



Fast Start to Productivity

Community

The Power of Communication

ALLIANZ SALES ACADEMY





DAFTAR HADIR



FSP+3

<https://forms.office.com/r/Wm5DcbMcy2>

Fast Start to Productivity Community

TANGGAL : 14 MEI 2024

TRAINER : WIRDA EKA LEONARTI

BATCH : FSP COMMUNITY

Pastikan Anda menulis NAMA LENGKAP
dan KODE AGEN dengan benar.



Wirda Eka Leonarti, SE (Akt.), LCPC, CFP®, QWP, AEPP, ALMI®, CBA

Experience :

- Banking
- Insurance Industry

Certified :

- Loop Certified Professional Coach
- Certified Financial Planner
- Certified Qualified Wealth Planning
- Certified Estate Planning
- Certified Associate, Life Management Institute
- Certified Behavioral Analyst D.I.S.C



"treat others the way you want to be treated"



One **Allianz**
One **Academy**

ASA

Untuk Anda, **Continuous Digital Self-Learning Program** dari ASA

Kami selalu dan tetap ada sebagai
partner pembelajaran Anda!

Anytime, Anywhere...

GROUND RULES



TEPAT WAKTU

Kompensasi
keterlambatan
Max. 15 menit



MENGISI DAFTAR HADIR

Wajib diisi, dan akan
menentukan kelulusan.



MUTE MIC / HP

Jaga ketenangan dalam
sesi kelas yang
berlangsung.



AKTIF BERPARTISIPASI

Jadilah peserta yang
berkontribusi aktif dan
positif dalam sesi kelas.

Disclaimer

Seluruh materi ini dipersiapkan oleh Allianz Sales Academy untuk menunjukkan informasi, gambar, dan pengetahuan yang berhubungan dengan pembahasan materi hanya untuk tujuan kegiatan pembelajaran internal.

Materi yang ditampilkan tidak boleh diedarkan, diubah, diambil sebagian untuk tujuan apapun oleh pihak lain tanpa seizin PT Asuransi Allianz Life Indonesia.

Pelanggaran dari penyalahgunaan materi ini akan diproses berdasarkan prosedur yang berlaku.

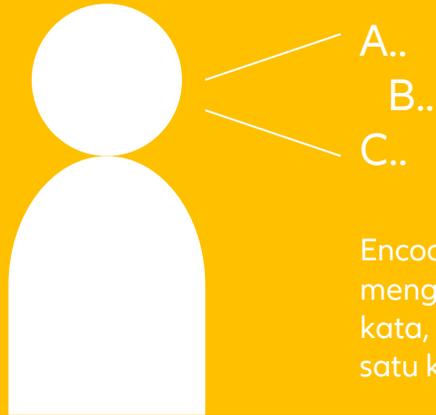
KOMUNIKASI

Komunikasi adalah tindakan menyampaikan pesan dari satu tempat ke tempat lain.

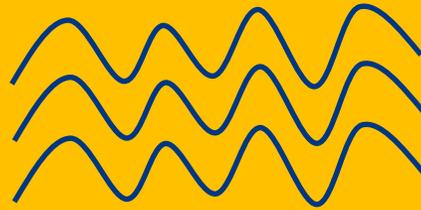
Pesan yang disampaikan dari komunikator (sumber) kepada komunikan (penerima) melalui saluran-saluran tertentu baik secara langsung/tidak langsung dengan maksud memberikan dampak/effect kepada komunikan sesuai yang diinginkan komunikator.

GOOD COMMUNICATION

"Maksud saya..."



Encode:
mengubah menjadi kata-
kata, angka, gambar menjadi
satu kesatuan informasi



Decode:
Menerjemahkan informasi
menjadi kata-kata, angka,
gambar yang dimengerti



"Saya mengerti
maksud Anda..."

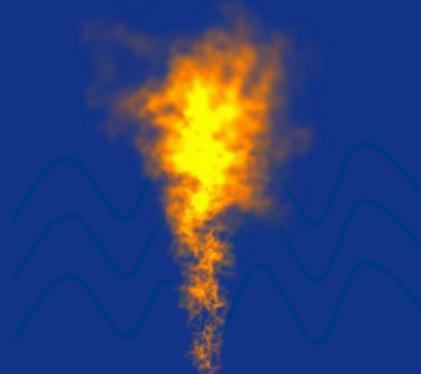


BAD COMMUNICATION

"Maksud saya..."



Encode
(Pengirim Pesan) :
Verbal,
Non-Verbal
Paraverbal



Hambatan:
Hal yang menghalangi
pertukaran informasi

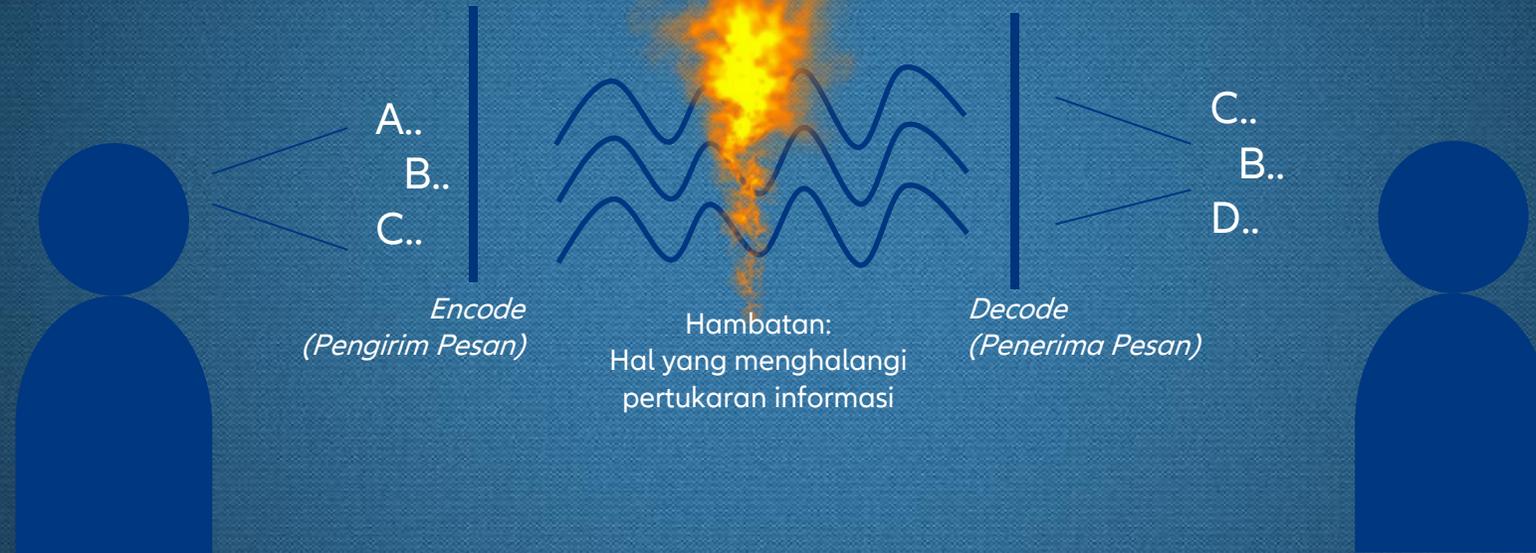
Decode
(Penerima Pesan) :
Mendengar,
Memperhatikan,
Kesadaran



"Saya tidak
mengerti maksud
Anda..."



BAD COMMUNICATION



Hambatan dari PENGIRIM:

- ✓ Enggan untuk mengatakan hal-hal yang berbeda
- ✓ Enggan untuk berhubungan dengan orang lain secara personal
- ✓ Enggan untuk mempelajari pendekatan baru
- ✓ Kurangnya percaya diri
- ✓ Nilai – nilai yang dipegang
- ✓ Kualitas suara
- ✓ Prasangka
- ✓ Pesan verbal dan non-verbal tidak sesuai
- ✓ Bahasa dan perbendaharaan kata
- ✓ EMOSI/MOOD/PSIKOLOGIS

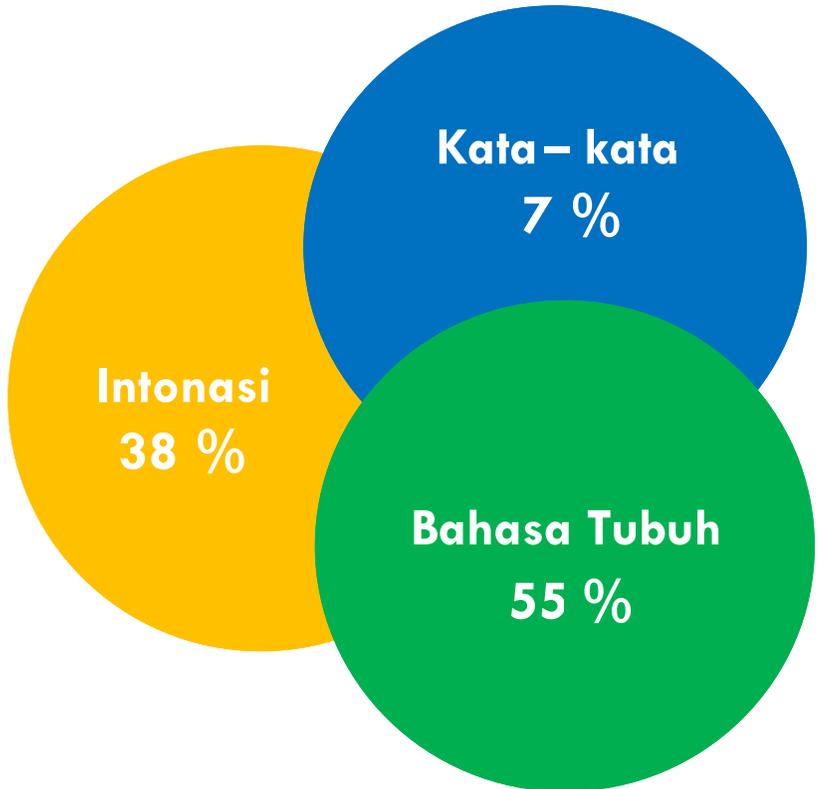
Hambatan dari PENERIMA:

- ✓ Persepsi selektif
- ✓ Enggan untuk belajar
- ✓ Kurangnya minat terhadap topik
 - ✓ Prasangka
- ✓ Nilai – nilai yang dipegang
 - ✓ Naluri
 - ✓ Emosi

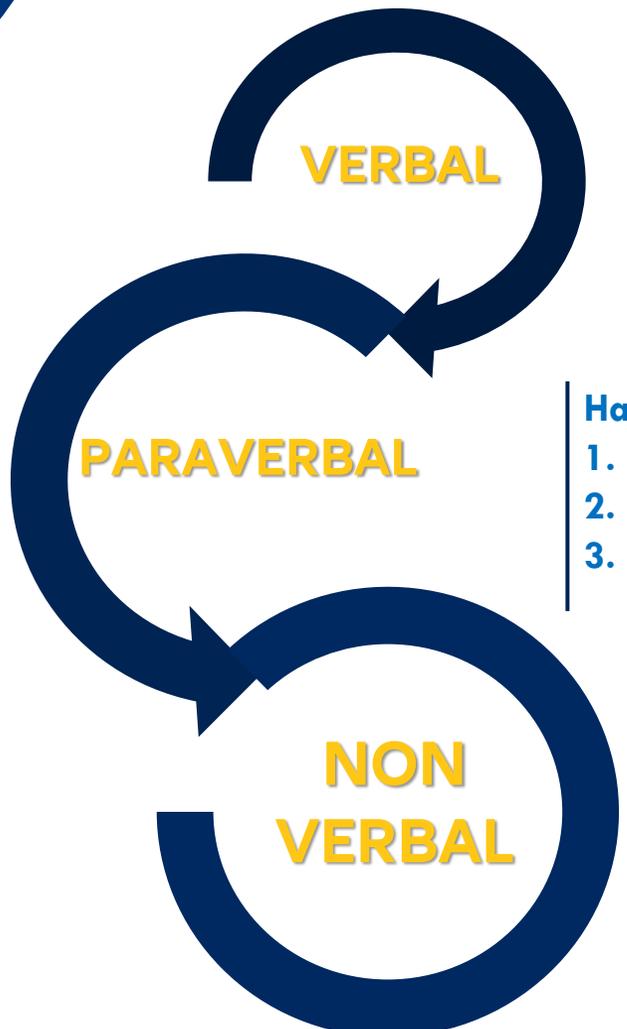
Hambatan dari EKSTERNAL:

- ✓ Lingkungan (tempat, kebisingan, suhu)
 - ✓ Status
- ✓ Pendidikan
- ✓ Waktu

TIGA KOMPONEN KOMUNIKASI :



TIGA KOMPONEN KOMUNIKASI :



VERBAL

Kalimat yang digunakan:

1. Singkat, jelas, terstruktur
2. Menggunakan kata/istilah umum
3. Tidak membuat orang resistant

PARAVERBAL

Hal yang perlu diingat:

1. Saat marah → Nada bicara tinggi dan cepat
2. Saat bosan → Nada bicara cenderung melambat dan monoton
3. Saat diserang → tiba-tiba keluar kata-kata yang menangkis serangan dr lawan bicara

NON VERBAL

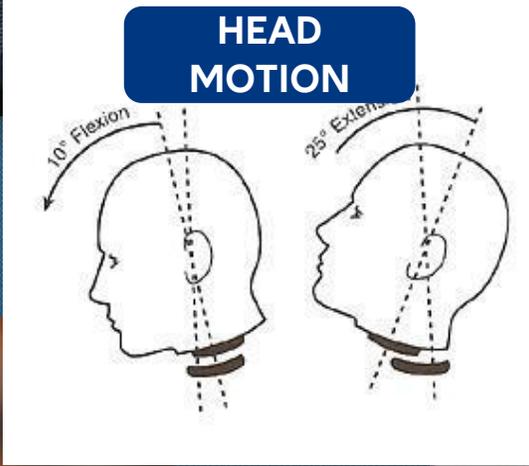
Merupakan bahasa yang paling mudah dilihat, yaitu bahasa TUBUH:

1. Ekspresi wajah
2. Postur dan gesture tubuh



EYE CONTACT

FACIAL EXPRESSION



HEAD MOTION

GESTURES



POSTURE



VIDEO

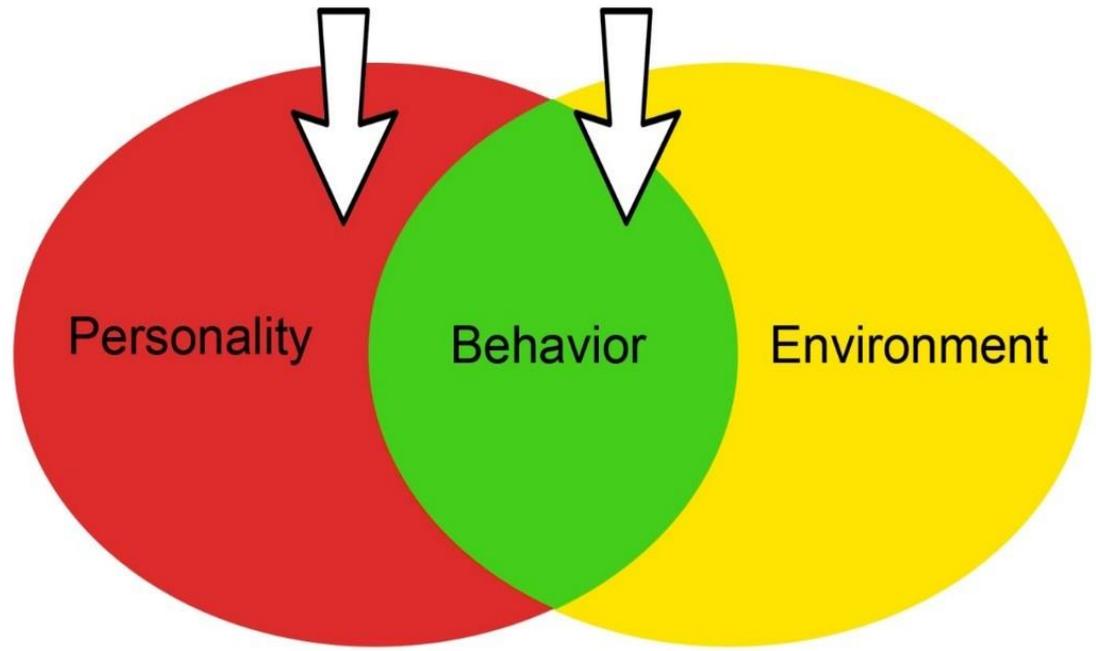


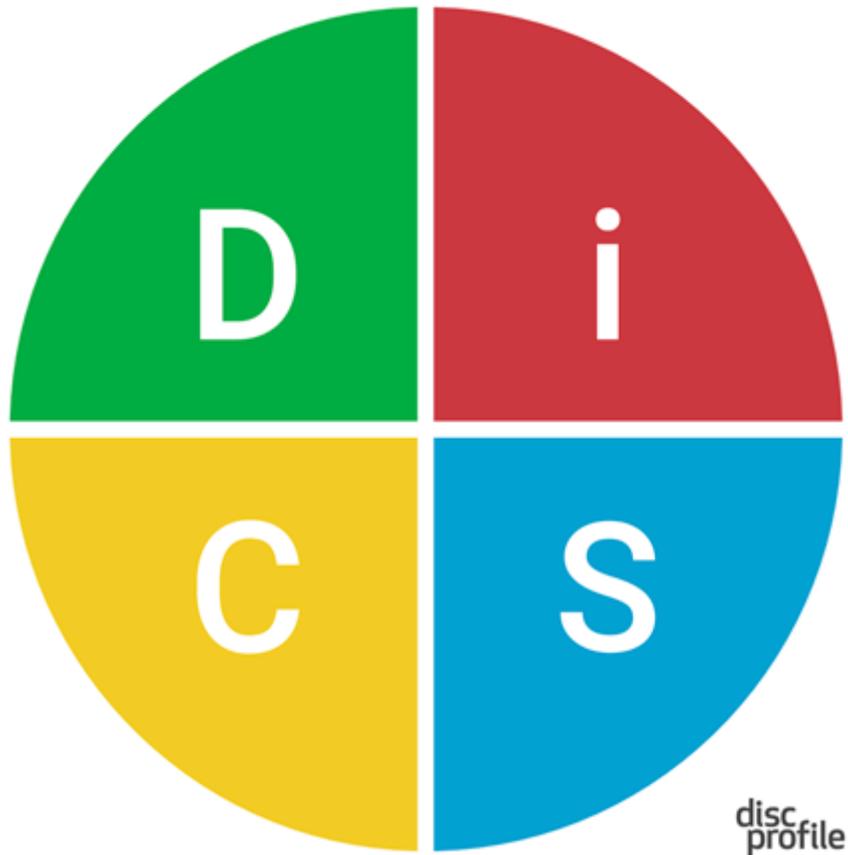
**Every good
conversation
starts with
good listening.**

D.I.S.C BEHAVIORAL ANALYST

DISCOVERY

DISC

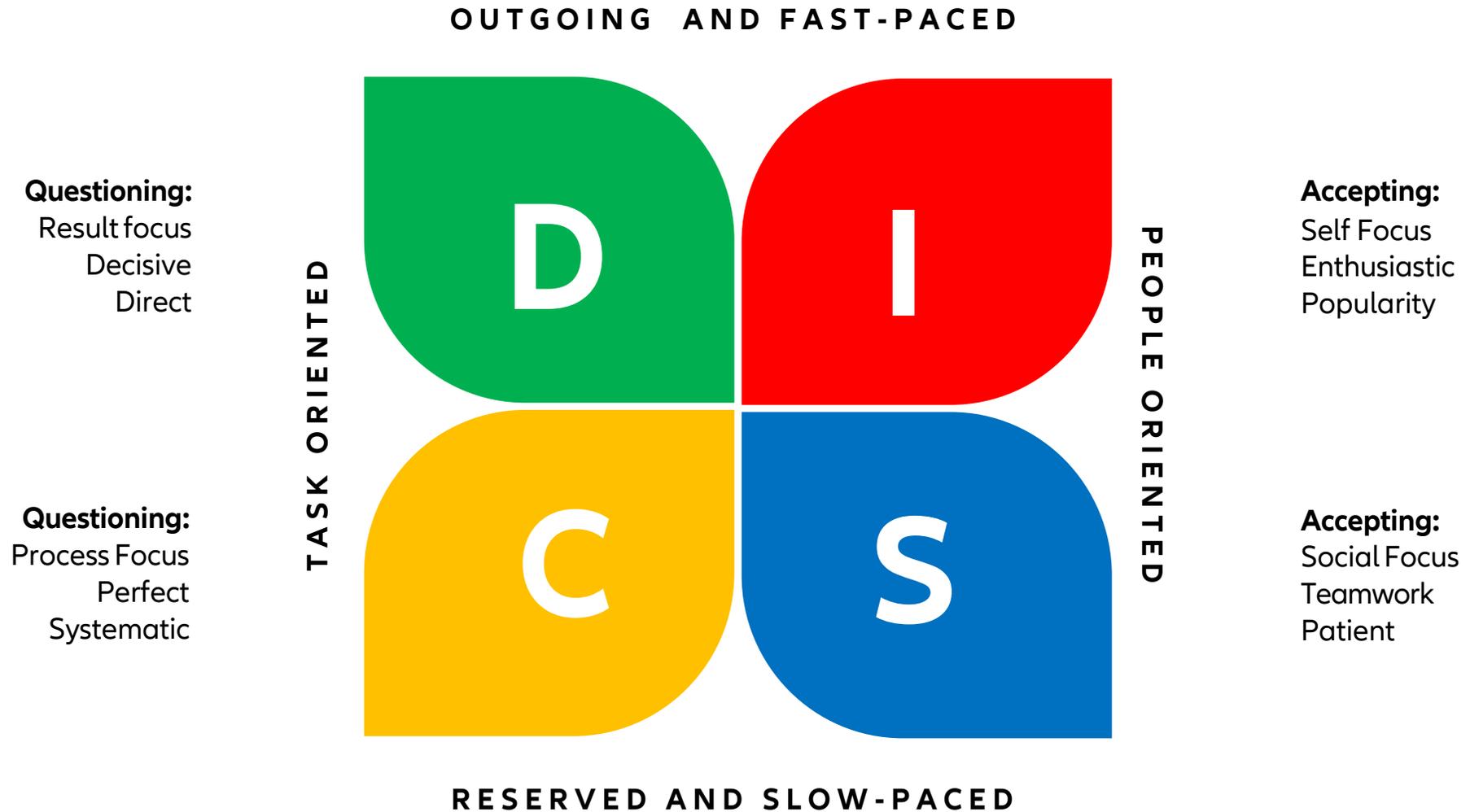




SELEKSI dengan

D.I.S.C

DiSC® adalah sebuah alat ukur psychometric yang menentukan 4 faktor gaya kepribadian individu meliputi kekuatan dan kelemahan saat berperilaku di tempat kerja, yaitu : **Dominant, Influence, Stable, Compliance.**



TABEL OBSERVASI GAYA DISC

Perilaku	D	I	S	C
Aktivitas	Aktif	Aktif	Pasif	Pasif
Orientasi	Tugas	Orang	Orang	Tugas
Mengutamakan	Hasil	Kesenangan	Kepercayaan	Prosedur
Gesture	Banyak gerakan, seperti : tangan	Banyak gerakan, seperti : mimik muka	Ada gerakan tangan	Sedikit / tidak ada
Cara Berpakaian	Konservatif	Warna Cerah	Kasual	Konservatif
Dekorasi kantor	Meja besar, Jam	Ramai, Foto orang terkenal	Suasana rumah	Tabel, Struktur organisasi
Komunikasi via telepon	Sedikit bercanda	Banyak, Lama berbicara	Ramah, Hangat	Langsung, Tanpa basa-basi
Emosi	Pemarah	Optimis	Non-emosional	Takut

Mengelola Orang Lain dengan D.I.S.C

Mengelola Orang Lain dengan DISCovery

Konsep DISC mengetahui *observable behavior* seseorang, kita akan mampu dengan mudah menentukan gaya yang pas untuk mengelola komunikasi kepada yang bersangkutan, misal : *Prospect, Leadership Development Program* (dalam program pengembangan kepemimpinan).

Mengelola Orang Lain dengan DISC

D

- Singkat, jelas dan to the point
 - Fokus terhadap hasil bukan proses
 - Lebih memperhatikan fakta, bukan orang
 - Cepat, tidak bertele-tele
-

- Terlalu banyak basa-basi
- Sok kenal/dekat
- Membuat Generalisasi

- Dengarkanlah Ia berbicara
 - Biarkan jika Ia melakukan interupsi
 - Bangunlah suasana yang nyaman
 - Untuk hal-hal yang detil, berikanlah secara tertulis
 - Perhatikanlah waktu, katakanlah Anda ada acara lagi
-

- Waktu berbicara yang sangat terbatas
- Memerintah mereka untuk berbuat sesuatu
- Interupsi sewaktu dia berbicara

Mengelola Orang Lain dengan DISC

S

- Ciptakan suasana yang nyaman
- Tunjukkan ketulusan Anda
- Sabar
- Segala sesuatu harus ringkas & jelas
- Mintalah dukungan dari dia

- Mendorong dengan cepat
- Terlalu menuntut
- Terlalu konfrontasi

C

- Persiapan harus detail
- Lakukan analisa Pro & Kontra
- Ide & pernyataan harus didukung dengan data
- Harus spesifik
- Sabar dalam menjelaskan dan diplomatis

- Menjelaskan dengan singkat
- Menjawab pertanyaan sambil lalu
- Terburu-buru

Memotivasi Orang Lain dengan D.I.S.C

Memotivasi Orang Lain dengan DISC

D

MEMOTIVASI GAYA D :

- Berikanlah kebebasan pada mereka untuk mengontrol diri sendiri dengan orang lain
- Berikanlah kekuasaan dan wewenang
- Tawarkan kesempatan untuk berkembang dan maju
- Tawarkan kesempatan dan tantangan baru
- Tetapkan target hasil yang akan dicapai
- Berikan kesempatan dan pengalaman baru

MEMBUAT DEMOTIVASI GAYA D :

- Terlalu banyak pertanyaan & aturan
- Kewenangan & kekuasaan yang terbatas
- Akses terhadap sumber daya yang terbatas
- Diawasi dengan ketat
- Tidak ada tantangan dan kesempatan baru
- Tidak ada kesempatan untuk berkembang

Memotivasi Orang Lain dengan DISC



MEMOTIVASI GAYA I :

- Lingkungan yang bebas dari aturan-aturan
- Hal-hal yang tidak berkaitan dengan data
- Popularitas dan penghargaan lingkungan sosial
- Aktivitas yang berkumpul dan berkelompok
- Penghargaan yang diberikan secara langsung

MEMBUAT DEMOTIVASI GAYA I :

- Teman kerja yangn tidak bersahabat
- Aturan kontrol yang sangat ketat
- Hal-hal yang berkaitan dengan data
- Pekerjaan yang sifatnya rutinitas
- Pekerjaan ng banyak detailnya

Memotivasi Orang Lain dengan DISC

S

MEMOTIVASI GAYA S :

- Kondisi yang bersifat harmonis
- Menjadi bagian dari kelompok
- Adanya kepastian dan keamanan
- Perubahan yang pelan-pelan dan bisa diprediksi
- Penghargaan terhadap loyalitas
- Penghargaan dari lingkungan
- Prosedur yang terbukti lebih baik

MEMBUAT DEMOTIVASI GAYA S :

- Perubahan yang cepat atau mendadak
- Agresivitas
- Kompetisi
- Tidak adanya dukungan dari lingkungan/atasan
- Pendekatan yang konfrontatif

Memotivasi Orang Lain dengan DISC



MEMOTIVASI GAYA C :

- Aturan yang jelas dan tertulis
- Menjadi bagian dari tim auditor
- Menyakinkan bahwa segala sesuatunya sudah benar
- Pendekatannya yang logis
- Kualitas dan akurasi dijadikan dasar dari penghargaan
- Segala sesuatunya harus disosialisasikan terlebih dahulu

MEMBUAT DEMOTIVASI GAYA C :

- Adakan kegiatan yang diluar rencana/jadwal
- Pendekatan yang tidak logis dan sistematis
- Tiadanya dukungan terhadap tercapainya kualitas & akurasi yang tinggi

Teknik Menjual dengan Gaya D.I.S.C



**“People Buy
From The
People They
Like”**

Teknik Menjual dengan Gaya DISC

D

KARAKTERISTIK GAYA D :

- Memiliki minat yang banyak
- Berminat terhadap produk baru dan inovatif
- Memiliki ego yang tinggi
- Tidak suka membuang waktu

PERTANYAAN YANG SERING DIAJUKAN PELANGGAN GAYA D :

- Berapa biayanya
- Apakah ini yang paling baik?
- Bisa diubah?
- Barukah ini?
- Bagaimana dengan jaminan?
- Apakah yakin dengan yang Anda katakan?
- Bisa saya beli sekarang?
- Pilihan cara pembayarannya apa saja?
- Seberapa besar ini akan meningkatkan efisiensi saya?

Teknik Menjual dengan Gaya DISC



KARAKTERISTIK GAYA I :

- Seorang yang berorientasi pada *people*, senang berbicara dan bersosialisasi
- Senang bertemu dengan orang, saling bertukar cerita dan canda
- Suka mencoba hal baru, produk yang inovatif dan mengesankan (*showy*)

PERTANYAAN YANG SERING DIAJUKAN PELANGGAN GAYA I :

- Apakah harganya bisa dikurangi lagi?
- Jika saya beli apa saja manfaat yang diperoleh?
- Apakah boleh jika produk ini saya ceritakan pada tetangga
- Sistem pembayarannya bagaimana?
- Barang diantar kerumah?
- Siapa saja yang sudah beli barang ini?

Teknik Menjual dengan Gaya DISC

S

KARAKTERISTIK GAYA S :

- Agak malu-malu tapi dia ingin menjadi teman Anda
- Sangat lambat membuat keputusan
- Perlu tenaga penjual yang bisa dipercaya
- Lebih menyukai cara-cara tradisional
- Orientasinya ke keluarga

PERTANYAAN YANG SERING DIAJUKAN PELANGGAN GAYA S :

- Saya selalu beli dari supplier yang lain, berapa harga anda?
- Saya beli dari orang lain, pelayanannya bagus, kenapa saya harus beli dari Anda?
- Produk ini sudah teruji?
- Jika ada masalah bagaimana?
- Garansinya apa saja?
- Model ini tahan berapa lama? Bagaimana rekam jejaknya?
- Kenapa Anda tidak menghubungi saya minggu lalu, saya kira sudah tidak bisa lagi
- Tidak buru-buru kan?
- Apalagi yang digunakan orang lain?

Teknik Menjual dengan Gaya DISC



KARAKTERISTIK GAYA C :

- Curiga kepada Anda dan Produk
- Tidak siap untuk berubah *supplier*
- Biasanya tidak terlalu *talkative*
- Tidak siap untuk mencoba produk baru dan teknologi inovatif
- Apakah produk ini sudah teruji?
- Apalagi yang dapat Anda jelaskan tentang produk ini ?
- Apakah saya harus beli sekarang?
- Jika produknya bermasalah bagaimana?
- Apakah klaim akan selalu ditangani?
- Apa ada garansi?
- Apakah ini metode yang terbaru?
- Apakah Anda Qualified?
- Sudah berapa lama Anda di perusahaan ini?
- Apakah Anda dapat memenuhi harapan saya?
- Apa saja yang dipergunakan orang lain?



**”Perlakukan
orang lain,
sebagaimana
anda ingin
diperlakukan.”**



NPS (Net Promoter Score)



<http://bit.ly/npsFSP3>

Fast Start to Productivity

Silahkan pilih Score sesuai DAMPAK Training dan juga Trainernya bagi pembelajaran Anda hari ini:

Score 9 & 10 : **BERMANFAAAT**

Score 7,8 : **BIASA SAJA**

Score 1,2,3,4,5,6 : **TIDAK BERMANFAAT**

Thank you!

