

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Menyampaikan informasi mengenai produk dengan lengkap	58
Tabel 4.2	Kekurangan dari produk yang dijual juga disampaikan kepada konsumen ...	59
Tabel 4.3	Menyampaikan informasi sampai tuntas kepada konsumen	60
Tabel 4.4	Menyampaikan informasi yang ringkas kepada konsumen	61
Tabel 4.5	Berbicara dengan ringkas walaupun dengan teman sejawat	62
Tabel 4.6	Selalu Menyampaikan setiap informasi dengan padat kepada konsumen	63
Tabel 4.7	Tidak suka memberikan informasi yang bertele-tele tentang produk yang saya sampaikan	64
Tabel 4.8	Berbicara dengan panjang lebar ketika menyampaikan pendapat saya dalam rapat	65
Tabel 4.9	Memahami kebutuhan konsumen terhadap produk yang saya tawarkan	66
Tabel 4.10	Menawarkan produk baru kepada konsumen	67
Tabel 4.11	Menawarkan bantuan kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhannya untuk memenuhi kebutuhannya dengan produk yang ditawarkan	68
Tabel 4.12	Selalu ingin terlihat membantu masalah-masalah yang dihadapi oleh teman sejawat	69
Tabel 4.13	Berkomunikasi dengan membangun empati kepada calon konsumen	70
Tabel 4.14	Terkadang bertindak sesuai dengan kehendak walaupun temen-temen tidak Setuju	71
Tabel 4.15	Memperhatikan pendapat kawan-kawan sejawat saya	72
Tabel 4.16	Terkadang menggunakan bahasa daerah yang dimiliki	73
Tabel 4.17	Menggunakan kalimat yang tepat sesuai dengan keadaan	74

Tabel 4.18	Menggunakan bahasa indonesia yang baik	75
Tabel 4.19	Tidak suka berbicara terburu-buru	76
Tabel 4.20	Gaya bicara masih dipengaruhi oleh daerah tinggal, sehingga orang lain Dapat dengan mudah menerka asal daerah suku saya	77
Tabel 4.21	Terkadang merasa kurang santun ketika berbicara dengan teman sejawat	78
Tabel 4.22	Selalu berbicara dengan santun kepada siapa saja	79
Tabel 4.23	Berbicara santun jika hanya ada keperluan kepada teman sejawat	80
Tabel 4.24	Berbicara santun kepada konsumen	81
Tabel 4.25	Tidak pernah memaksakan pendapat ketika berbicara pada orang lain	82
Tabel 4.26	Menggunakan cara yang persuasif agar pendapat saya diterima oleh Orang lain	83
Tabel 4.27	Bersikap persuasif dalam menawarkan produk pada konsumen	84
Tabel 4.28	Selalu menumbuhkan respek terhadap lawan bicara	85
Tabel 4.29	Tidak melakukan kegiatan lain ketika berbicara dengan konsumen	86
Tabel 4.30	Memperhatikan dengan seksama setiap pembicaraan dengan konsumen	87
Tabel 4.31	Berpakaian sesuai dengan ketentuan perusahaan	88
Tabel 4.32	Berpakaian tidak terlalu mencolok	89
Tabel 4.33	Mampu bersikap sesuai dengan kondisi yang dihadapi	90
Tabel 4.34	Mampu menghadapi keadaan dengan sikap yang bijaksana	91
Tabel 4.35	Bersikap positif jika menghadapi gangguan atau masalah dilapangan	92
Tabel 4.36	Bertindak wajar dalam menghadapi gangguan yang dihadapi	93
Tabel 4.37	Bertindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dari perusahaan	94
Tabel 4.38	Pakaian yang dikenakan rapi dan bersih	95
Tabel 4.39	Tidak menggunakan aksesoris atau make up yang berlebihan	96

Tabel 4.40	Menggunakan seragam sesuai ketentuan	97
Tabel 4.41	Menggunakan atribut perusahaan dengan benar	98
Tabel 4.42	Menyapa konsumen dengan mengucapkan salam yang disesuaikan dengan Kondisi waktu	99
Tabel 4.43	Menyapa teman sejawat dengan salam ketika bertemu	100
Tabel 4.44	Mengucapkan salam penutup atau ucapan terima kasih setelah pertemuan Dengan konsumen	101
Tabel 4.45	Mengucapkan salam penutup ketika berpisah dengan teman sejawat	102
Tabel 4.46	Selalu ceria dalam menghadapi konsumen	103
Tabel 4.47	Selalu tampil ceria dalam setiap mengawali hari kerja	104
Tabel 4.48	Ceria ketika bersikap pada teman sejawatnya	105
Tabel 4.49	Menunjukkan sikap yang mantap dalam melayani dan memberikan penjelasan kepada konsumen.....	106
Tabel 4.50	Bersikap mantap dalam setiap tindakan yang diambilnya.....	107
Tabel 4.51	Selalu bersikap antusias dalam mencapai target yang ditetapkan.....	108
Tabel 4.52	Selalu bersyukur dengan pencapaian target yang dicapai setiap harinya.....	109
Tabel 4.53	Memiliki antusiasme dalam mencari dan menghadapi konsumen yang didapat.....	110
Tabel 4.54	Selalu antusias dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh konsumen...	111
Tabel 4.55	Bersikap sopan terhadap teman dan orang disekitarnya.....	112
Tabel 4.56	Ramah ketika menyampaikan salam kepada konsumen.....	113
Tabel 4.57	Ramah dalam memberikan jawaban terhadap konsumen.....	114
Tabel 4.58	Selalu memberikan senyum ketika bertemu dengan teman sejawatnya.....	115
Tabel 4.59	Memberikan senyum kepada konsumen sebelum memulai komunikasi.....	116

Tabel 4.60	Tersenyum ketika menjawab pertanyaan-pertanyaan dari konsumen.....	117
Tabel 4.61	Memberikan perhatian kepada kebutuhan konsumen.....	118
Tabel 4.62	Memberikan perhatian kepada keluhan yang disampaikan oleh konsumen....	119
Tabel 4.63	Bersikap terbuka terhadap pertanyaan yang diberikan oleh konsumen.....	120
Tabel 4.64	Terbuka dalam menyampaikan ide atau kendala yang dihadapinya di lapangan.....	121
Tabel 4.65	Bersikap terbuka dalam menerima pendapat yang berbeda dengan dirinya....	122
Tabel 4.66	Menerima kritik dan saran yang disampaikan bagi dirinya.....	123
Tabel 4.67	Melayani konsumen dengan lemah lembut.....	124
Tabel 4.68	Berperilaku sopan ketika menghadapi konsumen.....	125
Tabel 4.69	Bersikap komunikatif dengan konsumen.....	126
Tabel 4.70	Cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan konsumen.....	127
Tabel 4.71	Jumlah pesanan yang diterima.....	128
Tabel 4.72	Batting average (pesanan persales call).....	129
Tabel 4.73	Ukuran pesanan perata-rata (dalam unit atau rupiah).....	130
Tabel 4.74	Jumlah kontak dengan pelanggan saat ini.....	131
Tabel 4.75	Jumlah kontak dengan pelanggan potensial.....	132
Tabel 4.76	Jumlah prosentase penjualan rasio frekuensi kontak per tipe konsumen.....	133
Tabel 4.77	Volume penjualan (unit).....	134
Tabel 4.78	Penjualan per kategori produk.....	135
Tabel 4.79	Penjualan per tipe pelanggan	136
Tabel 4.80	Presentase pencapaian kuota penjualan.....	137
Tabel 4.81	Jumlah pelanggan baru.....	138
Tabel 4.82	Jumlah pelanggan hilang.....	139
Tabel 4.83	Presentase akun terjual.....	140

Tabel 4.84	Jumlah service call.....	141
Tabel 4.85	Jumlah display yang disusun.....	142
Tabel 4.86	Jumlah komplain pelanggan.....	143
Tabel 4.87	Presentase produk yang dikembalikan.....	144

