



FOLLOW UP FOLLOW THROUGH

BASIC TRAINING PROGRAM

30 days – 2nd

Yuk Kita Kenalan !!!!!

MUHAMMAD ARIF SURANA

S.H., S.Psi., M.M., CFP®, QWP®, AEPP®, CPS, CSLP, QPSL. CSH, CISH

TRAINER, PENULIS BUKU MSDM, FINACIAL & LEGACY PLANNER

Experience :

- ☐ Radio Host
- ☐ Marcom
- ☐ Sales & Business Development
- ☐ Recruitment, Training & Development
- ☐ Founder Lembaga Training Psikologi & MSDM

Certified :

Associate Estate Planning Practitioner (**AEPP®**), Basic Insurance, Certified Financial Planner (**CFP®**), Certified Public Speaker (**CPS**), Certified Strategic Leadership Professional (**CSLP**), Digital Learning Content Transformation - Centrinova, Qualified Profesional in Strategic Leadership (**QPSL**), Wakil Perantara Pedagang Efek (**WPPE**) – TICMI. Train The Trainer Legacy Planner (**CT**), Qualified Walth Planner (**QWP**), Certified Signature Analysis For Self Healing (**CSH**), Sertifikasi Kompetensi Konsultan Pendamping UMKM, Certified Intermediate Signature Analysis For Self Healing (**CISH**)



erickpradanaaulia



erickpradanaaulia



erickpradana_ps



Agenda

01

Review

- Aktivitas Agent dengan menggunakan 20 point card
- Monitoring Production Agent (2 minggu)

02

Presentation & Handling Objection

- Apa itu Presentation & Handling Objection?
- Mengapa Presentation & Handling Objection Penting
- Bagaimana cara Presentation & Handling Objection

01

REVIEW



20 POINT CARD

Sebuat alat untuk mencatat aktifitas dan mengukur keberhasilan seorang agen.

20 POINTS ACTIVITY CARD											Month :					
T	Monday	Tuesday	Wednesday	Activity	Pts	A	P	A	P	A	P					
08				Approach	1											
09				Appt.	1											
10				Case Open	3											
11				Fact Find	1											
12				Closing Intw	3											
13				Closing	5											
14				Reference	1											
15				Service	1											
16				T. Case Open												
17				T. Closing												
18				Appr. BSP	1											
19				B.S.P.	3											
20				Ctr. BE	5											
21				Train/JFW	1											
Note:				Counselling	1											
				T. BSP Activity												
				T. Contracted BE												
				Total Points												

20 POINTS ACTIVITY CARD											Month :					
T	Thursday	Friday	Saturday	Sunday	Activity	Pts	A	P	A	P	A	P				
08					Approach	1										
09					Appt.	1										
10					Case Open	3										
11					Fact Find	1										
12					Closing Intw	3										
13					Closing	5										
14					Reference	1										
15					Service	1										
16					T. Case Open											
17					T. Closing											
18					Appr. BSP	1										
19					B.S.P.	3										
20					Ctr. BE	5										
21					Train/JFW	1										
Note:					Counselling	1										
					T. BSP Activity											
					T. Contracted BE											
					Total Points											

20 POINT CARD

Penjelasan Aktivitas yang terdapat di 20 Point Cards:

Activity	Keterangan
Approach / Call	Melakukan pendekatan untuk mendapat janji bertemu baik per telepon/langsung.
Appointment	Melakukan pertemuan langsung dengan calon nasabah.
Case Open	Melakukan presentasi
Fact Finding	Mengumpulkan data calon nasabah (nama, tgl lahir, merokok /tidak merokok, pria/wanita, setoran)
Closing Interview	Menindaklanjuti setelah melakukan presentasi/ Follow up
Closing	Menyerahkan SPAJ berikut dokumen pelengkap beserta premi nya ke kantor
Reference	Mendapatkan referensi
Servicing	Melakukan pelayanan lanjutan ke nasabah seperti antar medical/polis, perubahan, klaim, dll
Approach B.S.P.	Melakukan pendekatan untuk mengajak calon BE hadir ke ESP
B.S.P	Calon BE yang hadir di BSP
Contracted BE	Menyerahkan formulir keagenan berikut dokumen pelengkap ke kantor
Training / JFW	Melakukan/mengikuti pelatihan baik di kelas maupun di lapangan
Counselling/Supervision	Melakukan konsultasi / pengarahan kepada BE / BP

REVIEW



- ✓ Aktifitas Agent (20 point card)
- ✓ Production Agent (2 minggu)

Presentation & Handling Objection

Apa itu Presentation?

Presentation:

- Proses menyampaikan pesan atau informasi kepada orang lain dengan harapan orang lain tahu dan faham dengan pesan atau informasi yang kita tujukan



Presentation & Handling Objection

Mengapa Presentation penting?



- Mengkaji ulang kebutuhan calon nasabah dan menyajikan solusi serta memancing kebutuhan emosional nasabah menggunakan Fitur (F), kelebihan (A) dan keuntungan (B)

PRESENTATION

Bagaimana cara Presentation yang baik?

- Persiapan diri
- Latihan (role play)
- Penampilan
- Penggunaan alat bantu
- Interaksi dengan calon nasabah
- Humor yang pantas
- Bicara dengan jelas dan bahasa yang baik
- Gunakan waktu yang efisien
- Fokus pada masalah pokok



PRESENTATION

Yang perlu diperhatikan dalam presentasi?

Tahap Persiapan

- Persiapan sangat penting dalam presentasi. Proses ini mencairkan suasana dengan nasabah mengenai hal-hal yang tidak berkaitan tujuan pertemuan
- Datang lebih awal, hal ini membuat kita lebih memberikan kesan profesional
- Penampilan menarik, memberikan kesan yang menyenangkan nasabah untuk mendengarkan apa yang disampaikan oleh kita

PRESENTATION

Yang perlu diperhatikan dalam presentasi?

Tahap Saat Presentasi

- Mengkaji ulang kebutuhan nasabah.

Membantu calon nasabah mengumpulkan semua hal yang telah disepakati, dan yang lebih penting lagi kita harus memastikan bahwa tidak ada hal yang berubah

- Hindari bahasa-bahasa yang tidak dimengerti oleh calon nasabah
- Menggunakan bahasa yang menarik dan mudah difahami
- Interaktif dengan calon nasabah
- Percaya diri

Kepercayaan diri dapat menimbulkan energi positif calon nasabah

- Memberikan proposal perencanaan keuangan.
- Proposal ini ditujukan untuk calon nasabah sesuai dengan kebutuhan calon nasabah

Presentation & Handling Objection

Apa itu Handling

OBJECTION

Handling Objection (mengatasi keberatan):

- Keberatan merupakan bagian yang secara umum selalu muncul dalam penjualan
- Mengatasi Keberatan merupakan seni
- Seni terindah manakala kita mampu mengendalikan keberatan dari seorang calon nasabah



Presentation & Handling Objection

Handling Objection (mengatasi keberatan):

Keberatan

≠



Penolakan

Apabila kita berfikir keberatan adalah penolakan, maka kita tidak akan mendapatkan solusi

Keberatan

=



Pertanyaan

Apabila keberatan sama dengan pertanyaan, maka kita akan mencari jawaban, dan jawaban itulah sebagai solusi

Presentation & Handling Objection

Mengapa Handling Objection penting?

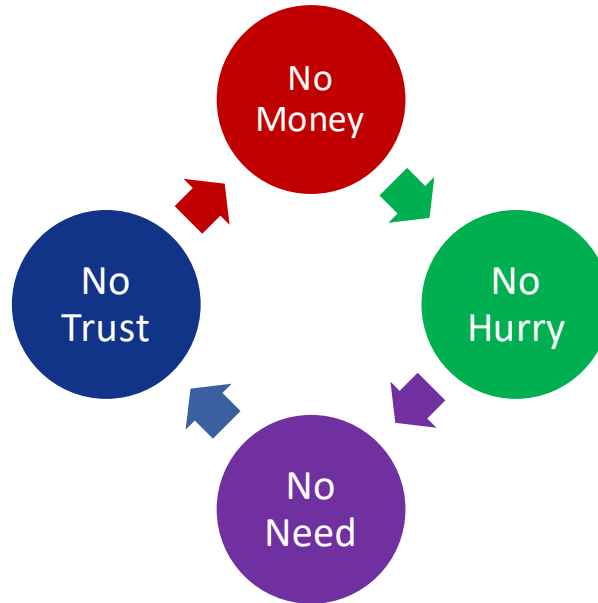
- Untuk memastikan, apa yang menjadi pertanyaan calon nasabah dapat terjawab dengan baik oleh agen dan menjadikannya sebagai solusi



HANDLING OBJECTION

Bagaimana cara melakukan handling objection?

Keberatan nasabah secara umum?



HANDLING OBJECTION

Bagaimana cara melakukan handling objection?



No Money
(Tidak Punya Uang)

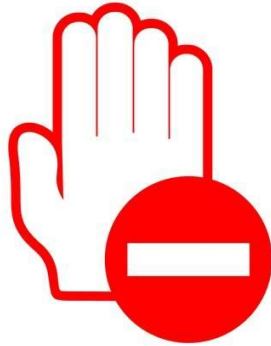
Nasabah : Saya tidak punya uang untuk membayar premi Asuransi

Agen Script :

Menurut Bpk/Ibu, apakah lebih mudah mengeluarkan uang Rp.1juta sekarang atau Rp. 500 juta saat nanti untuk biaya pengobatan?

HANDLING OBJECTION

Bagaimana cara melakukan handling objection?



No Hurry
(Tidak Buru-buru)

Nasabah : Saya tidak buru-buru karena masih banyak kebutuhan

Agen Script :

Apabila bpk/Ibu memiliki beban keluarga yang perlu ditanggung saat ini maka kami akan menjamin apabila terjadi sesuatu pada diri bpk/ibu maka beban tersebut akan kami tanggung

HANDLING OBJECTION

Bagaimana cara melakukan handling objection?



No Need
(Tidak Butuh)

Nasabah : Saya tidak butuh asuransi saat ini

Agen Script :

Selamat, anda adalah orang yang qualified. Karena Asuransi membutuhkan seseorang yang tidak butuh asuransi. Karena pada saat seseorang butuh asuransi, maka bisa dipastikan perusahaan asuransi tidak membutuhkan anda lagi

HANDLING OBJECTION

Bagaimana cara melakukan handling objection?



No Trust
(Tidak Percaya)

Nasabah : Saya tidak percaya Asuransi

Agen Script :

Saya menyadari perasaan bpk/ibu, namun satu hal yang ingin saya tanyakan, apakah bpk/ibu jika sakit pergi ke dokter? Padahal banyak juga dokter yang salah memberikan resep, sehingga berdampak negatif pada pasien. Tentunya saya akan menjaga kepercayaan yg diberikan bpk/ibu.

HANDLING OBJECTION

Yang perlu diperhatikan dalam handling objection ?

- Mendengarkan
- Empati & Simpati
- Tidak membenarkan
- Mengajukan pertanyaan
- Menjelaskan kembali
- Meminta Komitmen



Presentation & Handling Objection

**Wanna
ROLEPLAY?**
yeah, i know you wanna (:

- Melakukan Presentasi
- Melakukan Handling Objection



**Experience
Sharing**



- Melakukan Presentasi yang baik dan benar
- Hal apa saja yang perlu diperhatikan dalam melakukan Presentasi
- Hal apa saja yang perlu dipersiapkan sebelum melakukan Presentasi
- Apa yang dilakukan dalam menghadapi Keberatan
- Sikap seperti apa dalam mengatasi Keberatan

Presentation & Handling Objection



WE JUST WANT TO SAY...
THANK YOU!

