



SALES MASTERY HOW TO MASTER THE ART OF CLOSING

TOM MC IFLE
INDONESIA'S #1 BUSINESS COACH



Thanking You for.....

TIME
It's the raw material of your
success
With TIME everything is possible, without it
nothing is possible

Copyright © 2012 Top COACH Indonesia

Agenda

- Pre-sales Closing
- 8 Tehnik Closing
- Membangun TRUST
- Selling saat Covid-19
- Sales Matrix
- Product Matrix

FOUNDER

Tom MC Ifle

- Founder and CEO Top Coach Indonesia
- Coach 1000 Pengusaha.
- Award Winning Coach
- 25.000 Hours of Coaching
- Black Belt Six Sigma

VISI

Menciptakan satu juta milyarder di Indonesia

MISI

Membuka potensi, menerapkan ilmu dan terapi dengan cara coaching, presenting, dan hypnotherapy agar setiap orang menikmati kelimpahan dengan fun, exciting dan saling mendukung

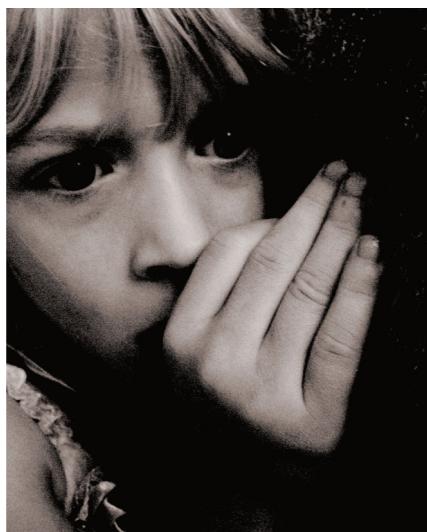


 <h2>My Story ...</h2>		
 <p>Head of Division Retail Business Development</p> <p>1996 -2006</p>	 <p>business coaching Chief Operating Officer Coaches Coach Asia Pacific</p> <p>2006-2009</p>	 <p>The Real Coach Chief Executive Officer</p> <p>2009-2012</p>
 <p>Pengawas</p> <p>2012 - NOW</p>	 <p>CEO</p> <p>2012 - NOW</p>	 <p>Investor</p> <p>2018 - NOW</p>

 <h2>Filosofi Selling</h2>		
<ul style="list-style-type: none"> • Saat Anda menjual produk, siapa pemenangnya? • Customer atau Anda? • Perbedaan SPORT dan SELLING • Sport memanfaatkan kelemahan untuk menghancurkan lawan • Selling memanfaatkan kelemahan untuk menguatkan lawan 		

Customer is KING, must be the CHAMPION

MENGAPA CLOSING ADALAH SENI



TAKUT

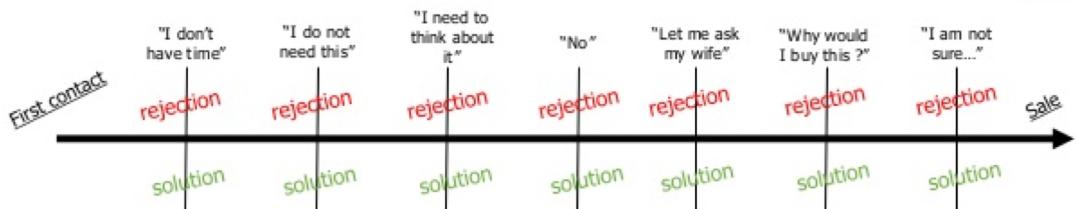
- DITIPU
- SALAH PILIH
- KEMAHALAN
- DIKRITIK

TCI TOP COACH INDONESIA

Every rejection is intended by the sales person

GET the full straight line strategy here

The sale really starts from the first rejection



TCI TOP COACH INDONESIA

BE THE RIGHT PERSON

Pikirkan siapa orang yang tepat untuk menjual

- Asuransi
- Mobil
- Motor
- Kulkas
- Kuliner
- Pelangsing
- Jasa
- Obat



**ANDA HARUS
MENJADI ...**

**FIGUR
OTORITAS**



SIMPLY ...

TRUST!

Masa Covid-19

- Biro perjalanan tiarap
- Offline retail tidur
- Kuliner menurun
- Fashin tutup
- Property lesu
- Mall sepi
- Café hanya boleh take-away
- Pertanian rugi
- Perawatan Kecantikan



3 TIPE KEKAYAAN "MASTER UANG"

**UANG
SEPERTI
API**

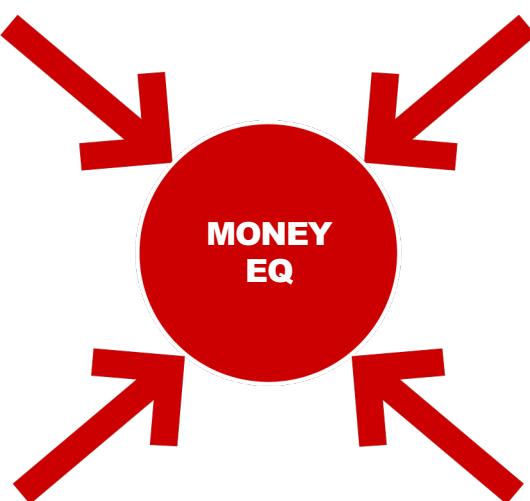
**UANG
SEPERTI
AIR**

**UANG
SEPERTI
UDARA**



IQ Mengelola Uang **EQ mencetak Uang**

15



16



Money IQ

- Mengatur uang**
- Membuat laporan keuangan**
- Melakukan investasi**
- Mencetak Profit**



Money EQ

17



Money IQ

- Compete in existing markets**
- Beat the competition**
- Exploit existing demand**



Money EQ

- Keyakinan bahwa Tuhan baik**
- Percaya Rejeki sudah disiapkan**
- Tulus bersedekah**
- Tenang dimasa susah**

18

DEMAND



SUMBER CASHFLOW SAATINI

- **Masks:** Revenue sales increased 590% from the week prior
- **Hand sanitizers:** Revenue sales increased 420% from the week prior
- **Clorox/Lysol wipes:** Revenue sales increased 184% from the week prior
- **Canned food:** Revenue sales increased 183% from the week prior
- **Disinfectants:** Revenue sales increased 178% from the week prior
- **Bottled/packaged water:** Revenue sales increased 78% from the week prior
- **Hand soap:** Revenue sales increased 33% from the week prior
- **Toilet paper & paper towels:** Revenue sales increased 26% from the week prior



TCI TOP COACH INDONESIA

Selling by Definition ...

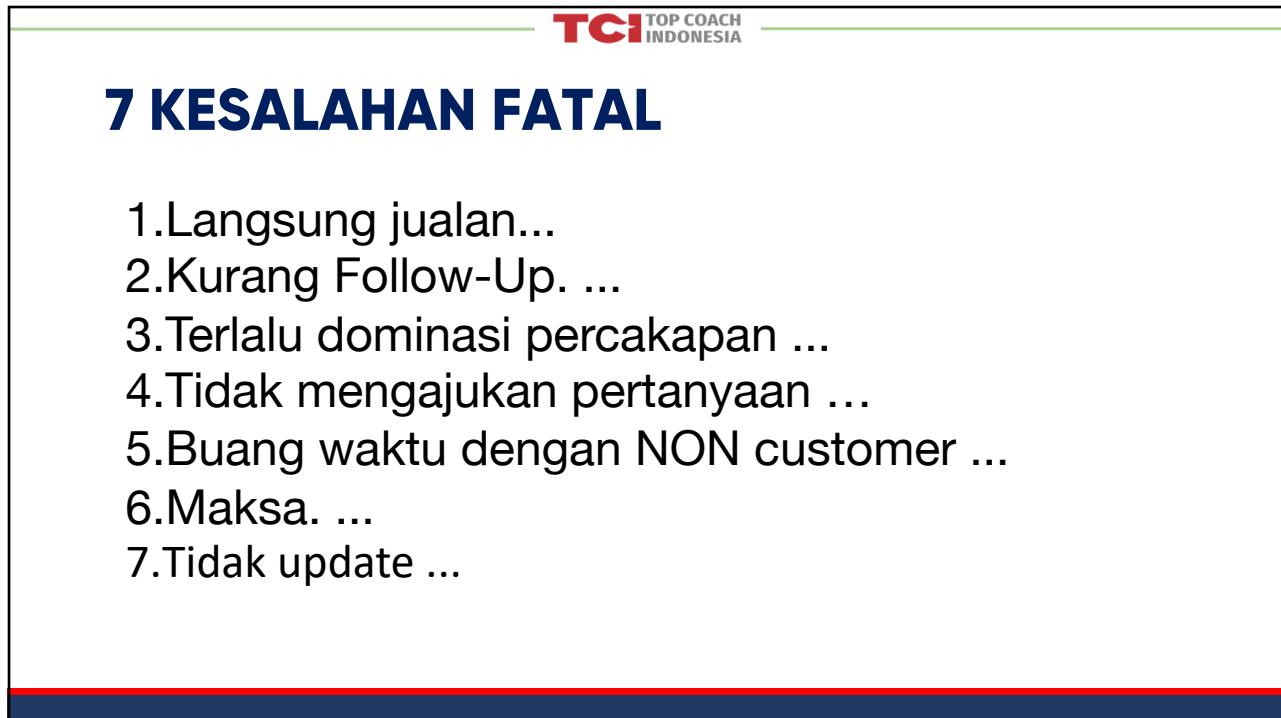
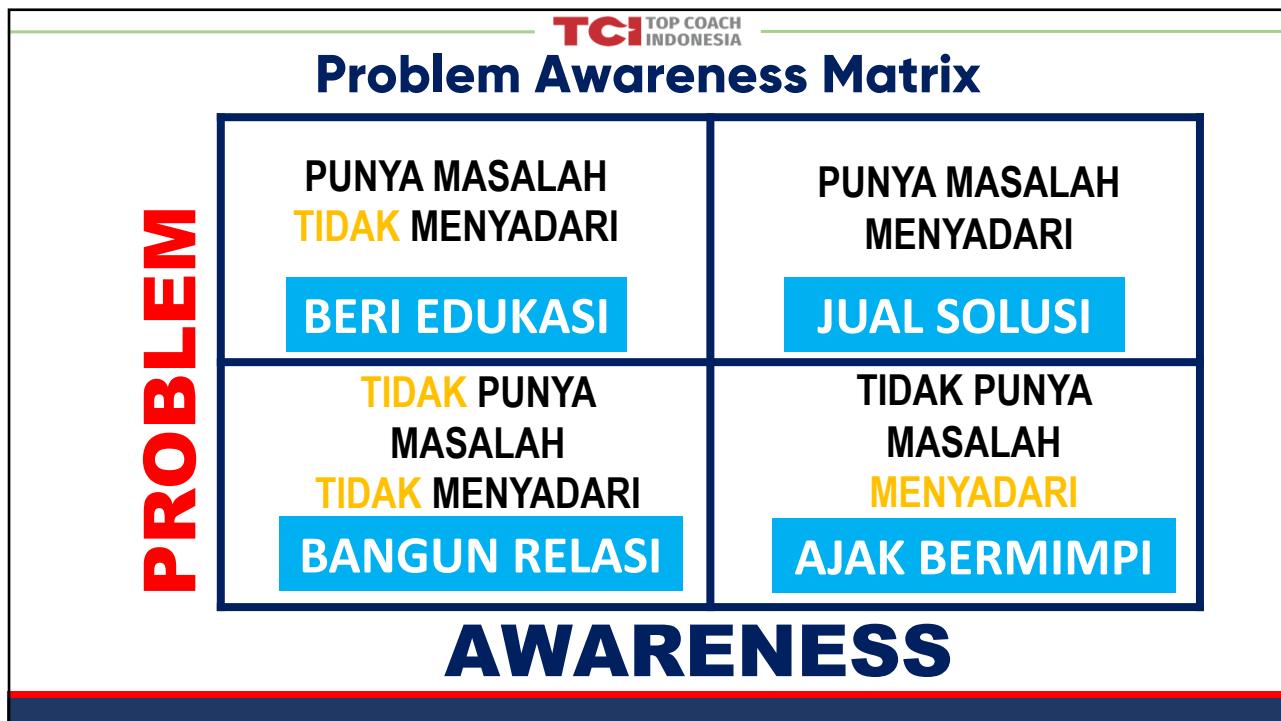
**People don't like to be SOLD
but People LOVE TO BUY...**

Jeffrey Gitomer

PERSIAPKAN MEDAN PERTEMPURAN

**“If you know the enemy
and *KNOW YOURSELF*,
you need not fear
the result of a
hundred battles.”**

~ Sun Tzu





TCI TOP COACH
INDONESIA

WHO ARE YOU?

5 Typical Toxic Sales People

MARTYR

MALAS

MESSY

MANIAC

MANJA



MESSY

- Berantakan
- Sering terlambat
- Sering lupa
- Tidak mau berubah
- File tidak update
- Kehabisan brosur
- Tidak follow up



MALAS

- Menunjukkan kemalasan secara terbuka
- Tidak menghargai deadline
- Sering terlambat
- Buang waktu browsing/baca komik
- Sering absen
- Menghindari tanggung jawab
- Menunda-nunda
- Hilang motivasi

MARTIR

TCI TOP COACH INDONESIA

- Sibuk sendiri
- Tidak suka berbagi pekerjaan
- Suka merahasiakan informasi penting
- Mengambil pekerjaan orang lain, tidak jarang merebut prospek
- Rajin banget, sakit-sakit tetap masuk kerja sampai menularkan virus
- Tidak percaya kemampuan rekan kerja





MANJA

- Fun
- Seru
- Santai
- Menyepelekan pekerjaan
- Suka gosip
- Becanda keterlaluan
- Kebanyakan coffee break

TC MANIAC

- 4% populasi
- Harus dirawat di mental hospital
- Suka mengancam
- Tidak nyaman saat berdekatan
- Suka bully
- Sengaja melanggar aturan
- Manipulasi
- Sabotase

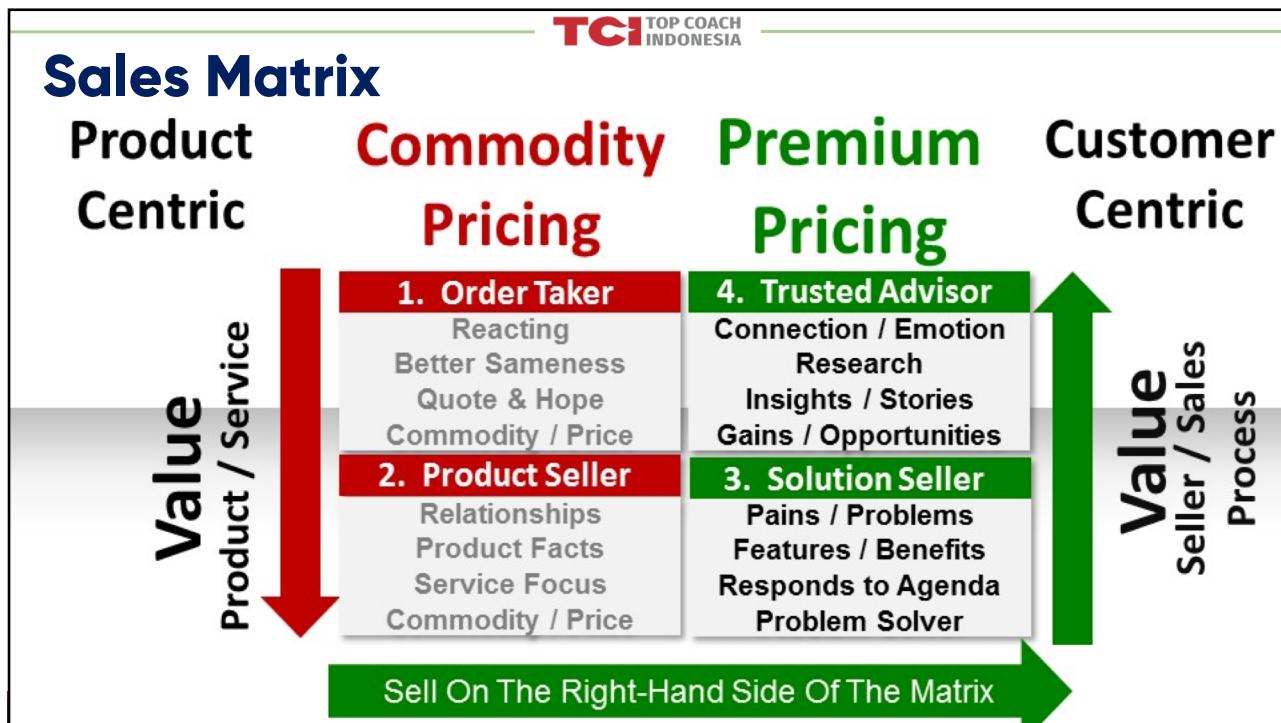


4 Types of Sales People...

Order Taker
Product Pusher
Over Seller
Problem Solver



WHAT BUSINESS ARE YOU IN?



MENGAPA GAGAL CLOSING?

1. TIDAK BUTUH
2. TIDAK ADA UANG
3. TIDAK ADA WAKTU
4. TIDAK SUKA PRODUKNYA
5. TIDAK SUKA SALESMANNA
6. TIDAK SUKA PERUSAHAANNYA
7. TIDAK PAHAM



AWAS! JANGAN DIBOHONGI PROSPEK



FIRST THING FIRST



**CLOSING ADALAH SENI
BERKOMUNIKASI YANG AKAN
MEMBUAT PROSPEK MERASA
NYAMAN SAAT BERTRANSAKSI.**



**Berhati-hati menggunakan
tehnik ini secara berlebihan
karena akan membuat
hubungan terasa transaksional**



**Goal Anda: Bagaimana
Closing Customer Sebelum
Anda Menjelaskan ...**



**Kapan Anda melakukan
transaksi karena Salesman
jago closing?**



3 Jenis Closing Technique

**PRE-SALE
CLOSING**

**SALES
CLOSING**

NEGOTIATION



CHANGE MODEL

The Beckhard-Harris Change Model (DxVxF>R)

D × V × F > R

D = Dissatisfaction. Pain atau problem

V = Vision, harapan, keinginan, emosi positif

F = First step. Tindakan, mau melakukan langkah kecil

R = Resistance. Keraguan, kekhawatiran, ketakutan, trauma



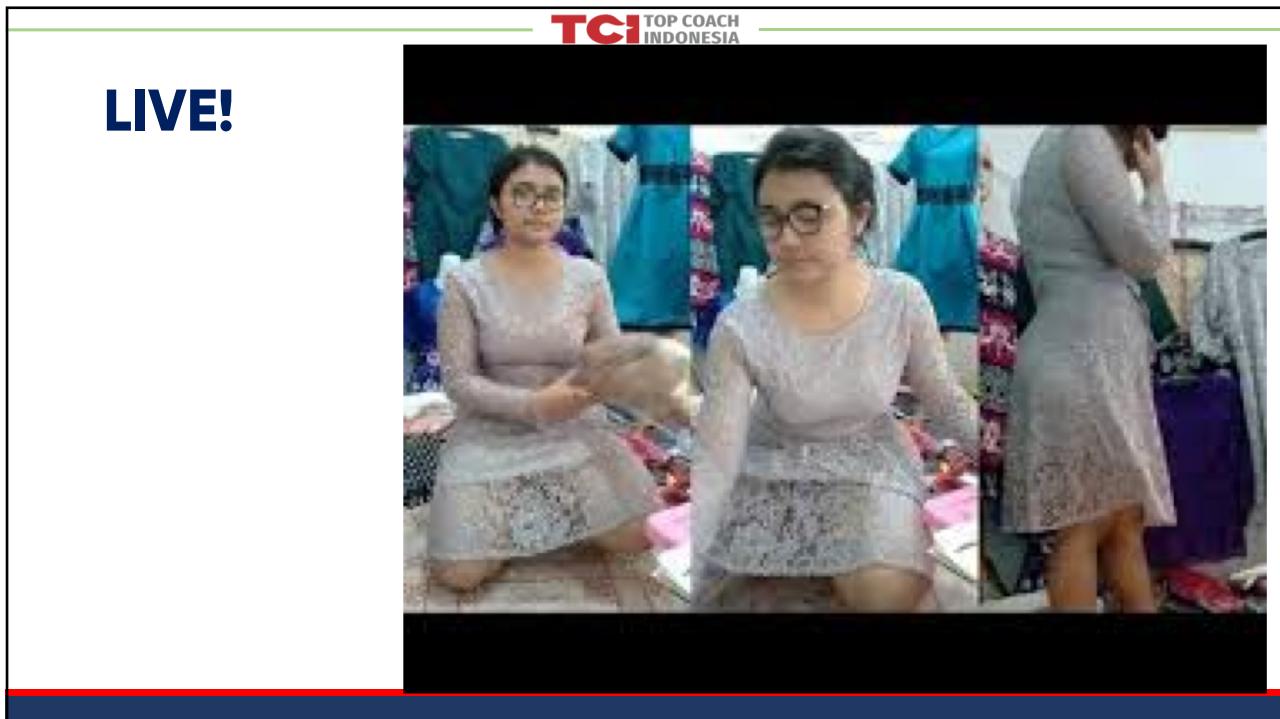
SELAMA COVID-19

ONLINE ADALAH SOLUSI TERBAIK



7 STEP SELLING DURING CORONA

- 1. Focus Sales Process**
- 2. Jual Solusi**
- 3. Kuasai Telepon, WA, Video**
- 4. 10X upaya Anda**
- 5. Give Now, Get Later**
- 6. Selling is Servicing**
- 7. Try New Things**





3 Jenis Closing Technique

**PRE-SALE
CLOSING**

**OWNERSHIP
CLOSE**



BERKAT KERJA KERAS
DAN KEGIGIHAN SAYA SELAMA
BERTAHUN-TAHUN



© Facebook gambarlucupictures

AKHIRNYA SAYA BISA MEMBELI KAOS BIRU INI

TCI TOP COACH
INDONESIA

**AFFORDABLE
CLOSE**



TCI TOP COACH
INDONESIA

**PERCEPTION IS
EVERYTHING**

PICTUREQUOTES .com

LITTLE THING CLOSE

- Senyum
- Rapi
- Bersih
- Wangi
- Sepatu bersih
- Kuku bersih
- Baju matching
- Sopan
- Tepat waktu
- Lengkap
- Follow up
- Reminder
- Thank You Notes
- Humoris
- Pendengar baik



FAIR ENOUGH CLOSE



fair·ness

/'fernəs/

noun

noun: **fairness**

1. impartial and just treatment or behavior without favoritism or discrimination.
"part of my role is to ensure fairness to all parties"
2. the quality of having light-colored hair or a pale complexion.
"descriptions emphasize the fairness of her skin"
3. ARCHAIC
beauty.
"the maiden allows her fairness to lead her to trouble"



NEW DECISION CLOSE



JANGAN OVERSELL



3 Jenis Closing Technique

**SALES
CLOSING**

4 qualifying Question

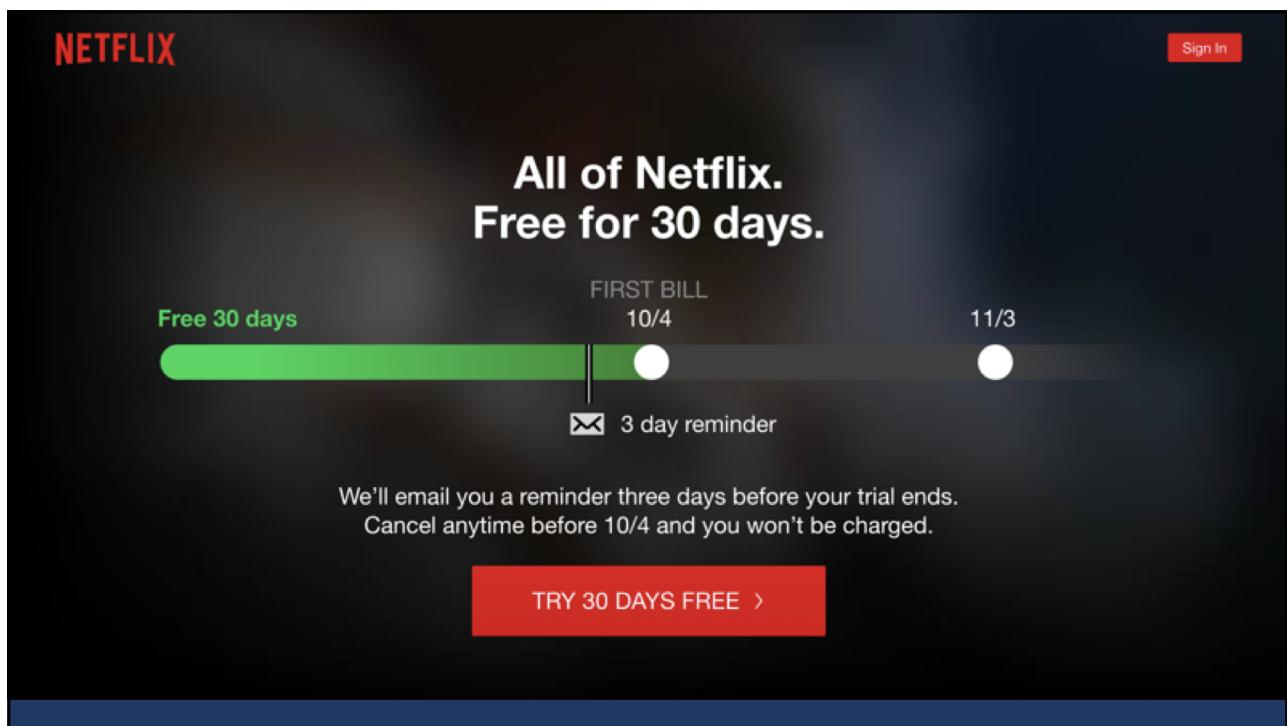
- Apakah prospek **membutuhkan** apa yang Anda jual?
- Bisakah prospek **menggunakan** apa yang Anda jual?
- Bisakah orang mampu **membayar** produk?
- Apakah orang tersebut **menginginkan** produk?



ComputerHope.com

The “Puppy Dog” Close

TRY BEFORE YOU BUY



The Scarcity Close

Terbatas ...

COOKIE JAR EXPERIMENT

Stephen Worchel in 1975

- **Experiment 1:**

- Dua toples berisi 10 dan 3 cookies
- Lebih dari 60% memilih toples berisi 3 padahal isisnya sama

- **Experimen 2:**

- Peserta diminta untuk mencoba dua-duanya
- Mana yang enak?
- Yang enak adalah yang isinya hanya 3





The Assumptive Close

Test the water. Selalu memastikan prospek masih tertarik dengan penawaran Anda.

Apakah ini yang Anda cari? Apakah ini sesuai dengan goal? Suka ini atau itu?



Pernah ke show room mobil?



**Anda dan istri sudah coba,
test drive. Sudah
berkhayal...**



**Lalu istri Anda, bilang...
JANGAN SEKARANG!**



Gunakan pertanyaan ini ...

- Ibu suka yang ini? Produk ini memang berkualitas, apakah kualitas penting buat bagi Ibu?
- Wah, cocok dengan saya. Kayaknya, selera ibu memang bagus. Menurut ibu cocok untuk dipakai sehari-hari atau akan digunakan dimomen lain?
- Pilihan ibu keren. Boleh tahu, kalau sudah dibawa pulang, mau dipajang dimana?
- Ketika Anda sudah menanam **benih**, memiliki, tidak jadi membeli rasanya menyakitkan daripada kehilangan uang.



The Take Away Close

Jangan diskon saat prospek minta diskon tapi cabut satu atau dua fasilitas. Psikologi anak kecil, akan berusaha mempertahankan "mainan" jangan sampai diambil orang.



Kehilangan dampaknya dua kali lebih menyakitkan daripada mendapat sesuatu ...

Juli 1981 hingga Juli 1983, kenaikan 10% dalam harga telur menyebabkan penurunan 7,8% dalam permintaan, sedangkan penurunan 10% pada harga telur hanya menyebabkan 3,3% peningkatan permintaan..

(Kahneman & Tversky, 1979).



The “Next Steps” Close

Daripada Anda menjelaskan langkah berikutnya, Anda bisa meminta prospek menjelaskan langkah selanjutnya.

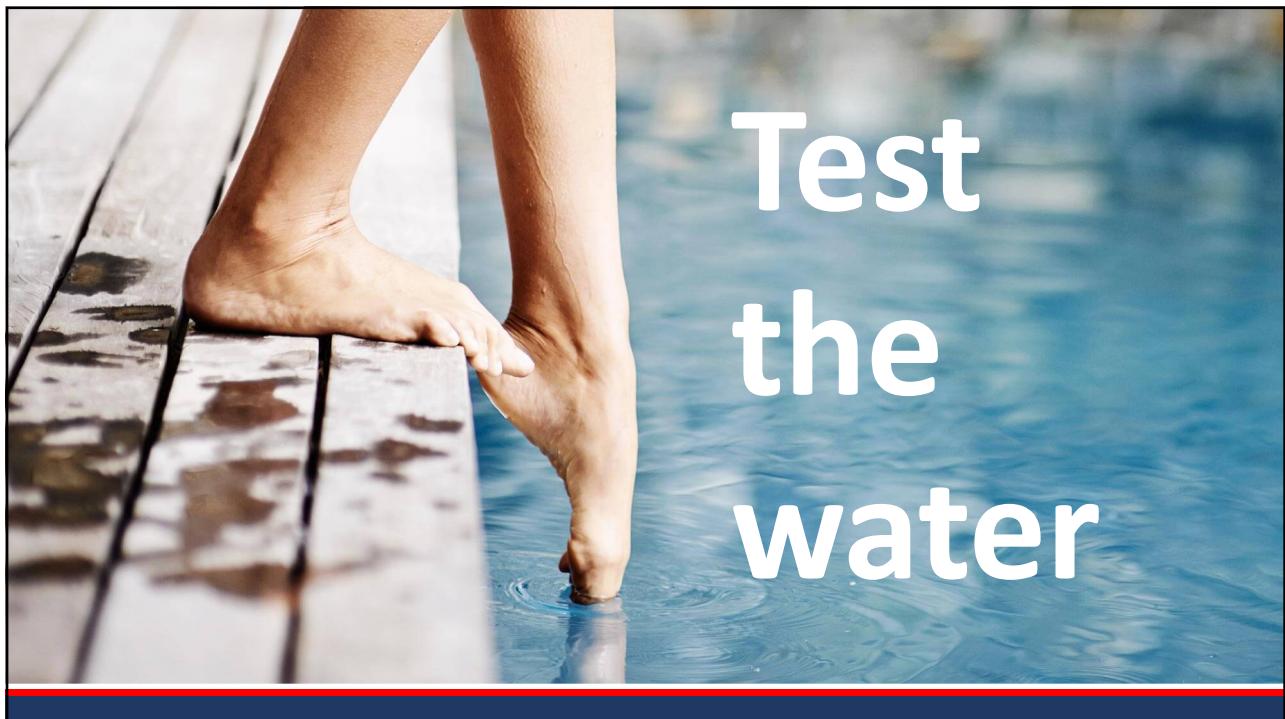


**KEEP CALM
YOU'RE
IN CONTROL**

TCI TOP COACH
INDONESIA

Soft Close

"Jika saya bilang saya bisa mengurangi pemeliharaan sebesar 25% dan meningkatkan produktivitas widget sebesar 15%, apakah itu selaras dengan tujuan perusahaan Anda?"



Test
the
water

TCI TOP COACH
INDONESIA

Summary Close

Buat rangkuman, semua fasilitas, term of payment, benefit, apa yang disukai dan tidak disukai lalu arahkan next stepnya.



Now or Never

Sekarang atau Tidak Pernah. Di sinilah tenaga penjualan melakukan penawaran yang mencakup manfaat khusus yang mendorong pembelian segera.

"Ini adalah yang terakhir pada harga ini."

"Kami mendapat diskon 20% hanya untuk pelanggan yang mendaftar hari ini."

"Jika Anda berkomitmen untuk membeli sekarang, saya dapat melacak Anda dengan cepat ke depan antrian implementasi."



Q & A