

Pertemuan 12

Evaluasi Kinerja Penjualan

Disarikan dari Mulatsih, Zulfitri dan sumber relevan lainnya



Definisi

- Kinerja tenaga penjualan adalah suatu evaluasi dari kontribusi tenaga penjualan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi (Baldauf, et al. 2001)
- kinerja itu dihasilkan sebagai akibat dari keagresifan salesforce mendekati dan melayani dengan baik customernya (Spiro & Weitz, 1990)



Ukuran Kinerja Tng Penjualan

- Anglin, et al. (1990) memberikan suatu instrumen pengukuran kinerja tenaga penjualan perusahaan berdasarkan pengukuran kinerja secara obyektif dan subyektif.

A. Secara obyektif,

- pengukuran kinerja penjualan lebih menitikberatkan pada volume penjualan dan porsi pasar.

B. secara subyektif lebih menitikberatkan pada :

1. kepuasan pelanggan,
2. kemampuan mendengarkan pelanggan,
3. Kemampuan melakukan presentasi penjualan,
4. penanganan kebutuhan dan keinginan pelanggan secara efektif,
5. Penciptaan rasa saling menghargai dalam setiap aktivitas penjualan,
6. Pengetahuan mengenai produk,
7. Kemampuan menjual pada pelanggan yang prospektif,
8. Kemampuan menjual produk yang penting,
9. Kemampuan Memelihara porsi pasar yang dimilikinya



Ukuran Lain:

- Dalam penelitian Barker (1999), kinerja tenaga penjualan dapat diukur melalui kemampuan dalam meraih pangsa pasar yang tinggi untuk perusahaan, peningkatan jumlah penjualan produk, dan kemampuan menjual produk dengan profit margin yang tinggi.
- Begitu pula penelitian yang dilakukan Sujana et al.(1994), bahwa kinerja tenaga penjualan dapat diukur melalui indikator-indikator seperti kemampuan tenaga penjual dalam memberikan andil kepada perusahaan dalam mencapai pangsa pasar, menjual produk baru perusahaan secara cepat dan kemampuan mencapai target penjualan.



Ukuran Kualitatif

- Kondisi fisik tenaga penjualan
- Keinginan dan motivasi tenaga penjual
- Kerja sama dalam tim penjualan
- Pemahaman akan produk dan teknologinya
- Kemampuan menjual
- Pemahaman akan kebijakan penjualan



Catatan

- Kinerja hasil tenaga penjualan sering dianggap sebagai kinerja tenaga penjualan.
- Menurut Baldauf, et al. (1997), kinerja tenaga penjual yang tinggi dipengaruhi oleh sikap dan karakteristik-karakteristik lainnya yang dimiliki tenaga penjual. Keahlian tenaga penjual sangat diperlukan dalam menjalankan tugasnya agar lebih efektif. Selain itu, pengetahuan tenaga penjual mengenai produk dengan berbagai kualitas dan fasilitas yang dimiliki sebuah produk juga menjadi salah satu faktor yang diperlukan



Faktor Yang Mempengaruhi

- Kemampuan Tenaga Penjualan
- Karakteristik tenaga penjualan
- Pemahaman Tenaga Penjualan akan Produk
- Dukungan Perusahaan
- Sarana dan Prasarana
- Praktek Manajemen Pemasaran perusahaan

