



Menangani Klien Sulit

Jika Anda selama ini mampu untuk mempertahankan sebuah klien besar selama bertahun-tahun, yang meskipun hebat, membuat Anda frustrasi karena klien ini sangat sulit dilayani. Ketika sebuah proposal diberikan, selalu ada masalah dan Anda mendapat panggilan telepon dari klien Anda yang sangat pemilih dalam setiap aspek pada proposal tersebut. Bahkan jika poin-poin kesepakatan tidak dituliskan dalam bahasa yang tepat seperti yang mereka inginkan, mereka akan meminta untuk ditulis ulang. Anda selalu harus mengatur ulang negosiasi Anda atau strategi untuk mempertahankan mereka. Seringkali Anda berpikir bahwa Anda dan klien Anda tidak berada dalam jalur yang sama walaupun Anda mencoba untuk memenuhi semua tuntutan mereka. Bagaimana Anda dapat mengatasi situasi dan keberatan-keberatan mereka secara lebih baik, tanpa terlalu banyak tekanan?

Tidak ada yang ingin mendengar keberatan seperti ini, tetapi mereka tetap berada dalam batas. Oleh karena itu, Anda harus menyiapkan diri untuk menghadapi –dan menyelesaikan –keberatan dari klien untuk dapat melayani mereka secara lebih baik. Berikut ini adalah lima cara untuk membantu Anda melakukan hal tersebut:

1. **Antisipasi keberatan-keberatan.** Ketika Anda mempersiapkan presentasi atau proposal Anda, jagalah dalam pemikiran Anda hal-hal yang mungkin akan diangkat oleh klien Anda –hal-hal yang mereka katakan sebelumnya atau mungkin dikatakan sekarang dan rencanakanlah tanggapan Anda.
2. **Dengarkan dengan hati-hati.** Tunjukkan nilai Anda sebagai pemecah masalah bagi klien Anda dengan mendengarkan secara cermat hal-hal yang menjadi perhatian mereka. Jangan menyela atau menjadi defensif, bekerjalah dengan mereka.
3. **Mengerti keberatan mereka.** Jika Anda tidak merasa jelas 100 persen mengenai apa tepatnya keberatan dari pelanggan, ajukanlah pertanyaan. Periksa pemahaman Anda dengan menyatakan kembali masalah mereka dengan kata-kata Anda sendiri.
4. **Jawablah pertanyaan dengan sepenuhnya dan dengan jujur.** Anda tidak akan menyelesaikan masalah dengan menghindari masalah, memanipulasi klien, atau menyalah artikan niat Anda. Awali jawaban Anda dengan menunjukkan Anda mengerti hal-hal yang menjadi perhatian mereka adalah wajar dari sudut pandang mereka. Setelah merespons, konfirmasikan bahwa Anda sudah menyelesaikan keberatan tersebut dan bahwa klien Anda sudah tidak memiliki pertanyaan lain lagi.

5. **Bersikaplah fleksibel.** Cobalah untuk menyelesaikan keberatan dengan tetap fleksibel dalam proposal Anda. Bekerjasamalah dengan klien untuk mencapai kesepakatan.

Semakin Anda ahli dalam menyelesaikan keberatan, maka klien Anda akan semakin puas. Walaupun demikian, tetap saja akan ada waktu-waktu dimana Anda tidak dapat mengatasi keberatan. Ketika ini terjadi, pastikan untuk menemukan alasan mengapa hal ini terjadi dan cobalah untuk mengubah pendekatan Anda di masa depan. Setidaknya, informasi ini akan membantu Anda untuk menyesuaikan presentasi dan proposal Anda di masa depan dengan klien Anda.
