



SURAT TUGAS

No. 071/TRILOGI/PSMNJ/TGS/IX/2021

Kepala Program Studi Manajemen (S1) Universitas Trilogi menugaskan kepada dosen berikut ini:

**Asep Imam, SE, MM**

Untuk melakukan Penulisan buku bahan ajar : “**Manajemen Penjualan**” yang di laksanakan pada Semester Gasal 2021/2022.

Adapun ruang lingkup penugasan meliputi :

1. Melaksanakan Penulisan buku tersebut hingga selesai.
2. Menyerahkan Buku bahan ajar tersebut.

Kami berharap Bapak/Ibu dapat melaksanakan tugas ini dengan sebaik-baiknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Trilogi. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Jakarta, 20 September 2021

**Fanny Suzuda Pohan, SE., MM.**

Ketua Program Studi Manajemen (S1)

BAHAN AJAR

# MANAJEMEN PENJUALAN



Universitas Trilogi  
Teknopreneur, Kolaborasi dan Kemandirian

**ASEP IMAM SS, SE., MM.**

## KATA PENGANTAR

Segala puji tercurahkan kepada Allah SWT karena dengan ridlo dan rahmatnya yang membuat diberikan kekuatan kepada Penulis untuk menyusun Buku Bahan Ajar “Manajemen Penjualan”, salawat serta salam kepada jujungan nabi besar Muhammad SAW.

Buku Bahan Ajar Manajemen Penjualan sebagai pelengkap dari referensi utama Mata Kuliah Manajemen Penjualan yang merupakan mata kuliah pilihan pada konsentrasi Manajemen Pemasaran di Program Studi Manajemen. Materi Buku Bahan Ajar ini membahas hal-hal yang berkaitan dengan karakteristik seorang penjual yang profesional diantaranya karakteristik, etika, pengetahuan penjualan, kemampuan dalam berkomunikasi dan presentasi penjualan. Membahas juga tahapan-tahapan dalam proses Penjualan.

Buku bahan ajar ini banyak menyadur dari buku-buku profesional terutama dari Buku Referensi “Fundamentals of Selling” oleh Charles M Futrel, Buku ajar ini bermaksud membantu mahasiswa mahasiswa untuk lebih mampu memahami lebih dalam mengenai manajemen penjualan untuk kalangan sendiri yaitu kalangan Program Studi Manajemen Konsentrasi Pemasaran di Universitas Trilogi.

Buku bahan ajar ini tentunya harus selalu dikembangkan mengadaptasi perkembangan jaman yang semakin canggih. Tentunya kritik dan saran sangat diharapkan dari berbagai pihak supaya buku ajar ini memberikan manfaat.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak atas dukungannya sehingga tersusunnya Buku Ajar ini. Penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Trilogi, Bapak Prof. Dr. Moedrajad Koencoro
2. Ketua LPPM Universitas Trilogi, Ibu Dr. Aty Herawaty
3. Kepala Program Studi Manajemen Universitas Trilogi, Ibu Fany Sujuda, SE, MM
4. Semua pihak yang berkontribusi hingga tersusunnya buku ajar ini yang tidak bisa disebutkan satu per Satu.

Billahitaufiq Wal Hidayah. Wassalamualaikum Warrohmatullahi Wabarokatuh.

Jakarta/Bogor, Januari 2022

Salam  
Penulis  
Asep Imam SS

## DAFTAR ISI

COVER

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB 1 : Pendahuluan ( Penjualan sebagai Profesi ).....	1
BAB 2 : Pemasaran Hubungan .....	9
BAB 3 : Etika dan Hubungan dalam Penjualan.....	10
BAB 4 : Psikologi Penjualan .....	21
BAB 5 : Komunikasi untuk Membangun Hubungan.....	29
BAB 6 : Pengetahuan dalam Penjualan .....	40
BAB 7 : Prospekting .....	48
BAB 8 : Perencanaan dan Metode Presentasi Penjualan .....	59
BAB 9 : Strategi Presentasi Penjualan .....	69
BAB 10 : Elemen-elemen Presentasi Penjualan .....	77
BAB 11 : Keberatan Prospek dalam Penjualan .....	88
BAB 12 : Penutupan merupakan awal dari Hubungan .....	98
BAB 13 : Pelayanan dan mempertahankan pelanggan .....	109