



DALE CARNEGIE TRAINING®

It's time to get human again with Dale Carnegie Training.®
The original and still the best resource
for developing the people side of business.

Tips 8

Bagaimana Membuat Kesan Pertama yang Lebih Baik

Saat Anda bertatap muka dengan klien, Anda berusaha membuat kesan yang baik untuk mendapatkan kepercayaan mereka. Penelitian menunjukkan bahwa kesan yang berbekas diciptakan pada tiga atau empat menit pertama saat pertemuan. Kami menghabiskan sisa waktu mengenal orang tersebut, apakah setengah jam atau seumur hidup, memperkuat atau mengubah kesan pertama itu.

1. Lihat sisi terbaik Anda sehingga Anda merasa yakin akan kesan yang Anda buat dan yakin tentang Anda. Ingatlah bahwa bagaimana Anda memperlakukan diri sendiri adalah kesan yang orang lain dapat tentang bagaimana Anda akan memperlakukan mereka.
2. Segera tunjukkan bahwa klien, bukan Anda, adalah pusat aksi dan percakapan. Tunjukkan bahwa Anda tidak mengambil semua pembicaraan, dan dari perkenalan pertama akan membuatnya ingin bertemu Anda lagi.
3. Tunjukkan ketrampilan mendengarkan yang baik. Berikan respon verbal yang positif: "Hmmm? Menarik!" "Tolong ceritakan lebih banyak lagi." Secara non verbal, tunjukkan bahwa Anda pendengar yang baik dengan mempertahankan kontak mata yang stabil.
4. Gunakan nama teman baru Anda berulang-ulang. Hal ini akan membantu ingatan Anda sampai pertemuan berikutnya dan menunjukkan bahwa Anda memperhatikan mulai dari awal, dengan mengingat namanya selama perkenalan. Sama pentingnya, Anda akan membuat percakapan lebih pribadi dengan memakai nama pendengar beberapa kali.
5. Berhati-hatilah dengan humor. Walaupun gurauan bisa menjadi pemecah suasana, hindari humor yang bersifat sarkastis yang dapat merugikan Anda sendiri dengan menyinggung perasaan orang lain. Karena Anda tidak tahu kesensitifan orang yang masih asing bagi Anda, memperpanjang gurauan dapat membangun rintangan yang tidak dapat Anda atasi.
6. Berkonfrontasi dengan orang yang baru Anda kenal akan menghancurkan hubungan bahkan sebelum Anda membangunnya. Tunggulah sampai Anda membangun kredibilitas sebelum Anda mendebat pernyataan orang lain.
7. Daripada bergumam, berbicaralah sehingga suara Anda dapat didengar. Nyatakan dengan jelas. Variasikan nada suara Anda agar tidak monoton. Tunjukkan ekspresi dalam suara dan raut wajah Anda.