

# PERAN *PERSONAL SELLING* DALAM MENJALIN HUBUNGAN DENGAN PELANGGAN PADA BISNIS PROPERTI

## ABSTRAK

**Abstract:** Today the property business has experienced a decline and increase in the economic sector. With the uncertain economic conditions, it is expected that each sales person has good personal selling skills. In anticipating the erratic flow of globalization, sales people at XYZ companies have their own techniques in communicating with consumers, so that through the communication techniques applied, the communication established between the sales person and the consumer can have a beneficial impact on the company, namely; in terms of increasing sales in the company XYZ and can establish a good and close relationship with consumers and can provide a positive image of the personal sales person itself and for the company. The technique used by the sales person of the company is Personal Selling, where Personal Selling is a tool or technique used in marketing communications to create, improve, control, or maintain mutually beneficial exchange relationships with other parties. With good personal selling skills, XYZ Company often gets VIP invitations from developers to help market the property products offered.

**Keywords:** property business, customer relations, effective communication, personal selling, sales person

**Abstrak:** Dewasa ini bisnis properti mengalami penurunan dan kenaikan dalam sektor ekonomi. Dengan adanya kondisi ekonomi yang tidak menentu tersebut diharapkan setiap pribadi sales person mempunyai kemampuan personal selling yang baik. Dalam mensiasati arus globalisasi yang tidak menentu tersebut sales person di perusahaan XYZ mempunyai teknik-teknik tersendiri dalam berkomunikasi dengan konsumennya, sehingga melalui teknik komunikasi yang diterapkan tersebut, komunikasi yang terjalin antara sales person dengan konsumen dapat memberikan dampak yang menguntungkan bagi perusahaan yaitu; dalam hal menaikkan penjualan di perusahaan XYZ dan dapat menjalin hubungan yang baik dan akrab dengan konsumen serta dapat memberikan citra yang positif terhadap pribadi sales person itu sendiri dan bagi perusahaan. Teknik yang digunakan oleh sales person perusahaan tersebut adalah Personal Selling, dimana Personal Selling merupakan sebuah alat atau teknik yang digunakan dalam komunikasi pemasaran untuk menciptakan, memperbaiki, menguasai, atau mempertahankan hubungan pertukaran yang saling menguntungkan dengan pihak lain. Dengan adanya kemampuan Personal Selling yang baik Perusahaan XYZ sering mendapatkan berbagai undangan VIP dari developer untuk membantu memasarkan produk properti yang ditawarkan.

**Kata Kunci:** bisnis properti, hubungan pelanggan, komunikasi efektif, personal selling, sales person