberatan obyektif atau faktual. Keberatan ini ditujukan pada produk Anda dan janji yang Anda buat dalam kaitannya dengan apa yang akan Anda lakukan pada pelanggan. Prospek mungkin akan berkata, "Saya rasa itu tidak akan memberikan apa yang kami inginkan" atau "Cukup baik, tetapi tidak cukup memuaskan."

Bila Anda bisa menjawab keberatan obyektif, umumnya Anda akan segera menutup penjualan. Cara terbaik untuk melakukannya adalah dengan memberikan kesaksian, bukti lain yang memperjelas bahwa produk yang Anda tawarkan memberikan manfaat bagi nasabah (bisa juga menunjukkan bukti klaim). Yakinkan calon pembeli bahwa ia akan mendapatkan manfaat yang Anda janjikan.

8. PENOLAKAN UMUM PENJUALAN

Jenis keberatan ke delapan adalah apa yang kita sebut dengan penolakan umum penjualan. Hal ini selalu muncul di awal presentasi. Sampai Anda menetralkan penolakan umum ini, calon pembeli akan mendengarkan presentasi Anda dengan setengah hati.

Turunkan penolakan awal dengan melakukan pendekatan. Katakan "Pak Prospek, terima kasih atas waktu yang diberikan. Tenang saja Pak, saya tidak akan menjual apapun pada Anda hari ini. Yang saya inginkan adalah bertanya pada Anda beberapa pertanyaan untuk melihat apakah ada kemungkinan perusahaan saya bisa membantu Anda mencapai sasaran Anda dengan efektif. Apakah ini bisa diterima?"

Ketika prospek merasa santai dan mengizinkan Anda mengajukan pertanyaan, Anda segera mulai dengan pertanyaan terbuka yang sudah Anda siapkan sebelumnya untuk mengidentifikasi kebutuhan calon pembeli.

9. JALAN TERAKHIR

Keberatan paling umum yang terakhir diatasi dengan jalan terakhir. Anda telah memberikan presentasi, dan calon pembeli Anda melihat dengan jelas manfaat produk bagi dirinya. Ia tahu dan memahami apa yang Anda jual dan seberapa banyak yang Anda minta. Ia hampir melakukan pembelian, tetapi ia masih mengalami keraguan.

"Bagaimana Saya tahu Saya mendapatkan premi yang pantas?" mungkin ia akan berkata demikian. Atau "Anda yakin ini adalah tawaran yang terbaik?" dengarkan dengan rasa hormat; kemudian yakinkan calon pembeli Anda bahwa tawaran Anda adalah yang terbaik, pada harga yang pantas, dan semua orang yang pernah membelinya merasa puas.

Keberatan pembeli terhadap pembelian barang dapat menimbulkan suatu masalah di dalam penjualan. Dalam masalah ini ada kemungkinan terjadi ketidakpuasan atau ketidaksesuaian paham antara pembeli dan penjual. Akan tetapi keberatan tersebut harus ditanggapi dengan penuh kebijakan, karena jika tidak ditanggapi dengan baik, maka para pembeli barangnya.

Bila melihat ada tanda-tanda keberatan pembeli terhadap barang-barang yang dibelinya, seorang penjual harus dapat menguasai diri. Di sini seorang penjual jangan emosi dan jangan memperlihatkan ketidaksenangannya. Di dalam menghadapi dan mengatasi keberatan pembeli seorang penjual, harus mengajak calon pembeli bicara. Kemudian dengarkan segala keberatan dan keluhannya dengan senang, lalu ajukan beberapa pertanyaan, kemudian pengaruhi dengan anjuran.

Listen more than you talk. Take the time to find out where the client has been, where he is and where he wants to be! Also share where you have been, where you are and where you want to be.

-R. Michael Sellors, CLU
Winnipeg, Manitoba, Canada