

Apa yang kamu pikirkan ketika mendengar kata “sales”? Apakah orang yang mendatangi kita untuk menawarkan sebuah produk? Yap, itu merupakan salah satu bagian dari *sales*. Sederhananya *sales* adalah proses penawaran produk yang dilakukan oleh penjual kepada calon pembeli sehingga menghasilkan sebuah transaksi. Orang yang melakukan aktivitas ini biasanya disebut *sales* atau *salesperson*. Bagi kamu yang sedang memulai karir pada pekerjaan ini, berikut adalah strategi atau tips agar menjadi *sales* yang handal.

1. Kenali Produk

Hubungan antara produk dengan *sales* merupakan hal yang tak terpisahkan. Bukan hal yang asing lagi, ketika kita membahas mengenai *sales* maka hal utama dari pekerjaan ini yaitu produk. Pemahaman produk yang akan kamu jual/promosikan merupakan hal yang harus kamu miliki ketika berkarir di pekerjaan ini.

Sebagai *sales*, kamu bertanggung jawab untuk mengetahui produk secara keseluruhan. Pelanggan biasanya tidak terlalu mengenal produk yang ditawarkan, karena itu mereka bergantung kepadamu untuk mendapatkan informasi produk tersebut. Seperti manfaat, fitur yang ada, dan juga batasan dari produk.

Selain itu, faktor yang tidak bisa kamu lupakan dalam memahami produk adalah mengetahui *pain point* dari pelanggan. Sederhananya *pain point* adalah masalah spesifik yang dihadapi oleh pelanggan atau calon pelanggan pada pasar yang lebih luas. Kamu harus dapat memahami bagaimana produk yang kamu tawarkan dapat menjadi solusi dari masalah yang mereka hadapi. Untuk mempermudah memahami hal ini, kamu dapat menggunakan beberapa pertanyaan berikut.

- Akankah produk mu membantu mereka menghemat uang?
- Apakah produk mu dapat menghemat waktu dari produk yang lain?
- Apakah produk ini menambah keamanan bagi penggunaannya?
- Apakah produk ini bisa diandalkan?
- Apakah ada fitur unik pada produk ini yang bisa mempermudah ?

2. Kenali target pelanggan

Selanjutnya merupakan hal yang pasti akan dilakukan oleh seorang *sales*. Yap, berhubungan dengan pelanggan. Namun sebelum itu, sebagai *sales* kamu tidak bisa sembarangan mendatangi seseorang untuk ditawarkan produk yang di jual. Dalam pekerjaan ini, kamu harus mengetahui bagaimana target pelanggan dari produk mu.

Pertama, memahami demografi calon pelanggan. Kamu dapat mengawalinya dengan mengetahui siapa yang akan mendapat manfaat dari produk yang dijual. Berapa usia mereka? Apa pekerjaan mereka? Kapan waktu terbaik untuk menghubungi/mengunjungi mereka? Dan apa jenis kelamin mereka? Selanjutnya yaitu menghubungi demografi tersebut dengan *pain point* agar mempermudah mudah kamu melakukan interaksi dengan pelanggan.

Ikuti kelas: Melakukan Negosiasi dan Presentasi Penjualan untuk Sales Door to Door (Penjual Rumah ke Rumah)

3. Tingkatkan kemampuan presentasi

Semua hal mengenai *sales* adalah tentang presentasi. Hal ini berhubungan dengan cara menjelaskan produk kepada pelanggan. Awal presentasi yang baik adalah ketika kamu berhasil membuat pelanggan tidak keberatan mendengarkan penjelasanmu mengenai produk. Sehingga kamu dapat menjalankan semua hal yang telah direncanakan. Seperti, mempromosikan manfaat dari produk.

Bagi kamu yang ingin meningkatkan kemampuan presentasi produk, berikut adalah beberapa cara yang dapat diterapkan.

a. Pahami komunikasi verbal dan non-verbal

Hal ini bukan hanya sebatas berani untuk berbicara dan menawarkan produk. **Komunikasi** yang baik adalah ketika kamu bisa menyampaikan pesan dan memahami maksud dari perkataan pelanggan. Selain itu, memahami bagaimana bahasa tubuh mereka juga merupakan hal yang penting. Kamu dapat memperhatikannya ketika saat baru membuka percakapan. Apakah mereka nyaman atau terasa tertekan dengan kehadiran mu?

Ketika mereka merasa tidak nyaman, disitulah kemampuan membangun suasana diuji. Kamu perlu memastikan pelanggan tersebut nyaman ketika interaksi dimulai. Pertama, kamu dapat bersikap sopan. Bukalah pembicaraan dengan salam pembuka seperti "Selamat pagi/siang/sore?"

b. Berbicara dengan jelas

Selanjutnya yaitu melatih artikulasi dari setiap perkataan yang disampaikan. Jadi sebelum kamu melakukan presentasi di depan pelanggan, cobalah untuk menyusun kalimat yang paling gampang untuk kamu ucapkan. Jika masih terasa sulit, tidak ada salahnya membuat catatan kecil. Namun, catatan tersebut hanya untuk membantu, bukan untuk digunakan ketika presentasi.

Cara Meningkatkan Kemampuan Presentasi pada Sales

Pahami komunikasi verbal dan non-verbal

Berbicara dengan jelas

Persuasi yang dilakukan dengan lancar

VISUAL: RATU

Kamu juga dapat membuat dirimu nyaman terlebih dahulu sebelum memulai presentasi. Selain itu, hindari juga terburu-buru. Hal ini dapat membuat artikulasi dari perkataanmu tidak jelas dan juga membuat pelanggan merasa kamu tidak profesional. Terakhir adalah jangan sampai menyinggung hal-hal yang bersifat personal bagi pelanggan.

c. Persuasi yang dilakukan dengan lancar

Tips pertama dan terpenting untuk meyakinkan pelanggan adalah tampil percaya diri dan juga memiliki pemahaman yang baik mengenai produk. Hal ini tentu saja akan berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan terhadap kamu. Jika kamu tidak berhasil membangun kepercayaan dari pelanggan, maka langkah-langkah sebelumnya akan sia-sia.

Kamu dapat menjadikan proses persuasi terasa seperti percakapan biasa. Alih-alih menjelaskan semua tentang produk, kamu bisa memberi informasi yang paling dibutuhkan pelanggan seperti manfaat dan kelebihan produk. Tentu saja hal ini harus berjalan secara alami dengan menjawab pertanyaan pelanggan tanpa terkesan menghafal. Sehingga dapat meyakinkan pelanggan dengan lebih baik.

4. Jangan terlalu memaksa untuk meyakinkan

Dikutip dari entrepreneur.com, menurut Timo Rein yang merupakan seorang mantan *sales* dan pebisnis profesional, terlalu memaksa untuk meyakinkan pelanggan akan membuat kamu gagal. Ini terkesan seperti berlawanan dengan apa yang harus dilakukan, tetapi ini penting. Jika kamu pergi ke pelanggan dengan hanya berpikir bahwa kamu perlu "membuat" orang membeli, hal tersebut malah terlihat tidak meyakinkan.

Orang-orang melihat apa yang kamu lakukan, mereka biasanya tidak terlalu percaya dengan apa yang kamu katakan. Oleh karena itu, kamu perlu kenali pelanggan terlebih dahulu. Misi kamu adalah untuk memahami mereka. Apa yang mereka alami? Apa ambisi dan kebutuhan mereka? Fokus pada pelanggan merupakan hal yang paling utama.

5. Gunakan penolakan sebagai peluang

Sebagai seorang *sales*, kamu pasti akan mengalami penolakan dari pelanggan. Hal ini merupakan hal yang tidak bisa dihindari. Baik itu ketika baru mengawali pembicaraan atau pun ketika sedang menjelaskan produk. Namun, pekerjaan ini bukan untuk orang yang gampang menyerah dan putus asa.

Ketika kamu mengalami penolakan, maka jadikanlah hal tersebut menjadi tambahan motivasi untuk mendapatkan lebih banyak pelanggan. Jadikan setiap penolakan tersebut untuk mengevaluasi diri. Apakah ada yang salah ketika mengawali interaksi atau presentasi yang kurang menarik? Selalu tingkatkan keterampilan penjualan dan tekadmu.

6. Dapatkan penolakan lebih cepat

Penolakan tidak selamanya berarti negatif. Dikutip dari entrepreneur.com, mendapatkan lebih cepat penolakan lebih baik. Sebagai seorang *sales*, waktu merupakan hal yang berharga. Terkadang pelanggan tidak enak untuk mengatakan “tidak” sehingga mereka membiarkanmu untuk melakukan presentasi terlebih dahulu. Namun, pada akhirnya mereka menolak. Hal ini tentu saja dapat membuang waktumu yang berharga.

Salah satu cara agar kamu dapat mendapatkan penolakan lebih cepat adalah membuat pelanggan nyaman untuk mengatakan tidak. Setelah membuka percakapan, kamu dapat menjelaskan fitur dan manfaat dari produk. Kemudian menanyakan “apakah produk ini cocok atau bermanfaat bagi mereka?” Melalui jawaban pelanggan dari pertanyaan tersebut, kamu bisa menentukan untuk melanjutkan proses transaksi atau mundur.

Selain itu, agar waktu tidak terbuang sia-sia adalah menentukan waktu maksimal ketika melakukan interaksi dengan pelanggan. Kamu bisa menentukan 15-20 menit untuk melakukan keseluruhan proses penawaran.

Baca juga: [Ciri-ciri Loker Fiktif dan Cara Menghindarinya, Jangan Terjebak!](#)

7. Dapat mengatasi keberatan

Sama halnya dengan penolakan, tak jarang pelanggan merasa keberatan dengan produk yang kamu tawarkan, mulai dari harga, fitur, hingga kualitas. Biasanya hal ini terjadi karena pelanggan memiliki kekhawatiran ketika mereka sudah membeli produk tersebut. Pada saat tersebutlah pentingnya untuk memahami produk. Jika tidak, pelanggan malah akan semakin ragu dengan produk yang ditawarkan.

Tapi jangan bingung dulu, berikut adalah beberapa tips untuk mengatasi keberatan pelanggan yang dikutip dari badgermapping.com.



4 Tips Mengatasi Rasa Keberatan dari Pelanggan

Tunjukkan kamu memahami kekhawatiran mereka	Dengarkan keberatan calon pelanggan	Tanyakan mengapa mereka merasakan hal tersebut	Penjelasan yang empatik tentang produk yang dapat meredakan kekhawatiran mereka
			

Sumber: badgermapping.com - Door to Door Sales: 10 Best Strategies for D2D Success

VISUAL: RATU

- Dengarkan keberatan calon pelanggan
- Beri tahu mereka bahwa kamu memahami kekhawatiran mereka
- Tanyakan mengapa mereka merasa hal tersebut
- Berikan penjelasan yang empatik dan ramah tentang produk mu yang dapat meredakan kekhawatiran hingga mengubah pikiran mereka

Jika ditangani dengan tepat, keberatan yang diajukan oleh pelanggan dapat menjadi petunjuk penting untuk meneruskan proses penawaran hingga transaksi. Sehingga pelanggan merasa mereka diperlakukan dengan baik.

Itulah beberapa tips yang bisa kamu coba untuk menjadi seorang *sales* handal. Bagi kamu yang ingin memperdalam kemampuan marketing, langsung saja ke **Skill Academy**. Karena kini di Skill Academy tersedia Kelas Sukses Kerja yang siap membantu kamu memasuki industri kerja. Selain materi yang lebih spesifik, kamu juga belajar bersama instruktur profesional di bidangnya. Tunggu apa lagi, ayo terus *upgrade* kemampuan untuk mencapai cita-citamu.