

DAY 2: NEGOTIATION & BODY LANGUAGE

3 Jenis Closing Technique

**SALES
CLOSING**

Question ...

- Senjata sales professional ...
- Gunakan dengan respek ...
- Selalu menambah penghalus ...
- Siapa yang mengajukan pertanyaan mengendalikan percakapan ...

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?



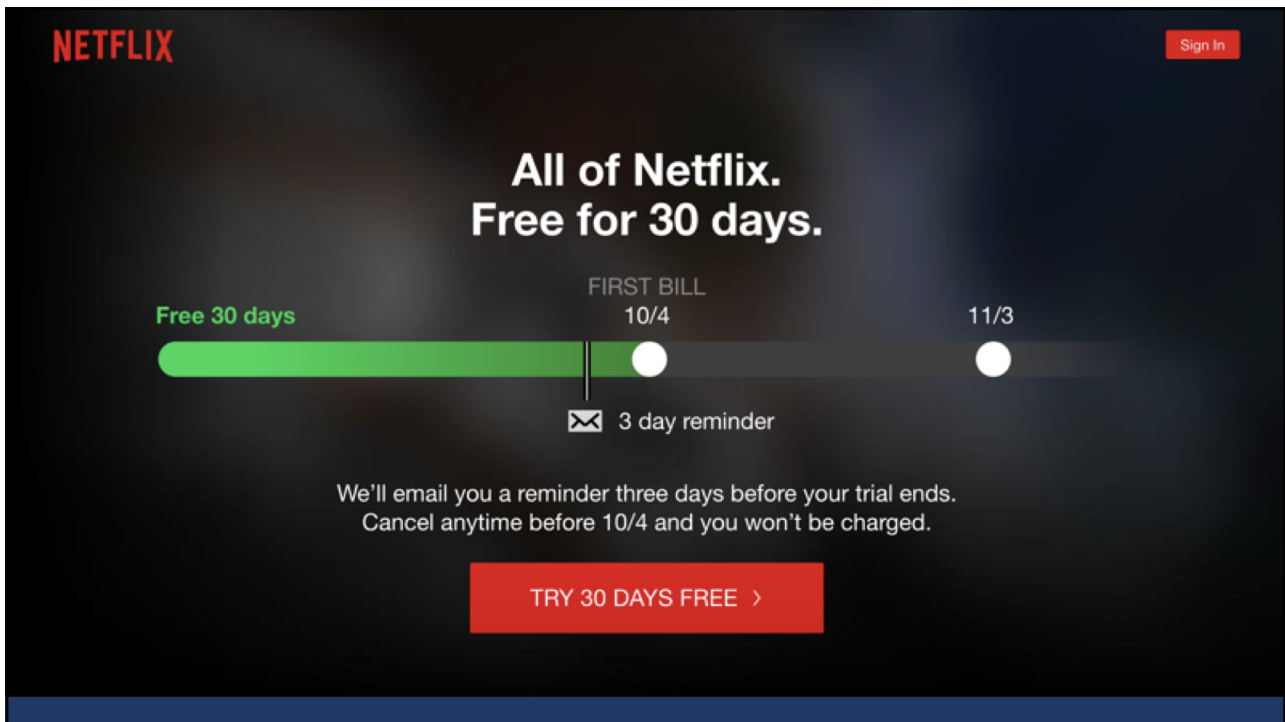
ComputerHope.com

Qualifying Prospect

- Boleh tahu, apa manfaat yang Anda harap dari produk ini?
- Apa kira-kira, manfaat spesifik yang Anda cari?
- Anda sedang mencari A atau B?
- Rencananya setelah Anda membeli A/B akan digunakan untuk apa?
- Siapa yang paling banyak memanfaatkan produk ini?
- Siapa yang memutuskan?
- Anda sudah tahu harganya?
- Sudah berapa lama mencari produk seperti ini?

The "Puppy Dog" Close

TRY BEFORE YOU BUY



NETFLIX Sign In

**All of Netflix.
Free for 30 days.**

Free 30 days

FIRST BILL
10/4

11/3

✉ 3 day reminder

We'll email you a reminder three days before your trial ends.
Cancel anytime before 10/4 and you won't be charged.

[TRY 30 DAYS FREE >](#)



TCI TOP COACH
INDONESIA

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 isinya 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.

The Take Away Close

- Boleh, jika ibu ingin harga itu, kami akan ambil manfaat A, B, C. Apakah itu yang ibu mau?
- Fasilitas mana yang paling ibu perlukan?
- Siapa yang akan menggunakan fasilitas ini?

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.

OK, saat ini bapak sudah tahu fasilitas, harga, term of payment dan delivery time. Setelah ini, apa rencana bapak?



**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

- Bapak suka hitam atau putih
- Anak bapak akan bilang apa setelah bawa pulang ini?
- Kira-kira istri bapak setuju ngga dengan transaksi ini?
- Kapan bapak perlunya?
- Sudah ada tempat penyimpanannya?

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."

SALES SCRIPT

Greeting

Customer : Selamat pagi dengan Top Coach Indonesia,

Sales : Pagi, dengan Tom Bisa dibantu? Dengan Ibu siapa bu saya bicara?

Customer : dengan Ida, pak



SITUASI

Sales : O.. dengan Ibu Ida, Selamat pagi bu apa kabar?

Customer : Kabar baik

Sales : Yes bu, apa yang bisa Saya bantu?

Customer : Ya, saya mau tanya tadi saya ada dengar di radio ada yang extreme produktivity workshop itu tentang apa ya?

Sales : Ow ya betul, ibu dengar di radio yang mana bu ya?

Customer : Saya dengar di PAS FM

Sales: Ya bu, kalau boleh tau ibu bisnis apa saat ini?

Customer : Saya saat ini di percetakan

Sales :Oo percetakan, sudah lama bu?

Customer : kurang lebih sudah 7 tahun

Sales : kebetulan bu, di workshop tanggal 20 september kita akan mengadakan sebuah workshop judulnya adalah Extreme Productivity, nah di dalam workshop ini Ibu akan belajar bagaimana cara membuka pola pikir karyawan-karyawan ibu agar bisa mencetak profit, agar bisa menghilangkan pemborosan biaya. Nah tekniknya adalah kita akan mengajak ibu melakukan simulasi bisnis yang aplikatif di dunia nyata.



TEST THE WATER

Sales: Apakah membuka pola pikir karyawan untuk mencetak profit dan menghilangkan biaya ini penting buat ibu saat ini?

Customer : Ya, sih mas ini penting banget buat bisnis saya

PAHAMI PROBLEM

Sales : Jadi gini bu di bisnis percetakan biasanya masalahnya apa bu?

Customer : Biasanya selagi yang sering saya hadapi itu reject sih

Sales : ow banyak reject ya ? reject itu menambah biaya atau nggak? Spesifiknya gimana sih bu?

Customer: Justru biaya akan lebih besar karena reject itu

Sales : Tambah bengkok ya

Customer : jadinya kan pengulangan ya. Karyawan saya juga lembur ya gara-gara reject itu

ASSUME THE SALE

Sales : Oke mungkin saya mau tanya ni kalau misalnya nanti ibu diajarkan bagaimana cara menghancurkan penghambatan produktifitas, bagaimana cara mengimplementasi produktivity tools menurut ibu ada manfaat atau nggak?

Customer : Itu akan sangat bermanfaat sekali ya karena karena produktifitas sama lean itu 13 lean itu apa ya?

PRESENTASI

Sales : Jadi gini bu dalam bisnis itu ada 9 jenis kebocoran, dan bentuknya 9 indikator yang menyebabkan gagal produktif. Nah ada 4 area juga yang membuat ibu lebih produktif. jadi 9 indikator ini bisa membuat ibu tau sebetulnya masalahnya yang harus dilakukan itu apa nah efek dari produktifitas yang hancur itu seperti tadi bu, contohnya kayak boros, Error gitu ya, terus misalnya karyawan bikin banyak bikin kesalahan terus akhirnya profit ibu menurun.

nah jadi kita ajaran yang namanya lean tools. Lean ini bukan hanya berguna untuk bisnis manufaktur tapi juga banyak di pakai untuk bisnis jasa Service seperti perhotelan, travel agent kemudian perusahaan-perusahaan trading distribusi ini di pakai.

Gunanya adalah sistemasi management agar bisa menghacurkan pemborosan sampai ke akar-akarnya dan kita ajarkan ini dalam bentuk simulasi supaya gampang ngertinya. Seperti itu, bu.

SOFT CLOSE

SALES: Ngomong-ngomong ibu lebih seneng langsung praktek atau teori bu?

Customer : enakkan langsung praktek sih.

Sales : Memang, benar bu. Kira-kira ada berapa orang bu yang akan ibu training. yang mau diajarkan teknik extreme productivity ini?

Customer : ini cocoknya ajak siapa di bisnis saya?

Sales : Sudah pasti ibu ikut, ibu ikut sudah pasti ya sebagai bisnis owner lalu ibu ajak wakil ibu juga supervisor minimum manager dan supervisor ini mengetahui ilmu ini karena saya akan ajarkan juga bagaimana cara implementasinya misalnya cara mengatasi human error bagaimana cara membuat karyawan lebih teliti bagaimana cara membuat monitoring sistem, gimana ibu bisa membangun leader supaya bisa jaga produktifitas? Apakah saat ini dibutuhkan untuk ibu?

Customer : Ya.. ya ini butuh sih, harganya berapa ya?



MENURUNKAN EKSPEKTASI

Sales : Untuk harga normal kita 5,5 juta kalau ibu sendiri 1.950 ibu maunya sendiri atau berdua bu?

Customer : rencananya saya minimal akan ambil 2 orang sih

Sales : 2 orang, kalau ibu datang berdua bayar hari ini bayar 2,2 juta. 2,2 juta sudah berdua tapi hari ini harus lunas karena ini terbatas untuk 30 pendaftar pertama

Customer : Oke saya daftar 2 orang ya

Sales : oke atas nama siapa bu?

Customer : atas nama Ida, dan sinta

Sales : nomor telpon ibu berapa?

Customer : 0812 89508XX



UP SELL

Sales: bu, boleh tahu, di bisnis ibu selain ibu dan bu Sinta ada lagi yang ikut membantu ibu mengatasi masalah produktifitas?

Customer: ada, kepala produksi, kepala pembelian, dan pengiriman. kenapa, gitu?

Sales: Kalau memang ada 5 orang, ibu ngga mau ikut 5 aja, hanya 5 juta satu perusahaan. Kalau kepala produksi, pembelian dan pengiriman lebih produktif dan efisien kira-kira membantu, nggak bu?

Customer: membantu lah, tapi mereka harus jaga kandang. Mungkin lain kali deh.

Sales : Oke baik, saya akan WA nomor rekeningnya ya ibu. Saya tagihkan ke ibu langsung atau mau pake nama perusahaan invoice nya?

Customer : ke nama saya aja nanti saya langsung bayarkan

Sales : Langsung ya, baik ibu thank you so much ibu pasti nggak nyesel lah dengan workshop ini. Thank you bu. Ibu ada temen lain nggak yang bisa diajak untu ikut workshop ini?

Customer : nanti saya cari dulu ya, nanti saya infoin juga ke kamu ya .

Sales : Ya karena bagus banget bu, jarang kita mengadakan workshop seperti ini. So thank you bu sampai ketemu di workshop kita. Salam pencerahan

How to Read Body Language

IT'S WHAT YOU **DON'T SAY** THAT COUNTS!



Open vs Close





TCI TOP COACH
INDONESIA



This person wants to end the conversation or the meeting

Anda membosankan

TCI TOP COACH
INDONESIA

Yakin



A Self-confident know-it-all. Women do not like it if a man sits in this position at work

www.wondersbook.wordpress.com

TCI TOP COACH
INDONESIA

Sedang berusaha sabar,
atau mengatasi
kegelisahan



TCI TOP COACH
INDONESIA

Kebiasaan ini
menunjukkan orang yang
sangat menutup diri



This is the way a
closed person
sits. Thumbs
turned up -
-always aloof

Lihat jempol kaki



The direction of the feet shows what's in the mind of their owners

Tidak tertarik



The body and feet position shows that these two are excluding a third person from their conversation



3 Jenis Closing Technique



Win - Win Negotiations

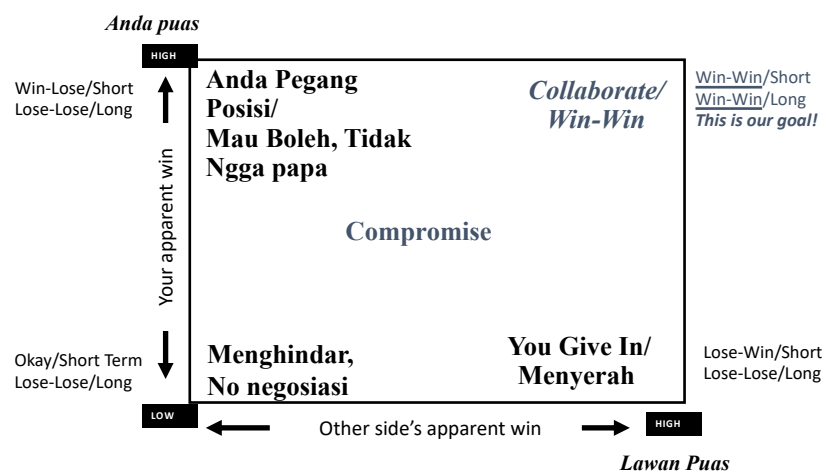
“Negosiasi di mana kedua belah pihak keluar sebagai pemenang dan kedua belah pihak berkomitmen untuk menegakkan tujuan mereka dari perjanjian” (Negosiasi Menang-Menang)

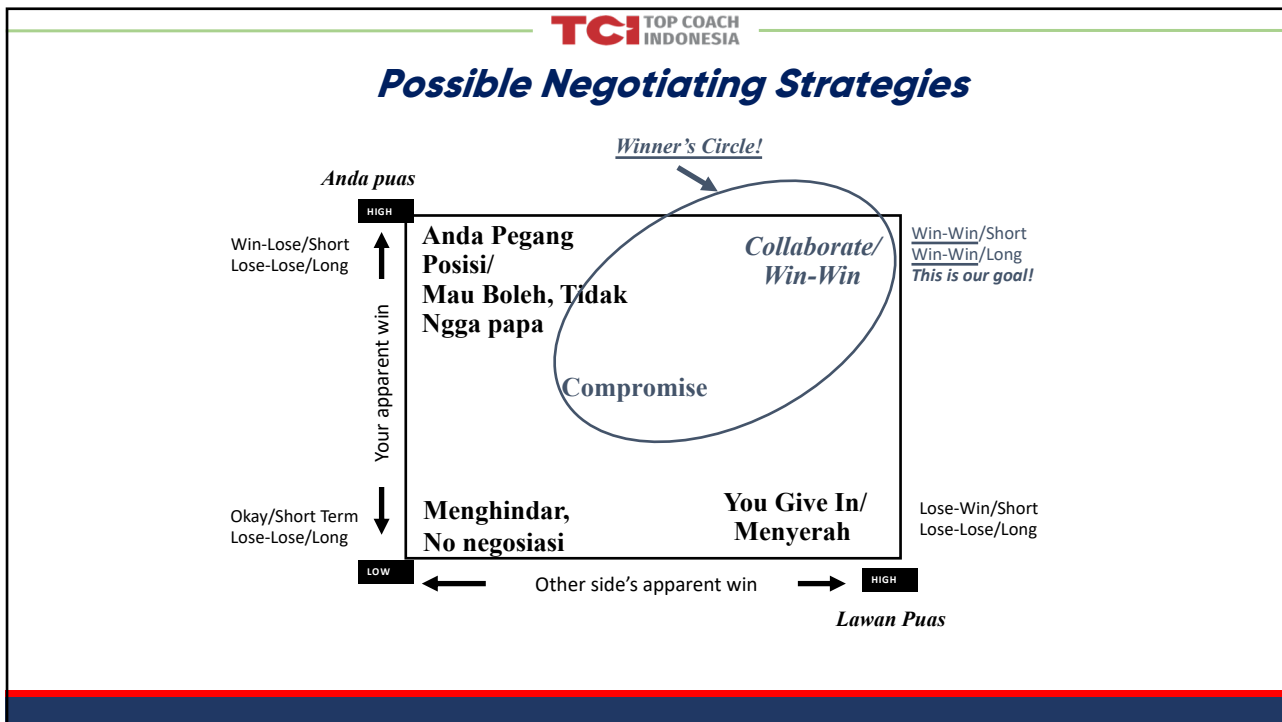
Win - Win Negotiations

“Negotiations in which both parties come away winners and both parties are committed to upholding their ends of the agreement”
(The Win-Win Negotiator) •

- **Negotiation**
- **Both parties**
- **Winners**
- **Committed**
- **Upholding their ends of the agreement** •

Possible Negotiating Strategies





TCI TOP COACH INDONESIA

Mengapa kalah negosiasi

- **Susah**
- **Takut kalah**
- **Pasti ada yang menang, ada yang kalah**
- **Tidak boleh keras, harus bicara baik-baik**
- **Usahakan tidak ada konflik**
- **Takut lawan bicara bilang "TIDAK!!"**

FEED BACK IS THE BREAKFAST OF CHAMPION

TCI TOP COACH
INDONESIA

2 tipe negosiator

**Cooperative
Negotiator**



- Kolaborasi
- Kerjasama Agar Bisa Berhasil
- Hubungan Jangka Panjang
- Win-win Result

**Competitive
Negotiator**



- Harus Ada Yang Menang Dan Kalah
- Menganggap Negosiasi Sebuah Kontes
- Kalau Bisa Di Peras Lebih Baik

FEED BACK IS THE BREAKFAST OF CHAMPION

TCI TOP COACH
INDONESIA

POWER SELLING & NEGOTIATION SKILLS

TRADITIONAL NEGOTIATION

ME
AGAINST
YOU

PROFESSIONAL NEGOTIATION

WE
AGAINST
PROBLEM

Ciri seorang negosiator ulung

- Suka mendengar
- Pura-pura tidak memahami
- Sabar
- Tidak emosional
- Suka bertanya
- Fokus kepada hasil
- Tidak kecewa kalau gagal

FEED BACK IS THE BREAKFAST OF CHAMPION

2 core concepts that you must have in mind

Zone Of Possible Agreement



NEGOTIATION SKILLS

NEGOTIATION TACTICS



The Emotional Guy









Delays

**BE
PREPARED
TO STOP**

Squeezer

Assumptive close



CHANGE THE NEGOTIATOR

Nibbling



© Can Stock Photo - csp13986485

Kunci dalam negosiasi

1. Jangan pernah mengajukan negosiasi terlalu awal
2. Gali sedalam mungkin informasi untuk mendapat kebutuhan mendasar
3. Tunjukkan keyakinan dari nada suara
4. Gunakan “the power of silence”
5. Jangan memberi tapi tukar menukar
6. Tatap mata lawan bicara untuk menunjukkan confidence

Q&A