



HERO ACADEMY
Collaborate • Innovate • Conquer

Panduan Kunjungan Salesman ke Retail

SALESMAN HEBAT



Meraih Prestasi

Menyapa dengan Hati



DYNAMIX

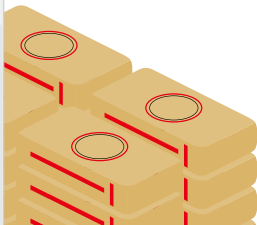


Berkolaborasi dan Bersinergi untuk Terus Melampaui Jangkauan

Hari ini, 8 tahun perjalanan transformasi kami. PT Semen Indonesia (Persero) Tbk kini adalah perusahaan penyedia solusi bahan bangunan. Kami akan terus berinovasi. Berkolaborasi untuk menciptakan beragam solusi demi mewujudkan pembangunan berkelanjutan bagi generasi mendatang.

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	
6 Tahapan Salesmanship	1
Tahap 1: Membuat Perencanaan dan Persiapan	2
Cara Merumuskan Tujuan	3
Tahap 2 : Membuka Kunjungan	4
Sales Starterpack	5
Tahap 3 : Menentukan Kebutuhan Toko	6
Tahap 4: Melakukan Presentasi	8
Tahap 5: Menutup Penjualan	10
Tahap 6 : Menyusun Laporan	12



KATA PENGANTAR



Hi SIG Hero,

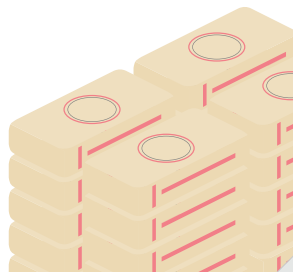
Alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan YME sehingga tim penulis dapat menyelesaikan penyusunan buku pedoman yang berjudul “Panduan Kunjungan Pelanggan” dengan lancar.

Buku Pedoman ini merupakan bagian dari “**Book Series: SIG Hero Academy**” yang berfungsi untuk mendukung pembelajaran tim penjualan SIG. Tim penulis sangat berterima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penerbitan buku ini.

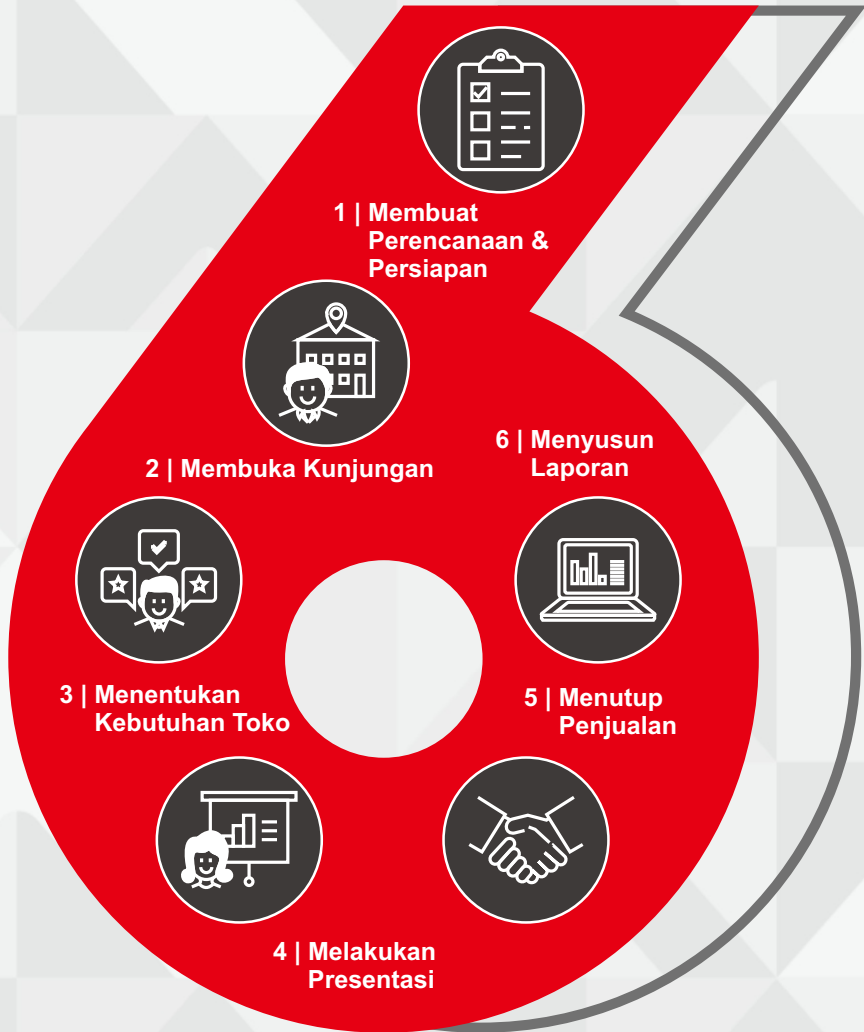
Kami menyadari bahwa buku ini tidak lepas dari berbagai kekurangan. Oleh karena itu, kami berharap pembaca dapat memberikan saran maupun kritik sebagai bahan evaluasi kedepan.

Salam SIG Hero Academy
Collaborate • Inovate • Conquer

Jakarta, Januari 2021
Tim Penulis



6 TAHAPAN SALESMANSHIP





1 MEMBUAT PERENCANAAN & PERSIAPAN



Target Aktivitas

- Salesman mampu dan terbiasa menyusun tujuan kunjungan pelanggan secara SMART.
- Salesman terampil menggunakan aplikasi kunjungan pelanggan sehingga aktifitas dapat berjalan secara efektif dan efisien.
- Salesman secara aktif berkoordinasi dengan supervisor/TSO untuk menyusun rencana tindak lanjut yang diperlukan.

Detail Aktivitas

- Mempersiapkan peralatan penjualan dan keselamatan.
- Mengecek aplikasi Kunjungan Pelanggan SIG.
- Memastikan signal, kuota dan baterai dalam keadaan baik atau terisi.
- Merencanakan tujuan sesuai prinsip SMART.
Spesifik | Mampu diukur | Arah target yang realistis | Relevan | Tenggat waktu
- Melakukan briefing tim (15 menit).

Do's & Dont's

- Aktif mempersiapkan rencana kunjungan pelanggan (tujuan, target harian, saran order, dan program promosi berjalan)
- Membuat catatan khusus untuk setiap pelanggan yang dikunjungi
- Mempelajari catatan kunjungan pelanggan sebelumnya

Do's

- Bersikap pasif dan menunggu instruksi supervisor/TSO
- Menyusun tujuan rencana kunjungan pelanggan tidak spesifik
- Memiliki agenda pribadi diluar tujuan kunjungan pelanggan yang telah disusun.

Dont's

CARA MERUMUSKAN TUJUAN



SPECIFIC

Tujuan kunjungan pelanggan harus SPESIFIK dan jelas. Salesman harus mampu menjawab pertanyaan yang meliputi 5W + 1H

- **Who** : Siapa target kunjungan pelanggan?
- **What** : Apa yang ingin dicapai dari kunjungan pelanggan?
- **Where** : Dimana kunjungan pelanggan akan dilaksanakan?
- **When** : Kapan kunjungan pelanggan akan dilaksanakan?
- **Why** : Mengapa pelanggan tersebut harus dikunjungi?
- **How** : Bagaimana cara melakukan kunjungan

MEASUREABLE

Tujuan kunjungan pelanggan harus MAMPU DIUKUR. Salesman dapat menetapkan tujuan dengan beberapa ukuran berikut :

- Data/informasi yang diperoleh
- Analisa kebutuhan pelanggan yang disusun
- Sales Order yang diperoleh
- Permasalahan yang diselesaikan
- Dll

ATTAINABLE

Tujuan kunjungan pelanggan harus memiliki ARAH TARGET YANG REALISTIS. Salesman tidak boleh menetapkan tujuan yang terlalu sulit sehingga terasa mustahil untuk dicapai, namun juga tidak boleh menetapkan tujuan yang terlalu mudah (untuk performa standar). Oleh karena itu, salesman harus berkoordinasi dengan supervisor/TSO dalam briefing harian.

RELEVANT

Tujuan kunjungan pelanggan harus RELEVAN dan tepat. Untuk menentukan sebuah tujuan yang relevan, salesman harus memberikan jawaban “YA” untuk pertanyaan berikut : :

- Apakah tujuan ini layak diperjuangkan?
- Apakah tujuan telah ditetapkan pada waktu yang tepat?
- Apakah tujuan akan mendukung pencapaian target?
- Apakah tujuan tepat untuk saya lakukan?

TIME BASED

Tujuan kunjungan pelanggan harus memiliki TENGGAT WAKTU untuk pencapaian target. Dengan komitmen tenggat waktu, salesman akan fokus pada penyelesaian tujuan dan membangun rasa urgensi.

SALES STARTERPACK



HERO ACADEMY
Collaborate • Innovate • Conquer

PRIA

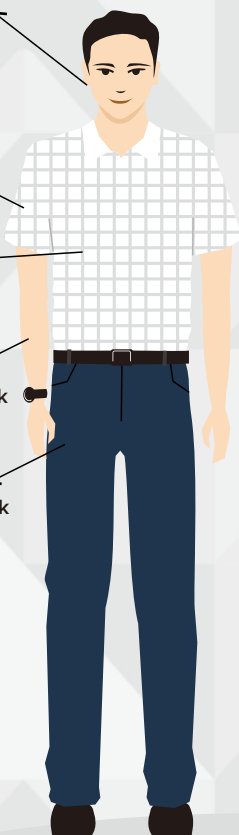
Dianjurkan tidak menggunakan anting

Seragam atau kemeja dalam keadaan bersih dan tidak beraroma

Parfum beraroma lembut (tidak menyengat)

Dianjurkan tidak memiliki tato

Dianjurkan tidak menggunakan celana dengan model sobek (Ripped Jeans)



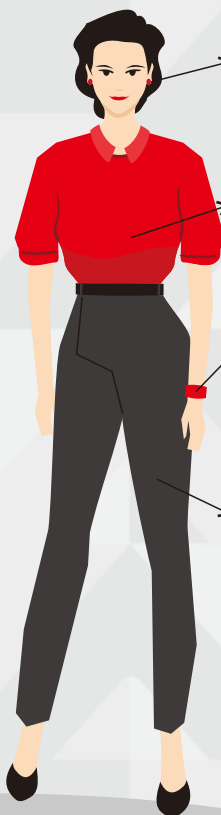
WANITA

Anting dan kalung disesuaikan, jangan melebihi 7 titik di badan.

Parfum beraroma lembut (tidak menyengat)

Gelang, dan jam tangan disesuaikan, jangan melebihi 7 titik di badan.

Apabila menggunakan celana, dianjurkan tidak menggunakan celana dengan model sobek (Ripped Jeans)





2 MEMBUKA KUNJUNGAN

Target Aktivitas

- Salesman mampu membuka langkah awal untuk membina hubungan baik dan kunjungan pelanggan yang efektif.
- Salesman mampu menciptakan suasana cair dan hangat dalam berkomunikasi dengan pemilik toko.
- Salesman mampu melakukan analisa toko untuk menciptakan peluang penjualan.

Detail Aktivitas

- Mengamati kondisi umum toko yang dikunjungi dengan singkat (15 detik), antara lain: Papan Nama Toko (PNT), spanduk, display produk, suasana ramai/tidak.
- Mengucapkan salam, memperkenalkan diri, dan mengenali/menyapa pemilik toko.
- Menyampaikan tujuan kunjungan dengan komunikasi yang luwes.
- Meminta persetujuan dari pemilik toko untuk memeriksa stok.
- Melakukan analisa 5K untuk menciptakan peluang penjualan:
Korporasi | Konsumen | Kinerja Produk | Kondisi Pemilik Toko | Kompetitor

Do's & Dont's

- Senyum, mengucapkan salam dan memperkenalkan diri.
- Menciptakan komunikasi yang luwes dan sopan :
 - ◆ Menanyakan kabar pemilik toko.
 - ◆ Menggunakan bahasa yang sopan.
 - ◆ Membiasakan untuk mencatat poin penting apabila diperlukan
- Selalu meminta ijin pemilik toko sebelum pengecekan stok.

Do's

- Bersikap kurang sopan, seperti berbicara terlalu keras, merusak barang, merokok, dll.
- Melakukan komunikasi yang tidak efektif :
 - ◆ Tidak menyampaikan tujuan kunjungan (tanpa basa-basi).
 - ◆ Terlalu banyak basa-basi.
 - ◆ Menanyakan hal sensitive.
- Hanya menggunakan asumsi untuk menghitung stok.

Dont's



3 MENENTUKAN KEBUTUHAN TOKO



Target Aktivitas

- Salesman mampu menganalisa kebutuhan toko untuk menentukan saran sales order yang optimal.
- Salesman mampu membantu pemilik toko dalam mengoptimalkan penjualan dengan menghindari kekurangan/kelebihan stok.
- Salesman mampu menciptakan dan menjaga hubungan bisnis yang berkesinambungan dengan pemilik toko.

Detail Aktivitas

- Menggali kebutuhan bisnis toko, antara lain :
Pendapatan | Keuntungan total & setiap kategori | Kenaikan penjualan | Kepuasan pelanggan | Pengembalian modal | dll.
- Memahami kebutuhan pribadi pelanggan, antara lain:
Kedekatan (dikenal secara pribadi) | Mengurasi stress | Kemandirian & potensi berkembang | Inovasi & tantangan baru | Kebanggaan & kontribusi | dll.
- Mempelajari riwayat sales order sebelumnya (3 bulan terakhir).
- Menentukan sales order berdasarkan riwayat penjualan, kebutuhan bisnis, dan harapan pelanggan.

Do's & Dont's

Do's

- Bertanya secara efektif dan mendengarkan dengan aktif.
- Memahami kebutuhan pribadi pelanggan selaras dengan kebutuhan bisnis.
- Memberikan saran order yang sesuai dan tepat.

Dont's

- Memberikan informasi yang tidak relevan untuk mendapatkan sales order.

Sales Order = Perkiraan Kebutuhan + Safety Stock + Adjustment_(jika ada)



3 MENENTUKAN KEBUTUHAN TOKO



Menghitung Saran Order

Toko Bangunan Roda Mas memiliki rata-rata penjualan semen sebesar 20 ton setiap hari. Salesman SIG memiliki jadwal kunjungan 8 kali setiap bulan (F8), yang dilaksanakan 3 hari sekali. Lokasi toko sangat dekat dengan gudang distributor, sehingga setiap order dapat langsung dikirim. Selain itu, Toko Roda Mas akan mensuplai kebutuhan semen dalam Proyek Dana Desa untuk pengecoran jalan sebesar 8 ton.

Cara Menghitung:

Item	Index	Volume	Satuan
Rata-rata penjualan/hari	A	20	ton/hari
Periode Order / Periode Kunjungan Salesman	B	3	F8 (3 hari sekali)
Lead Time Delivery	C	0	Hari
Adjusment (demand, project, etc)	D	8	ton

$$\begin{aligned}\text{Saran Order} &= (A \times B) + (A \times C) + D \\ &= (20 \times 3) + (20 \times 0) + (8 \times 1) \\ &= 60 + 0 + 8 \\ &= 68 \\ &= 72 \text{ (menyesuaikan minimum order).}\end{aligned}$$

Saran order dibulatkan menjadi kelipatan 8 (minimum order).

CATATAN:

- Pada contoh diatas, toko hanya melakukan pesanan saat kunjungan salesman. Oleh karena itu, periode order = periode kunjungan saleman.
- Toko dapat melakukan order melalui dua acara, yaitu via telepon dan kunjungan salesman.
- Perkiraan kebutuhan (forecast) dapat ditentukan dari riwayat pemesanan sebelumnya (minimal 3 bulan terakhir).
- Dalam perhitungan saran order, salesman harus mempertimbangkan target program yang ingin dicapai dan kapasitas gudang.



4 MELAKUKAN PRESENTASI

Target Aktivitas

- Salesman mampu melakukan presentasi penjualan dan kunjungan pelanggan yang efektif.
- Salesman dapat memberikan solusi untuk kebutuhan bisnis dan pribadi pelanggan.
- Salesman mampu memotivasi dan mempersuasi pelanggan sesuai dengan tujuan kunjungan pelanggan.

Detail Aktivitas

- Mempersiapkan materi presentasi/komunikasi.
- Melakukan presentasi pelanggan dengan konsep RAJUT:
Rangkum situasi | Ajukan solusi | Jelaskan cara kerja | Tekankan manfaat/keuntungan utama | Tutup presentasi
- Menggunakan konsep story telling agar komunikatif dan mudah dipahami oleh pelanggan.
- Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk mengajukan pertanyaan.
- Memperhatikan tanda/signal pembelian dari pelanggan baik lisan maupun non lisan, contohnya:
 - ❖ Menyampaikan ketertarikan secara langsung (lisan):
 - “Wah, bagus sekali.
 - “Saya mengerti”.
 - Dll
 - ❖ Memberikan ekspresi wajah yang menunjukkan ketertarikan/minat.
 - ❖ Mengubah posisi dengan mencodongkan badan ke depan.
 - ❖ Mengangguk kepala atau memberikan tanda setuju.
 - ❖ Memberikan senyum.
 - ❖ Dll.



4 MELAKUKAN PRESENTASI

Do's & Dont's

Do's

- Mempersiapkan materi, data, dan catatan penting yang diperlukan sebelum melakukan presentasi.
- Melakukan presentasi yang efektif dengan konsep RAJUT dan story telling.
- Mengamati respon dan memahami pelanggan dan signal pembelian.

Dont's

- Kurang memahami materi yang akan disampaikan sehingga tidak percaya diri.
- Berbicara terlalu cepat dan tidak runtut.
- Tidak memahami respon dan signal pembelian.

SELLING WITH STORY

Storytelling merupakan kegiatan untuk menyampaikan sebuah cerita. Kemampuan storytelling sangat bermanfaat dalam praktek penjualan (sales) untuk menularkan semangat dan motivasi sesuai tujuan yang diinginkan.

CONTOH :

"Pak Budi, bulan lalu Bu Wati pemilik Toko Roda Mas di Desa Permai mengunjungi Pabrik SIG di Tuban. Beliau mendapat kesempatan melihat secara langsung proses produksi semen milik SIG, yaitu Semen Gresik dan Dynamix yang sangat memperhatikan kualitas produk, keselamatan karyawan, dan kelestarian lingkungan sekitar. Bu Wati menyampaikan sangat senang dapat berkunjung secara langsung ke Pabrik SIG sehingga lebih yakin dalam menjual produk ke konsumen di tokonya. Bapak juga akan mendapatkan kesempatan yang sama untuk berkunjung ke Pabrik SIG, apabila mampu menjual secara rutin".





5 MENUTUP PENJUALAN

Target Aktivitas

- Salesman menguasai teknik menutup penjualan agar berkesan dan menciptakan suasana yang lebih baik dalam kunjungan berikutnya.
- Salesman mampu mengatasi penolakan dengan baik untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

Detail Aktivitas

- Menutup penjualan menggunakan 6 Teknik:
 - **Naratif:** menceritakan pengalaman pelanggan lain dengan situasi yang sama
 - **Konsekuensi:** memotivasi pelanggan untuk mengambil keputusan dengan segera untuk memperoleh manfaat/keuntungan
 - **Pilihan/Alternatif:** mengasumsikan pelanggan telah melakukan pembelian dan diminta memilih hal yang relevan terkait pembelian.
 - **Langsung:** mengajukan pertanyaan secara singkat dan langsung untuk mendapatkan komitmen sales order.
 - **Perumpamaan:** Mengasumsikan pelanggan menyetujui pembelian apabila keingggannya terpenuhi.
 - **Langkah demi Langkah:** mendorong komitmen pembelian ke tahap selanjutnya (lebih banyak) untuk mendapatkan manfaat.
- Mengatasi penolakan pelanggan dengan Teknik KBKU:
 - **Konfirmasi:** Memahami dan menyamakan persepsi.
 - **Berbagi pemikiran:** Menunjukkan empati saat berbagi pikiran
 - **Klarifikasi:** Memastikan penolakan “benar” atau “salah”.
 - **Ulangi Klarifikasi:** Menghindari kesalahpahaman dengan menyampaikan ulang rangkuman pembicaraan.



5 MENUTUP PENJUALAN



HERO ACADEMY
Collaborate • Innovate • Conquer

Do's & Dont's

Do's

- Memahami dan menguasai teknik menutup penjualan dan mengatasi penolakan pelanggan.
- Mendengarkan dengan seksama alasan penolakan pelanggan.
- Melakukan tindak lanjut pembelian dengan segera.

Dont's

- Menggunakan cara dan bahasa yang kurang sopan dalam menutup penjualan.
- Memberikan respon tidak baik ketika terjadi penolakan.
- Lambat dalam eksekusi tindak lanjut pembelian.

"Baik Bu, Kami akan mengirimkan semen satu DO setiap Selasa dan Kamis pagi seperti toko sebelah ya"



Naratif

"Kalau bapak belum order hari ini maka potongan harganya sudah tidak berlaku ya pak"



Konsekuensi

"Oke pak. Bapak sepatok pesan dua DO. Kami kirim hari ini atau besok pak?"



**Pilihan/
Alternatif**

"Baik bu. Jadi ibu sudah setuju untuk order satu DO setiap hari Minggu ya"



Langsung

"Apabila kami memberikan diskon Rp 10.000 setiap DO, bapak akan order semen dari saya lagi kan?"



Perumpamaan

"Jadi kita akan lihat penjualan seminggu ini ya bu. Kalau cepat laku, maka ibu akan order dua DO setiap minggu?"



**Langkah Demi
Langkah**

CONTOH TEKNIK MENUTUP PENJUALAN



6 MENYUSUN LAPORAN

Target Aktivitas

- Salesman mampu menyusun laporan secara tepat waktu, akurat dan disiplin sesuai ketentuan.
- Salesman dapat melakukan evaluasi terhadap aktivitas yang telah dilakukan dan menyusun strategi tindak lanjut yang tepat.
- Salesman dapat memonitor pencapaian target penjualan secara berkala dan kontinyu.

Detail Aktivitas

- Menyusun laporan rutin, meliputi:
 - Laporan Adminitrasi
 - Laporan Penagihan Pembayaran
 - Laporan Pemesanan (Sales Oder)
 - Laporan Kunjungan Pelanggan SIG
 - Laporan 5K
- Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan kunjungan yang telah dilakukan
 - Apa yang sudah berjalan dengan baik?
 - Apa yang menjadi permasalahan?
 - Apa yang seharusnya dapat dilakukan dengan lebih baik?
 - Apa masukan dari pelanggan, tim, dan supervisor?
- Menentukan rencana aktivitas sebagai tindak lanjut.

Do's & Dont's

- Menyusun laporan secara akurat dan tepat waktu.
- Melakukan evaluasi secara jujur.
- Menentukan langkah perbaikan dan improvement yang diperlukan.

Do's

- Menunda pembuatan laporan.
- Mengisi laporan tidak lengkap dan hanya copy-paste.
- Memanipulasi laporan.

Dont's



HERO ACADEMY
"Collaborate, Innovate & Conquer"

South Quarter, Tower A, Lt 19-20
Jl. R.A. Kartini Kav.8 Cilandak Barat, Jakarta Selatan 12430

7239
572