

Dua Sisi Mata Uang

Tak biasa tapi sudah memasuki tahun keempat saya mengajar materi yang sama. Klien saya adalah sebuah bank yang melejit dengan pesat beberapa tahun terakhir ini. Materi yang diajarkan di tim commercial lending itu sebenarnya sederhana, menjadikan peserta seorang “banker with sales and relationship skill.” Tugas menjadikan mereka “banker” dengan segala pengetahuan dan ketrampilannya adalah tugas sekelompok orang lain, tugas saya hanya menjadikan mereka memahami dan menjalani “sales and relationship skill.”

Mengapa materi dasar dan sederhana yang merupakan “dua sisi mata uang” yang tak terpisahkan ini bisa begitu lama diajarkan dan dianggap sukses?

Jika yang diajarkan hanya selling skill saja maka akan banyak teknik yang bisa membuat lebih banyak nasabah atau calon nasabah membeli produk dan/atau jasa dari bank itu. Ada banyak cara dari mulai yang sederhana sampai dengan yang sangat canggih bisa diajarkan untuk menjadikan mereka yang kebanyakan fresh graduate dari sekolah-sekolah ternama tadi bisa menjadi “salesman” yang banyak menjual.

Jika yang diajarkan hanya relationship skill saja maka akan banyak teknik yang bisa membuat peserta membangun hubungan dengan orang lain, terus menambah dan terus menerus memperluas jaringan. Ada banyak cara dari mulai yang sederhana sampai dengan yang sangat canggih bisa diajarkan untuk menjadikan mereka menjadi “sosialita” yang banyak kenalannya.

Tetapi materi “sales and relationship skill” merupakan materi yang tidak terpisahkan dan membentuk mereka menjadi bukan semata-mata “salesman” atau “sosialita.” Materi ini menekankan bagaimana melakukan penjualan dengan selalu menjaga hubungan dan juga bagaimana menjaga hubungan dengan selalu melakukan penjualan.

Dengan modal dasar menjual dengan cara memuaskan kebutuhan nasabah dan membangun hubungan baik maka akan dihasilkan proses referral dari nasabah yang puas. Dengan modal dasar membangun hubungan baik dan tulus dengan seseorang atau sekelompok orang, meskipun mereka tidak atau belum menjadi nasabah, maka akan muncul terus menerus tambahan nasabah baru yang juga dari hasil referral.

Meskipun sederhana tapi tentu materinya kaya akan nuansa. Sejumlah hal yang terkait bukan semata pengetahuan dan ketrampilan di bidang penjualan justru mendapat porsi cukup besar, antara lain bagaimana: membangun hubungan dengan ketulusan, melakukan pekerjaan dengan kejujuran, melakukan pekerjaan dengan hati bukan hanya dengan pikiran, dan berani punya mimpi. Ramuan antara pengetahuan, ketrampilan dan pilihan sikap-sikap yang benar membuat peserta sukses di lapangan.

Ketika saya mendengar bahwa sejumlah bank mendapat kritikan dari masyarakat tentang tentang cara-cara mereka menjual yang sampai pada tingkat yang membuat masyarakat terganggu

maka saya jadi teringat bahwa mereka hanya menjalankan satu sisi dan melupakan sisi yang lain. Bukan salah para sales kalau mereka malahan tidak disukai, dihindari, atau bahkan dicaci-maki. Semua salah petinginya yang lupa bahwa ada dua sisi mata uang untuk mencapai sukses.

Apakah itu terjadi pada bank yang ada pimpin?

Handoko Wignjowargo
Consultant-Coach-Communicator on People and Business Development
Managing Partner MAESTRO Consulting-Coaching-Communicating
Infobank, Maret 2011