

Burung dan Kucing

Saya suka bulan Juli, meski bukan berarti tidak suka pada bulan-bulan lainnya. Bagi saya—juga bagi konsultan dan pembicara publik, bulan Juli biasanya menjadi bulan tersibuk. Sebab bulan ketujuh biasanya dijadikan sebagai waktu evaluasi semester pertama. Rapat kerja, rapat evaluasi, rapat koordinasi dan rapat-rapat sejenis adalah hal yang lazim digelar untuk melihat apa yang sudah dicapai di semester yang lalu dan menata langkah untuk memperoleh pencapaian yang lebih baik di semester kedua.

Ada klien-klien yang memiliki masalah yang pelik, sehingga membutuhkan program berjangka panjang untuk diselesaikan. Ada pula klien-klien

Dalam banyak acara bertemu dalam *coaching* atau seminar dengan perusahaan dari berbagai industry jawaban yang paling banyak muncul adalah 2 ekor. Tentu saja jawaban tersebut salah. Meskipun secara matematis benar, tetapi secara logika jelas salah, karena tentu saja kedua ekor burung yang tidak tertembak akan terbang dan bukan menunggu begitu saja di atas pohon.

Logika itu pula yang saya sering pergunakan untuk menekankan pentingnya kepuasan kepada seluruh konsumen. Jika pemasar misalnya memiliki 100 konsumen dan ada satu saja yang tidak dipuaskan maka sisanya bukanlah 99 melainkan 0. Setiap konsumen wajib dipuaskan karena konsumen yang puas hanya bercerita ke sedikit



Oleh:
Handoko Wignjowargo
 Public Speaker bidang People & Business Development.
 Managing Partner MAESTRO Consulting-Coaching-Sharing.
 (handoko@wignjowargo.com;
www.handokowignjowargo.com)

yang memiliki masalah dalam kategori sedang yang meskipun tidak mudah diselesaikan, tetapi relatif bisa tergambar apa yang harus dilakukan. Dan ada lagi klien-klien yang sebenarnya tidak memiliki masalah yang berarti, tetapi perlu mengingatkan orang-orangnya tentang sesuatu hal yang penting.

Terkait dengan urusan evaluasi, mari kita mulai dengan sebuah kuis: Seorang pemburu masuk ke hutan dan melihat ada tiga ekor burung di atas pohon. Dia menembak dan mengenai salah satu di antaranya. Pertanyaannya adalah: Berapa ekor burung yang masih di atas pohon?

Bila di pasar terdapat kesempatan maka kesempatan itu tidak akan dibiarkan oleh pesaing begitu saja agar kita nikmati

orang, sementara konsumen yang tidak puas akan bercerita kepada banyak orang. Dan cerita-cerita tersebut dapat berkembang menjadi *negative word of mouth*.

Dengan kuis tersebut bisa untuk menyadarkan kembali kepada peserta *coaching* atau seminar tentang pentingnya bukan sekedar mencari *customer* saja melainkan juga mencari klien (*customer* yang membeli produk atau jasa lebih dari sekali) dan bahkan untuk mendapatkan sebanyak mungkin *advocate* (*customer* yang melakukan promosi dan/atau pembelaan kepada produk atau jasa kita tanpa bayaran).

Mari kita masuki kuis kedua: Ada 3 ekor kucing

di atas pohon. Salah satu dari ketiga kucing tersebut tiba-tiba melihat ada seekor tikus lewat di atas tanah dan langsung turun mengejarnya. Pertanyaannya adalah: Berapa ekor kucing yang masih di atas pohon?

Ternyata untuk pertanyaan ini banyak yang menjawab dengan jawaban benar: tidak ada! Kedua kucing yang lain tidak akan tinggal diam melainkan akan ikut bersama kucing pertama, mengejar tikus. Kedua kucing yang lain tak akan membiarkan kucing pertama begitu saja mendapatkan tikus yang lewat.

Logika itu yang saya pergunakan untuk menyatakan bahwa bila di pasar terdapat kesempatan maka kesempatan itu tidak akan dibiarkan oleh pesaing begitu saja agar kita menikmati. Dengan segala daya upaya yang dimiliki, kesempatan tersebut akan diupayakan menjadi milik mereka. Hal ini akan menjadi jelas sekali bila yang terjadi di pasar adalah *zero sum game*, bila satu perusahaan mendapatkannya maka itu berarti perusahaan lain akan kehilangan.

Dengan kuis tersebut untuk menyadarkan kembali tentang pentingnya bukan sekedar mendapatkan kesempatan yang menjadi penentu sukses atau tidaknya kita, melainkan juga bagaimana memenangkan kesempatan tersebut. Tentu saja ada banyak cara untuk meraihnya, antara lain: lebih cepat, lebih cermat, dan lebih cerdas.

Lalu apakah ada hubungan antara burung dengan kucing dalam kuis di atas?

Hubungan pertama jelas bahwa ada kesamaan logika dan bahwa logika yang berlaku bukanlah logika matematika melainkan logika realita, bahwa burung tidak akan menunggu di atas pohon untuk ditembak oleh pemburu dan bahwa kucing juga tidak akan menunggu di atas pohon untuk melihat salah satu dari mereka mendapatkan tikus yang lewat.

Kalau kita cermati lebih teliti, sangat mungkin terjadi bahwa bila ada konsumen yang tidak puas dengan suatu produk atau jasa yang ditawarkan sebuah perusahaan, bukan tidak mungkin bahkan sangat lazim terjadi ketidak-puasan tersebut dimanfaatkan oleh pesaing, sedemikian rupa sehingga bisa juga menarik konsumen lainnya. Kesalahan kecil saja yang dilakukan oleh sebuah perusahaan dapat menjadi peluang besar untuk dimanfaatkan perusahaan pesaing. Tentu saja

kita juga tahu bahwa apa yang terjadi di pasar, pemanfaatan ini memiliki "nuansa" yang beragam: mulai dari cara yang halus sekali, halus, kasar, sampai yang kasar sekali.

Dan persaingan itu tidak boleh semata dicermati sebagai pesaing langsung yang saat ini ada dalam industri. Lebih jauh lagi harus dicermati kemungkinan adanya pemain-pemain baru yang masuk ke pasar bahkan substitusi dari produk atau jasa yang dimiliki oleh sebuah perusahaan. Ini berarti sebuah perusahaan tidak hanya harus berebut tikus dengan sesama kucing lain yang ada di atas pohon juga dengan kucing lain yang saat itu tidak di atas pohon, serta pesaing lain misalnya anjing yang melihat dan menginginkan si tikus bahkan kadang menginginkan si kucing pula.

Karena itu secara matrik ada dua dimensi yang



membagi, yaitu kesadaran dan tindakan. Di mana memunculkan alternatif-alternatif: sadar-melakukan, sadar - tidak melakukan, tidak sadar – melakukan, tidak sadar – tidak melakukan. Kehadiran kami dalam *coaching* atau seminar sangat tergantung hasil analisa situasi: dapat membuat yang sadar-melakukan menjadi lebih baik, membuat yang sadar-tidak melakukan menjadi melakukan, membuat yang tidak sadar–melakukan menyadari sehingga melakukan lebih baik, dan membuat yang tidak sadar–tidak melakukan menjadi menyadari dan melakukan.

So, which one is yours? ▲