



15 TEKNIK MUDAH "CLOSE SALE"

NURULHUDA BINTI MD YUSOF

©ePembelajaran Kolej Komuniti Selandar

EDISI PERTAMA

CETAKAN PERTAMA 2024

© Kolej Komuniti Selandar, Melaka

Hakcipta terpelihara. Tiada bahagian terbitan ini yang boleh diterbitkan semula atau ditukar dalam apa jua bentuk dengan cara apa jua sama ada secara elektronik, mekanikal, fotokopi, rakaman, dan sebagainya sebelum mendapat kebenaran bertulis daripada Kolej Komuniti Selandar

NURULHUDA BINTI MD YUSOF
15 TEKNIK MUDAH “CLOSE SALE”

Diterbitkan oleh:
Kolej Komuniti Selandar
Kementerian Pendidikan Tinggi
Jalan Batang Melaka
77500 Selandar, Melaka
Tel: 06-5253155/3122
Fax: 06-5253158

<https://sites.google.com/staf.kkselandar.edu.my/lamankolejkomunitiselandar/utama>

15 TEKNIK MUDAH "CLOSE SALE"

e ISBN 978-967-2473-08-4



KOLEJ KOMUNITI SELANDAR
(online)



PENGHARGAAN

Terima kasih kepada keluarga saya yang selalu memberikan dorongan dan inspirasi dalam proses penulisan buku ini. Tanpa kehadiran dan dorongan mereka, pencapaian ini tidak akan mungkin terjadi. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada rakan-rakan sepejuangan yang telah memberikan motivasi dan bimbingan yang berharga dalam pengembangan idea dan kandungan buku ini. Penghargaan yang tulus juga kepada kumpulan penerbit yang telah bekerja keras untuk membantu menerbitkan buku ini. Tidak lupa juga saya ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan sokongan moral, doa, dan motivasi selama perjalanan panjang penulisan buku ini. Keberhasilan ini adalah hasil daripada kerja keras dan dorongan bersama. Akhirnya, penghargaan terbesar saya adalah untuk Allah SWT, yang telah memberikan berkah, rahmat, dan petunjuk-Nya sepanjang perjalanan penulisan buku ini. Semoga karya ini dapat menjadi amal jariah yang bermanfaat bagi semua yang menjalankan perniagaan di luar sana.

PRAKATA

ABSTRAK



Buku ini tentang seni dan ilmu penutupan jualan (close sale). Buku ini bertujuan untuk memberikan ilmu yang mendalam tentang teknik-teknik terbaik yang dapat membantu anda mencapai kejayaan dalam perniagaan. Dunia peniagaan adalah dunia yang dinamik dan kompetitif. Di tengah persaingan yang semakin ketat, kemampuan untuk menutup jualan dengan efektif menjadi kunci untuk mencapai kejayaan. Penutupan jualan bukan hanya tentang memberikan penawaran kepada pelanggan, tetapi juga tentang seni membawa proses penjualan ke tahap akhir dengan percaya diri dan kepercayaan diri.

Dalam buku ini, akan membahas berbagai teknik penutupan jualan yang telah teruji dan terbukti berhasil dalam berbagai industri dan situasi pemasaran. Mulai daripada teknik mempengaruhi hingga strategi mengatasi keraguan pelanggan, anda akan menemukan pelbagai pendekatan yang dapat diterapkan dalam pemasaran jualan harian anda.

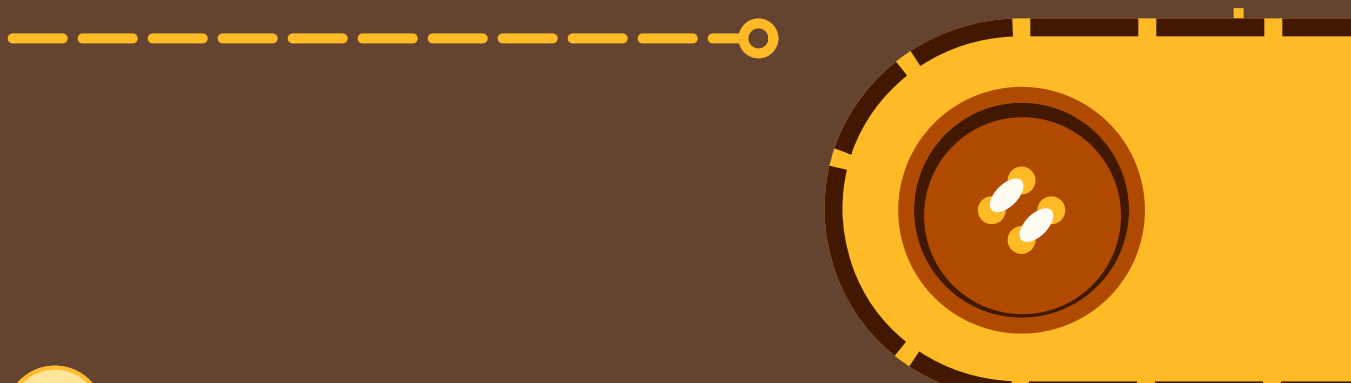
Saya percaya bahawa dengan memahami dan menguasai teknik-teknik penutupan jualan yang disajikan dalam buku ini, anda akan dapat meningkatkan tingkat keberhasilan penjualan anda, memperluas sasaran pelanggan anda, dan mencapai sasaran penjualan yang lebih tinggi.

Terima kasih telah memilih buku ini sebagai sumber pengetahuan dan rujukan anda. Saya berharap buku ini dapat memberikan anda dorongan yang berharga dan membuatkan anda untuk menjadi penjual yang lebih baik.

Salam kejayaan;

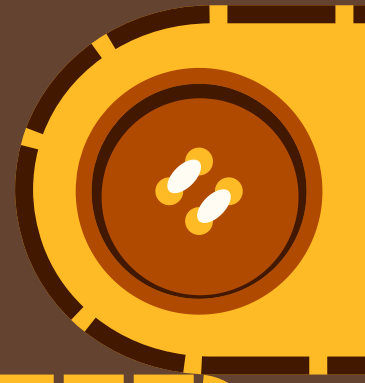
[Nurulhuda binti Md Yusof]

SENARAI KANDUNGAN



- 01 PENGENALAN
- 02 APA ITU CLOSE SALE?
- 03 15 TEKNIK TARIK PELANGGAN
- 04 SOALAN DARI PELANGGAN
- 05 CONTOH AYAT POWER (COPYWRITING)
- 06 BERSEDIA UNTUK CLOSE SALE
- 07 PENUTUP

PENGENALAN



Dalam dunia perniagaan, menawarkan produk atau servis kepada pelanggan hanyalah setengah daripada aktiviti jualan. Bagi yang sering kali menentukan kejayaan sebenarnya terletak pada kemampuan untuk menarik pelanggan supaya membeli secara efektif. Inilah yang disebut sebagai teknik tarik pelanggan, penutupan jualan atau dalam istilah yang lebih umum dikenali sebagai "close sale".

Teknik tarik pelanggan bukanlah sekadar kemampuan untuk mengakhiri pembincangan dengan pelanggan, melainkan ada proses yang betul dan terancang untuk membawa pelanggan membuat keputusan pembelian yang menguntungkan bagi kedua belah pihak. Ini adalah saat-saat terbaik di mana semua upaya penjualan anda akan diuji dan ditentukan hasilnya.

Dalam buku ini, anda akan menjelajahi berbagai teknik, strategi, dan prinsip yang terbukti efektif dalam menarik pelanggan untuk membeli dengan jayanya. Daripada memahami psikologi pelanggan hingga menguasai teknik "close sale" yang kuat, anda akan dibimbing langkah demi langkah untuk meningkatkan kemampuan anda dalam meraih kejayaan dalam penjualan.

Tidak peduli apakah anda seorang pemula yang ingin mempelajari dasar-dasar penutupan penjualan atau seorang profesional berpengalaman yang mencari strategi baru untuk meningkatkan keuntungan dalam perniagaan anda, buku ini akan memberikan motivasi yang berharga dan alat praktis yang dapat anda terapkan dalam perniagaan seharian anda.

Saat kita memulakan perjalanan ini bersama, mari kita telusuri dunia "close sale" dan menemukan kunci untuk membuka pintu kejayaan dalam penjualan.

APA ITU CLOSE SALE ?

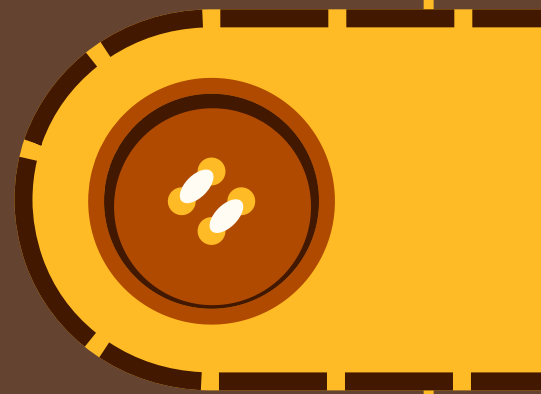
Close sale, atau yang sering disebut sebagai penutupan penjualan, adalah tahap terakhir dalam proses penjualan di mana penjual secara aktif mengajak pelanggan untuk melakukan pembelian atau mengambil tindakan yang diinginkan, seperti menandatangani kontrak atau melakukan transaksi pembayaran. Ini adalah saat di mana penjual menggunakan berbagai teknik dan strategi untuk memujuk pelanggan agar mengambil keputusan pembelian.

Teknik penutupan penjualan sering kali melibatkan komunikasi yang efektif, mengatasi keraguan pelanggan, menawarkan insentif tambahan, dan menekankan manfaat produk atau layanan secara lebih jelas. Tujuannya adalah untuk mengatasi keraguan terakhir yang mungkin dimiliki pelanggan dan mendorong mereka untuk mengambil langkah selanjutnya dalam proses pembelian.

Close sale bukan hanya tentang mengakhiri pembicaraan dengan pelanggan, tetapi lebih merupakan kesempatan untuk menukar prospek menjadi pelanggan yang sebenarnya. Kemampuan untuk melakukan close sale dengan efektif merupakan keterampilan yang sangat penting dalam dunia penjualan dan dapat membuat perbedaan antara kejayaan dan kegagalan dalam mencapai target penjualan.

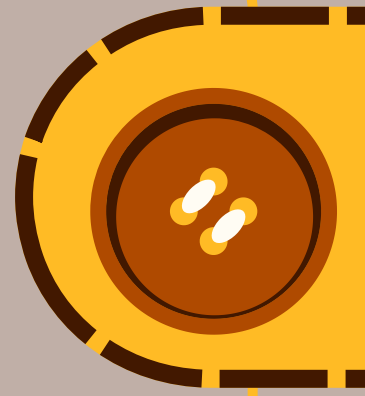


15 TEKNIK MUDAH UNTUK CLOSE SALE



TEKNIK 1:

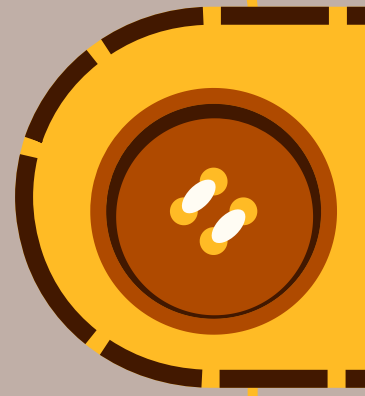
TEKNIK I KNOW U



**PASTIKAN ANDA BETUL-
BETUL TELAH MEMAHAMI
DENGAN BAIK KEMAHUAN
DAN KEINGINAN
PELANGGAN SEBELUM
CUBA UNTUK CLOSE SALE**

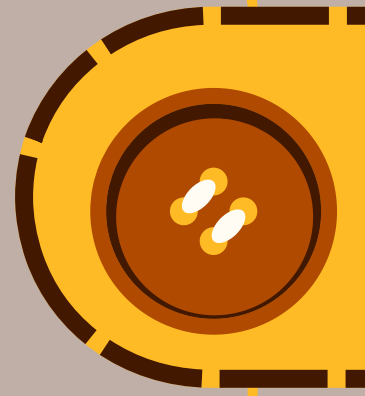
TEKNIK 2:

TEKNIK SOLUTION



**TUNJUKKAN BAGAIMANA
PRODUK ATAU SERVIS
ANDA DAPAT MEMENUHI
KEINGINAN ATAU MASALAH
YANG DIHADAPI
PELANGGAN**

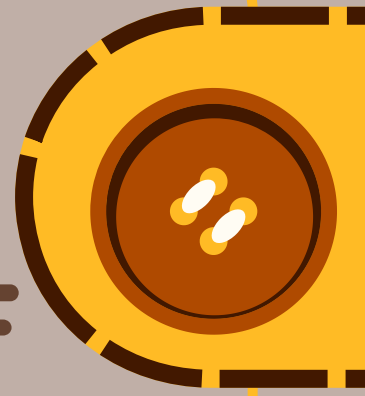
TEKNIK 3: TEKNIK LIMITED



**MENEKANKAN BAHAWA
PENAWARAN ATAU
DISKAUN YANG TERSEDIA
HANYA UNTUK WAKTU
ATAU KETERSEDIAAN
TERTENTU SAHAJA BAGI
MENDORONG PELANGGAN
AGAR MENGAMBIL
TINDAKAN SEGERA**

TEKNIK 4:

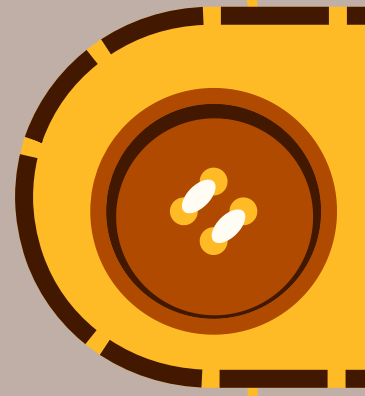
TEKNIK ALTERNATIF



**MEMBERIKAN PILIHAN
YANG TERBATAS KEPADA
PELANGGAN, MISALNYA,
"APAKAH ANDA LEBIH
SUKA PRODUK A ATAU
PRODUK B?"**

TEKNIK 5:

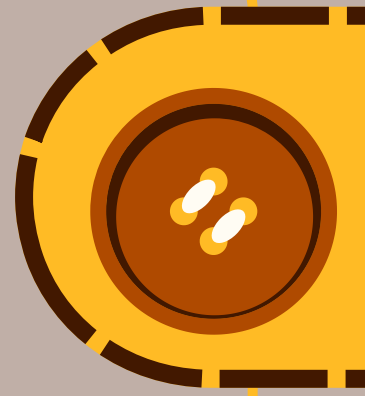
TEKNIK YES-NO



**MENDORONG PELANGGAN
UNTUK SETUJU DENGAN
PENERANGAN YANG ANDA
SAMPAIKAN, SEHINGGA
MEMBUAT MEREKA LEBIH
CENDERUNG UNTUK
SETUJU MELAKUKAN
PEMBELIAN**

TEKNIK 6:

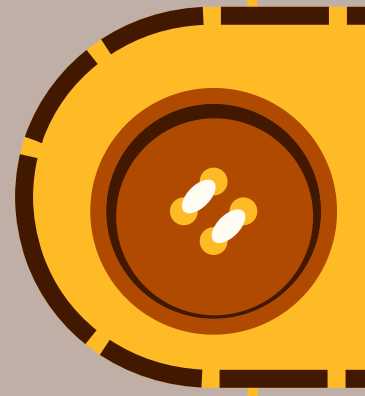
TEKNIK EMOSIONAL



**MENGGUNAKAN EMOSI,
SEPERTI RASA TAKUT
KEHILANGAN ATAU RASA
TERDESAK, UNTUK
MENDORONG PELANGGAN
AGAR MENGAMBIL
TINDAKAN SEGERA**

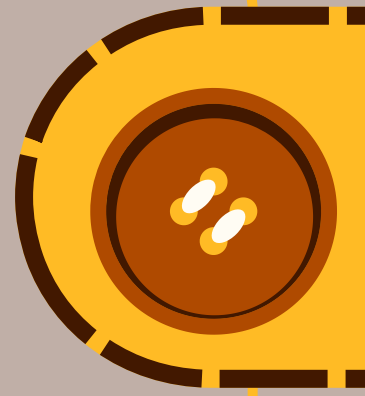
TEKNIK 7:

TEKNIK TESTIMONI



**MENGUMPUL SEMUA
PENGALAMAN POSITIF
ATAU TESTIMONI
DARIPADA PELANGGAN
LAIN UNTUK MEMBANGUN
KEPERCAYAAN DAN
MEYAKINKAN PELANGGAN
SAAT PROSES CLOSE SALE**

TEKNIK 7: COPYWRITING

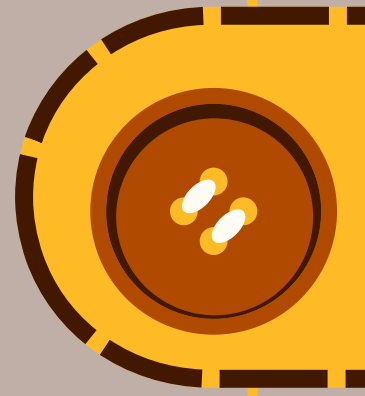


**KLIK VIDEO DIBAWAH
UNTUK TIP COPYWRITING**

Sumber: Weng Honn

TEKNIK 8:

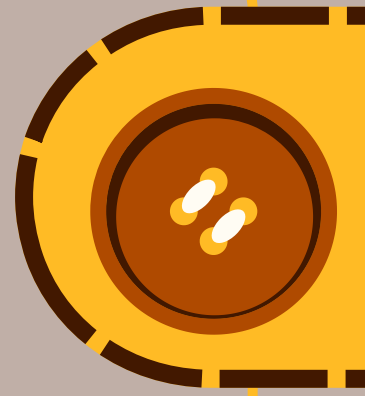
TEKNIK JAMINAN



**JELASKAN KEPADA
PELANGGAN BAHAWA
MEREKA MEMILIKI
JAMINAN KEPUASAN ATAU
JAMINAN WANG AKAN
DIKEMBALI UNTUK
MENGURANGI RISIKO
PEMBELIAN BAGI MEREKA**

TEKNIK 9:

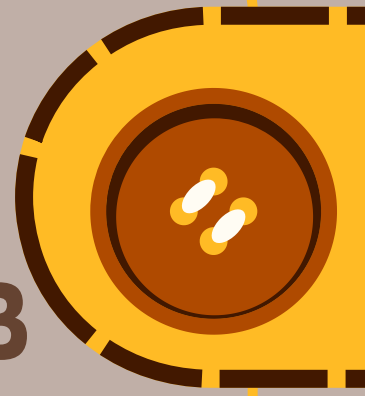
TEKNIK FOKUS



**JANGAN TERLALU BANYAK
MEMBAHAS TENTANG
PRODUK, TETAPI
FOKUSLAH PADA CARA
PRODUK DIGUNAKAN,
KELEBIHAN PRODUK ATAU
SERVIS ANDA YANG BAIK
AKAN MEMBERIKAN
INSPIRASI KEPADA
PELANGGAN**

TEKNIK 10:

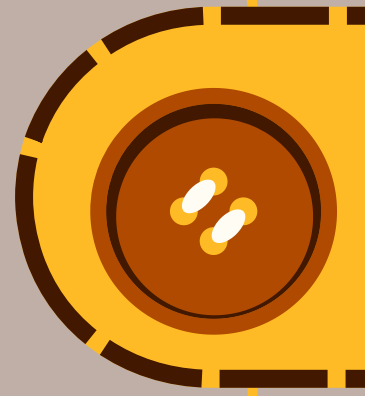
TEKNIK TANYA JAWAB



**MENGAJUKAN
PERTANYAAN YANG BOLEH
MENDAPAT RESPON
POSITIF DARIPADA
PELANGGAN, DAN
MENGUNAKAN JAWAPAN
MEREKA SEBAGAI DASAR
UNTUK MEMBUAT JUALAN**

TEKNIK 11:

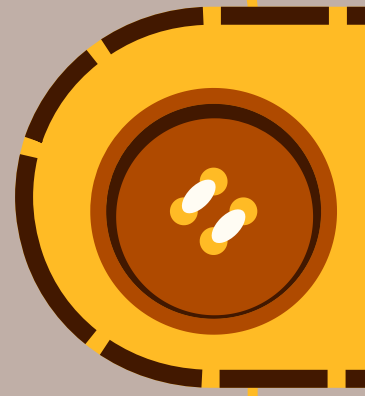
TEKNIK NO CHOICE



**MENUNJUKKAN BAHAWA
PRODUK ATAU SERVIS
ANDA ADALAH SATU-
SATUNYA PILIHAN YANG
MEMENUHI KEINGINAN,
KEPERLUAN, KEHENDAK
ATAU MENYELESAIKAN
MASALAH PELANGGAN
DENGAN BAIK**

TEKNIK 12:

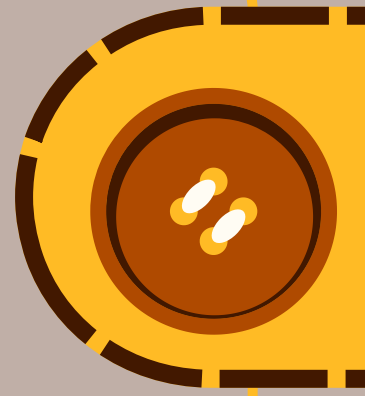
TEKNIK DISKAUN



**MENAWARKAN DISKAUN
ATAU BONUS TAMBAHAN
UNTUK MENAMBAH NILAI
PENAWARAN DAN
MEMBUATNYA LEBIH
MENARIK BAGI PELANGGAN**

TEKNIK 13:

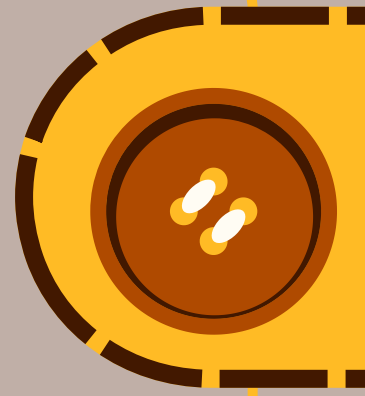
TEKNIK PUJIAN



**MENGAKUI ATAU
MEMBERIKAN APRESIASI
KEPADA PELANGGAN ATAS
MINAT MEREKA TERHADAP
PRODUK ATAU SERVIS
ANDA, DAN MENGGUNAKAN
SAAT TERSEBUT UNTUK
MEMUJUK MEREKA
MEMBUAT PEMBELIAN**

TEKNIK 14:

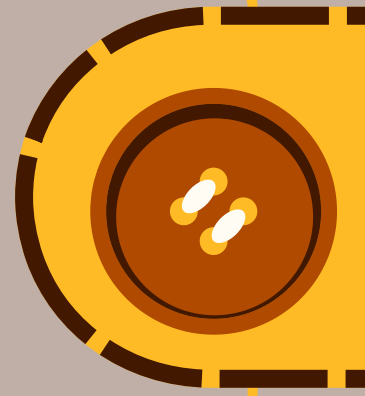
TEKNIK FRIEND



**SEBELUM MEMBUAT
JUALAN, PASTIKAN ANDA
TELAH MEMBANGUNKAN
HUBUNGAN YANG BAIK
DENGAN PELANGGAN ANDA.
INI AKAN MENINGKATKAN
TINGKAT KEPERCAYAAN
DAN KESELESAAN MEREKA
UNTUK BERURUSNIAGA
DENGAN ANDA**

TEKNIK 14:

TEKNIK FRIEND

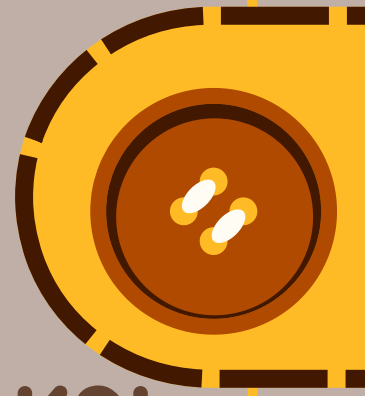


KLIK VIDEO DIBAWAH
TIP BERBUAL DENGAN ORANG YANG BARU
DIKENALI

Sumber : Rizal Rashid

TEKNIK 15:

TEKNIK SMART TRANSAKSI



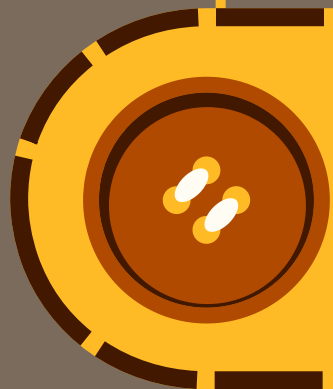
**MENGGUNAKAN PROSES
PEMBAYARAN DENGAN
MENAWARKAN BERBAGAI
PILIHAN PEMBAYARAN
YANG MUDAH DAN SELESA
BAGI PELANGGAN UNTUK
MEMBUAT PEMBAYARAN**

SETIAP TEKNIK INI MEMILIKI KELEBIHAN DAN KEKURANGAN TERSENDIRI, DAN IANYA AKAN LEBIH BERKESAN BERGANTUNG PADA SITUASI PENJUALAN DAN GELAGAT PELANGGAN ANDA. MENGUASAI BERBAGAI TEKNIK YANG DIBERI BOLEH MEMBUATKAN ANDA DAPAT MENYESUAIKANNYA DENGAN SITUASI URUSNIAGA ANDA DAN DAPAT MEMBANTU ANDA MENJADI PENJUAL YANG LEBIH EFEKTIF.

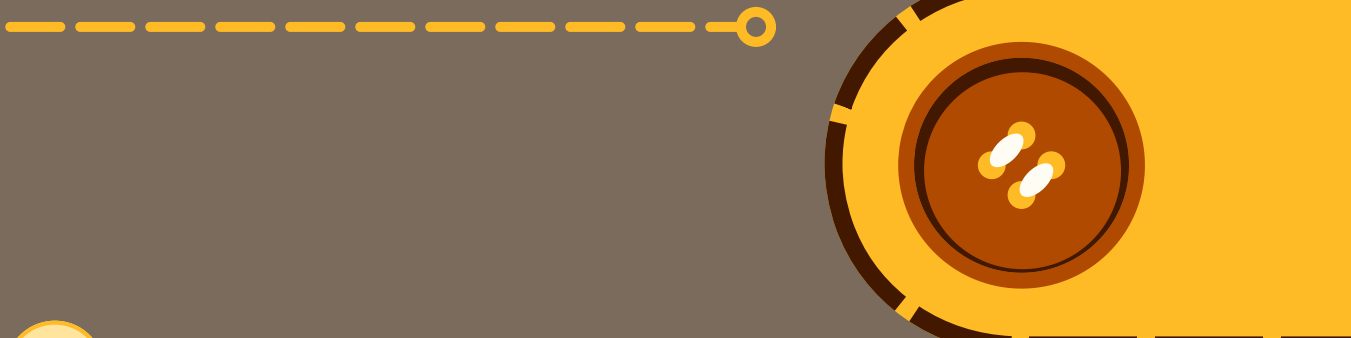
SOALAN DARI PELANGGAN ?



Pertanyaan yang sering diajukan oleh pelanggan ada pelbagai variasi bergantung pada jenis perniagaan atau layanan yang anda tawarkan.



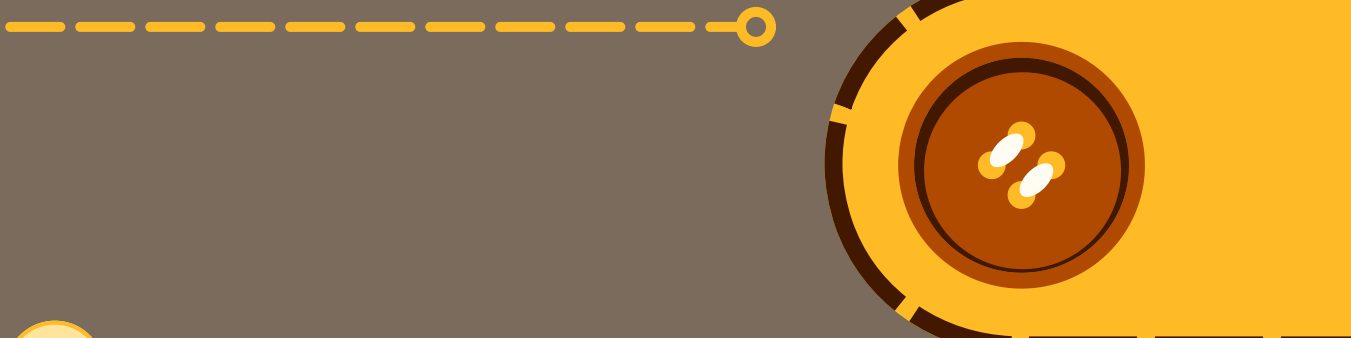
SOALAN DARI PELANGGAN



- 01 HARGA PRODUK DAN SERVIS
- 02 KELEBIHAN PRODUK
- 03 CARA PEMBAYARAN
- 04 PROSES PENGIRIMAN / PEMBUNGKUSAN
- 05 CIRI-CIRI PRODUK
- 06 KOS TAMBAHAN YANG PERLU DIBAYAR
- 07 TINDAKAN SUSULAN LEPAS PEMBELIAN

TIP

COPYWRITING



- 01 MEMBUAT KAJIAN
- 02 JADIKAN PELANGGAN SEBAGAI HERO
- 03 AYAT IKLAN TIDAK MEMBOSANKAN
- 04 MENYENTUH EMOSI PELANGGAN
- 05 MEMBUKA TAWARAN TERHAD

contoh ayat power

AYAT MELAYAN PELANGGAN

- "Kami sangat memahami kebimbangan Anda dan kami akan melakukan yang terbaik untuk menyelesaikan masalah ini."
- "Maaf atas ketidakselesaian yang anda hadapi. Kami akan cuba untuk memperbaiki situasi ini secepat mungkin."
- "Kami menghargai kesabaran Anda dan kami akan memberikan yang terbaik untuk memenuhi harapan Anda."

contoh ayat power

AYAT MELAYAN PELANGGAN

- "Terima kasih atas pembelian anda. Ini sangat berharga bagi kami dan kami akan segera uruskan."
- "Kami ingin memastikan anda berpuas hati dengan perkhidmatan kami. Apakah ada perkara lain yang boleh kami bantu?"
- "kami memahami kekecewaan anda dan kami ingin memastikan bahawa kami dapat menyelesaikan masalah ini dengan secepat mungkin."

contoh ayat power

AYAT MELAYAN PELANGGAN

- "Kami ingin memastikan bahawa anda merasa dihargai sebagai pelanggan kami. Sila beritahu kami bagaimana kami dapat memperbaiki jika perkhidmatan kami tidak memuaskan hati anda".
- "Kami sangat menghargai kesetiaan anda sebagai pelanggan kami. Kami akan segera uruskan untuk memastikan keinginan anda dipenuhi."
- "Kami berjanji untuk melakukan yang terbaik untuk memperbaiki masalah ini dan memastikan anda puas hati dengan layanan kami."

Persiapan: Tahap ini melibatkan persiapan mental dan fizikal seorang penjual sebelum berinteraksi dengan pelanggan. Ini termasuk mempersiapkan produk atau servis yang akan dijual, memahami maklumat penting tentang produk atau servis tersebut, dan menyiapkan diri secara emosional untuk berinteraksi dengan pelanggan.

Pendekatan: Setelah persiapan, penjual kemudian memasuki tahap pendekatan, di mana penjual mula berinteraksi dengan pelanggan. Ini biasanya dengan cara menyapa pelanggan, memperkenalkan diri, dan memulakan perbualan untuk menentukan kehendak, keperluan atau minat pelanggan.



Pembentangan: Tahap pembentangan melibatkan penjual dalam memberikan informasi tentang produk atau servis mereka kepada pelanggan. Ini termasuk menjelaskan ciri-ciri dan manfaat produk atau servis, menjawab pertanyaan pelanggan, dan mencuba untuk menyakinkan pelanggan membuat pembelian produk atau servis tersebut.

Penutupan: Tahap terakhir adalah penutupan, di mana penjual berusaha untuk menutup penjualan dengan mengajukan tawaran atau melakukan langkah-langkah untuk menarik minat pelanggan menjadi pembeli yang sebenar. Ini boleh menjawab keinginan pelanggan, menawarkan insentif pembelian, atau terus melakukan proses pembayaran.

PENUTUP

15 TEKNIK MUDAH "CLOSE SALE"

Dalam mempelajari teknik dalam buku ini, kita telah menjelajahi berbagai teknik penutupan jualan yang memainkan peranan penting dalam kejayaan seorang penjual. Daripada pendekatan awal hingga langkah-langkah penutupan jualan akhir, kita telah mempelajari seni dan ilmu yang mudah untuk menarik pelanggan supaya melakukan pembelian

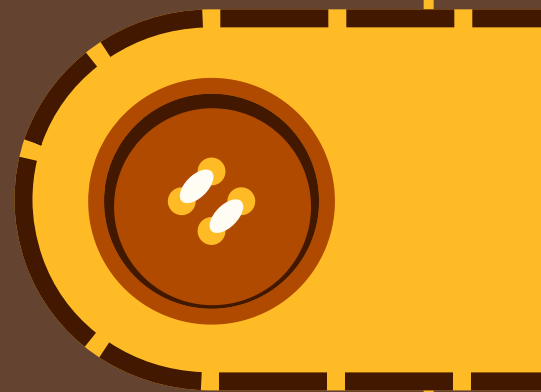
Salah satu aspek terpenting yang kita pelajari adalah pentingnya memahami kehendak dan keinginan pelanggan. Dengan membangun hubungan yang kuat dan memahami secara mendalam apa yang diinginkan oleh pelanggan, kita dapat lebih efektif membawa mereka ke tahap akhir penjualan.

Kita juga membahas berbagai teknik mempengaruhi dan strategi mengatasi keraguan yang dapat membantu mengatasi halangan yang mungkin muncul selama proses penjualan. Dengan menguasai teknik-teknik ini, seorang penjual dapat meningkatkan kemahiran memujuk dan menarik minat pelanggan untuk membeli.

Tentu sahaja, proses penutupan jualan bukanlah hal yang remeh. Memerlukan latihan, kesabaran, dan dedikasi untuk menjadi penjual yang berjaya. Namun, dengan penerapan teknik-teknik yang tepat, bersama dengan semangat yang pantang menyerah, kita dapat mencapai tingkat keberhasilan yang luar biasa dalam dunia perniagaan

Akhirnya, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada anda sebagai pembaca, atas waktu dan komitmen anda dalam menjelajahi topik yang menarik ini bersama. Saya berharap buku ini telah memberikan motivasi berharga dan inspirasi kepada anda.

**ALANG ALANG MENYELUK PEKASAM
BIAR SAMPAI KE PANGKAL LENGAN
RAJIN, TEKAD, SABAR DAN ILTIZAM
USAHA AKAN MENDAKI KEJAYAAN**



**ALANG ALANG MENYELUK PEKASAM
BIAR SAMPAI KE PANGKAL LENGAN
MENDAKI TANGGA DAH JADI RESAM
UNTUK SAMPAI KE PUNCAK AWAN**

RUJUKAN

Ab. Aziz Yusuf. 2003. Prinsip Keusahawanan. Prentice Hall: Pearson Malaysia Sdn.Bhd.

Aldrich, H. 2000. Organizations evolving. Beverly Hills: Sage.

Charles Duhigg. 2012."The Power of Habit: Why We Do What We Do in Life and Business.Random House.

Daniel H. Pink. 2012. "To Sell is Human: The Surprising Truth About Moving Others".Riverhead Books.

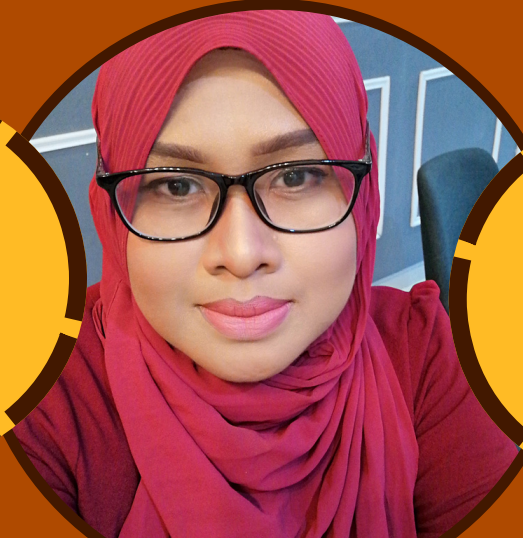
Robert B. Cialdini. 1984. Influence: The Psychology of Persuasion. Publisher, Business Library

<https://blog.yezza.com/ms/nak-tarik-pelanggan/>

<https://umarvellous.com/contoh-ayat-iklan-yang-menarik-pelanggan/>



MENGENAI PENULIS BUKU 15 TEKNIK MUDAH "CLOSE SALE"



Penulis mendapat Ijazah dalam bidang pengurusan perniagaan di Universiti Utara Malaysia pada tahun 2006 dan menyambung pengajian beliau dalam bidang pendidikan pula pada tahun 2008 di Universiti Putra Malaysia. Beliau juga merupakan seorang pensyarah bidang Pengoperasian Perniagaan di Kolej Komuniti Selandar dan berpengalaman mengajar selama 17 tahun. Beliau seringkali menjadi mentor dan pensyarah pembimbing kepada pelajar-pelajar yang mengikuti pelbagai pertandingan keusahawanan di peringkat kebangsaan. Beliau juga seringkali menjadi penceramah jemputan bagi Kursus keusahawanan, seperti Kursus Teknik Menjana Pendapatan, Kursus Kewangan Perniagaan, Kursus Kemantapan Usahawan dan banyak lagi. Penulis juga pernah menerima Anugerah Mentor Keusahawanan pada tahun 2022 dan 2023. Penulis juga merupakan seorang usahawan kecil yang mengeluarkan produk pekasam daging dan pelbagai jenis sambal. Buku 15 Teknik Mudah "Close Sale" ini tercipta dari pengalaman penulis dan dihasilkan untuk dikongsi bersama sebagai rujukan dan manfaat kepada semua yang memerlukannya.

e ISBN 978-967-2473-08-4



9 789672 473084

KOLEJ KOMUNITI SELANDAR
(online)