



Oleh:
Handoko Wignjowargo
 Managing Partner MAESTRO Consulting-Coaching-Sharing
 Mahasiswa Program Doktorat bidang Strategic
 Management FE UI.
Guest Lecturer Program Pascasarjana di sejumlah
 universitas.
 email: handoko@wignjowargo.com

Customers Don't Bite

Dalam lawatan keliling Indonesia serial *coaching* untuk sejumlah perusahaan multiindustri beberapa kali saya menerima keluhan *marketer*. Uniknya mereka mengeluhkan sesuatu yang relatif mirip yaitu kadang-kadang mereka takut berhadapan dengan *customer*. Ada yang benar-benar takut sehingga kalau bisa mereka menghindari atau menunda-nunda untuk bertemu. Bahkan ada yang kalaupun akhirnya bertemu, tak berani menatap mata si *customer*, dan sejumlah perilaku "unik" lainnya.

Saya tersenyum menderngar alasannya terutama karena mereka sebenarnya sadar bahwa akar masalahnya pada tidak *pede* alias tidak percaya diri. Saya jadi teringat salah satu buku koleksi saya yang berjudul *Customers Don't Bite: Selling With Confidence* (Jules Stenberg, 1979). Buku tersebut bercerita bagaimana melakukan penjualan dengan *pede* tanpa takut, karena pada dasarnya pelanggan kita adalah makhluk biasa yang tidak menggigit.

Yang saya tidak ingat justru bagaimana asal buku tua tersebut sehingga ada di *private library* saya. Tentu saja yang tidak akan membahas darimana asal usul buku tadi. Saya juga tidak akan membahas bukunya kali ini. Yang saya

dibahas adalah asal dari rasa *pede*, dengan demikian kalau kita sadar asalnya kita bisa melakukan peningkatan bila dibutuhkan.

1. *Winning*. Kita akan *pede* kalau kita pernah jadi pemenang sebelumnya. Itu bisa berarti menang di bidang atau tantangan yang serupa dengan yang kita hadapi. Karena sejarah kemenangan masa lalu bisa jadi modal percaya diri di masa datang. Selain itu kemenangan yang dipunyai di bidang lain pun bisa jadi modal, meskipun mungkin tidak sekuat bila di bidang yang sama. Oleh karena itu berusaha meraih kemenangan di bidang atau tantangan yang Anda hadapi.
2. *Mastery Skills*. Penguasaan kita akan keterampilan yang dibutuhkan saat berhadapan dengan *cus-*

tomor akan memberikan kontribusi, seberapa tinggi rasa *pede* kita saat berhadapan dengan *customer*. Penguasaan ini bisa mencakup *skill* yang dasar, *intermediate* maupun *advance*. Dengan penguasaan yang baik Anda akan bekerja dengan lancar dan dapat mengontrol penampilan dengan baik serta mampu bersaing dengan *marketer* lain.

3. *Preparation*. Kalau Anda maju dengan persiapan yang baik maka otomatis Anda akan merasa lebih percaya diri. Semakin siap maka akan semakin kuat rasa *pede* tadi. Persiapan di sini bukan semata persiapan fisik semata, melainkan juga, bahkan porsinya lebih besar, persiapan secara mental. Kalau di *marketing* kita kenal *4P: product,*

*Pede ingatlah juga 4P: Preparation
 Prevent Poor Performance.*

price, place & promotion, maka dalam soal *pede* ingatlah juga 4P: *Preparation Prevent Poor Performance!*

4. *Model*. Jika Anda merasa belum cukup mampu, jangan biarkan ketidakmampuan Anda menjadi sumber ketidak-*pede*-an tadi. Ada cara yang mudah yang dapat dilakukan, ialah dengan mencari orang yang berhasil yang bisa Anda jadikan *role model*. Pelajari dengan seksama hal-hal apa yang dilakukan orang tersebut sehingga dapat berhasil, cobalah melakukan dengan benar hal-hal yang dilakukan oleh model Anda.
5. *Self Presentation*. Penampilan yang baik akan memberikan kontribusi besar bagi rasa *pede* Anda. *Self presentation* bisa berupa pakaian yang kita kenakan, bagaimana tampilan rambut dan sebagainya. Banyak orang yang bilang bahwa isi lebih penting dari bungkusnya. Tetapi bila Anda baru pertama kali ketemu *customer*, yang mereka lihat dulu adalah bungkusnya. Lagi-pula kalau bisa dua-duanya baik, kenapa tidak?
6. *Self Regulation*. Anda bisa mengatur diri sedemikian rupa sehingga rasa *pede* ini muncul pada saat dibutuhkan. Kemampuan ini bisa merupakan kombinasi bakat yang Anda sudah miliki, sosialisasi lingkungan, dan kemauan yang besar untuk melakukannya. Saya akan berbagi sebuah mantra sakti yang selalu saya pakai setiap kali tidak *pede*, yaitu dengan menutup mata sejenak dan menyebut berulang-ulang 'saya bisa' di dalam hati.
7. *Feedback*. *Feedback* dari orang lain akan menjadikan Anda *pede*, khususnya bila *feedback* tersebut positif. Untuk itu *feedback* tadi harus jujur bukan sekadar *lip service*, sehingga justru membuat Anda terjerumus karenanya. Secara sengaja Anda harus mencari orang-orang yang Anda percayai untuk memberikan *feedback* positif sehingga bisa meningkatkan rasa *pede* itu.
8. *Leadership*. Jika Anda memiliki *leadership* yang baik, maka akan membuat Anda lebih *pede*. Seorang lebih

banyak menjadi *follower*, di mana di atasnya selalu ada *leader* atau seseorang yang berfungsi sebagai *leader*. *Leader* yang baik biasanya memberikan contoh yang baik, membangun rasa percaya diri *follower*-nya untuk bisa melakukan apa yang sudah dicontohkan, juga memberikan dukungan agar para *follower*-nya dapat berhasil.

9. *Organization comfort*. Kalau Anda berada dalam organisasi yang punya reputasi dan memiliki budaya baik untuk mencapai hasil yang baik dengan cara yang benar, maka asal rasa *pede* Anda juga dapat diperoleh dari sini. Orang-orang yang bekerja di perusahaan-perusahaan ternama atau memiliki *brand* ternama akan memiliki rasa *pede* yang berasal dari nama perusahaan atau produk yang dijual.
10. *Social Support*. Rasa *pede* dapat muncul karena adanya dukungan dari atasan, bawahan, atau rekan-rekan sekerja. Dukungan lebih luas lagi dapat juga berasal dari keluarga ataupun lingkungan sosial di mana kita berada. Bila Anda berada di lingkungan yang bersifat positif dan mendukung setiap personilnya untuk maju, maka akan membuat orang-orang dalam lingkungan itu untuk maju dengan *pede*.
11. *Situation Favorableness*. Kata lain dari kategori ini adalah Anda berada di tempat dan saat yang tepat. Sebagai contoh, Anda tiba-tiba *pede* karena *customer* yang Anda hadapi ternyata sahabat bahkan dia respek dengan keluarga Anda. Dalam dunia nyata, keberuntungan seperti ini ada, tetapi tidak dapat selalu diharapkan.

Kalau kita lihat hal-hal di atas, maka enam yang pertama adalah berasal dari diri sendiri, jadi hanya Anda sendirilah yang bisa mengontrolnya. Sementara, lima terakhir berasal dari luar, meski demikian sampai batas tertentu Anda masih bisa mengontrol kecuali mungkin *situation favorableness*.

Yang pasti *customer* tidak akan menggigit Anda. Oleh karena itu cobalah tingkatkan rasa *pede* lewat analisa diri Anda dari sisi sumbernya dan tingkatkan. Langkah berikutnya, jadilah *marketer* yang lebih menggigit. ■

Leader yang baik
biasanya memberikan
contoh yang baik,
membangun rasa
percaya diri
follower-nya untuk bisa
melakukan apa yang
sudah dicontohkan,
juga memberikan
dukungan agar para
follower-nya
