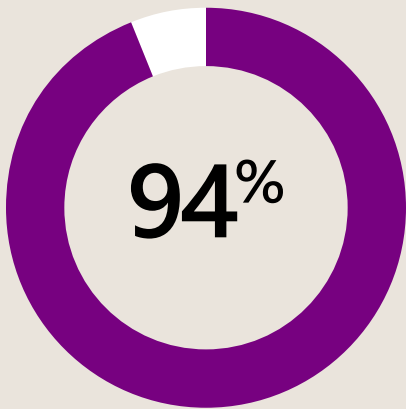


Masa Depan Penjualan

Meningkatkan Koneksi dan
Produktivitas Pelanggan dengan AI

Merangkul Masa Depan Penjualan



94% konsumen mengatakan pengalaman positif pelanggan membuat meningkatkan kecenderungan pembelian berulang¹

Harapan pelanggan sangat tinggi dan terus meningkat. Mereka menginginkan respons instan dari tenaga penjualan dengan interaksi yang lancar, terpersonalisasi, dan berdasarkan data.

Dengan makin banyaknya generasi milenial yang menjadi pembeli utama dalam latar B2B, preferensi mereka untuk interaksi penjualan digital dan pengalaman autentik dengan informasi lengkap makin penting.

Bagaimana tim penjualan dapat mengimbangi meningkatnya permintaan, tanpa membuat pelanggan merasa disepelkan?

Bagaimana mereka dapat menangani meningkatnya keperluan respons cepat yang selalu meningkat dan keterlibatan yang dipersonalisasi?

Bagaimana Chief Revenue Officer dan pimpinan di bidang penjualan dapat membantu tim melangkah ke masa depan?

Solusi: Alat yang didukung AI dan kemampuan kolaborasi hybrid yang membantu mereka:

- **Memahami dan terhubung dengan pelanggan:** wawasan yang didukung AI membantu penjual untuk menjalin hubungan lebih bermakna dengan pelanggan dan menghemat waktu yang berharga.
- **Mempercepat penjualan dengan berfokus pada hal yang paling penting:** Otomatisasi cerdas dan pembuatan konten AI membebaskan tenaga penjualan dari tugas admin, membantu mereka berkonsentrasi pada interaksi pelanggan dan peluang yang penting.
- **Meningkatkan kemampuan karyawan:** Pelatihan berbasis data dan wawasan sentimen pelanggan secara real-time membantu penjual mengembangkan keterampilan dan pendekatan yang berdampak signifikan.
- **Bekerja sama untuk memberikan pengalaman yang luar biasa:** Alat kolaborasi hybrid mempertemukan penjual dengan berbagai talenta secara real-time, mendobrak halangan, dan memungkinkan produktivitas tanpa batas di mana saja.

Pada saat yang sama kami menjelajahi potensi kemampuan ini, kami juga akan memberikan tips untuk menggunakannya dengan cara yang etis, aman, dan manusiawi.



01

Memahami kebutuhan pelanggan

Pelanggan saat ini mengharapkan penjual untuk mengetahui kebutuhan dan preferensi mereka. Mereka ingin merasa diperhatikan, didengarkan, dan pahami. Dan dengan setiap interaksi dengan merek Anda, apa pun salurannya, pelanggan memberikan data yang penting untuk mengambil hati mereka.

Seiring bertambahnya jumlah pelanggan, penjual tidak mungkin mempertahankan koneksi pribadi, memenuhi target pendapatan, dan menangani tugas admin tanpa bantuan.

Sekarang penjual memiliki alat untuk mendapatkan wawasan kebutuhan pelanggan secara real time yang berfokus

pada interaksi per individu. Dengan Dynamics 365 Sales, mereka selalu mengetahui apa yang sebaiknya menjadi fokus selanjutnya. Berikut adalah empat cara di mana alat ini dapat membantu.



Perusahaan B2B yang terobsesi dengan pelanggan memiliki kesempatan 3x lebih tinggi mengalami tingkat pertumbuhan sebesar 10% atau lebih daripada perusahaan yang tidak berorientasi pada pelanggan.^{Umur}

Ketika penjual perlu...

- Meningkatkan kecerdasan emosional, terhubung secara mendalam, dan berkomunikasi dengan empati
- Mempromosikan fitur dan manfaat yang tepat dan berbeda
- Memastikan pelanggan merasa didengar dan diprioritaskan
- Memberikan jawaban yang dibutuhkan pelanggan dengan segera

AI dapat membantu mereka...

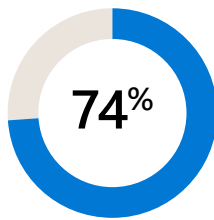
- Mendeteksi sentimen pelanggan dalam percakapan
- Mencatat kompetitor yang disebutkan
- Mengukur berapa banyak penjual yang bicara versus yang mendengarkan
- Menyorot semua pertanyaan yang diajukan dalam percakapan



02

Mempercepat penjualan

Menulis email. Memperbarui data CRM. Melacak transaksi. Mengelola prospek. Penjual menghabiskan banyak waktu melakukan tugas administratif daripada benar-benar menjual.



74% penjual mengatakan bahwa mereka menghabiskan terlalu banyak waktu untuk aktivitas yang tidak menghasilkan pendapatan.³

Ketika penjual perlu...

- Fokus pada aktivitas dengan prioritas tertinggi dengan probabilitas terbaik untuk menjual
- Menggunakan waktu secara efektif
- Meninjau percakapan terpenting
- Mempersonalisasi komunikasi tanpa harus membuat draf atas setiap respons secara terpisah
- Tetap berada dalam alur pekerjaan dan tidak perlu beralih aplikasi
- Follow-up dengan detail yang benar setiap saat

Tugas tersebut memang sangat penting, tetapi tidak efisien waktu bagi para penjual yang berbakat. Sebaliknya, mereka seharusnya berinteraksi dengan prospek yang paling berpeluang tinggi untuk mendapatkan lebih banyak transaksi penjualan.

AI generasi baru dan otomatisasi cerdas akan membantu tim Anda mengatasi masalah ini. Berikut adalah beberapa cara penjual dapat menggunakan teknologi ini agar lebih efisien waktu dan fokus untuk meningkatkan laba bersih.

AI dapat membantu mereka...

- Merampingkan siklus penjualan melalui usulan tindakan terbaik berikutnya
- Meminimalkan entri data manual dengan kontekstual dan saran real-time untuk memperbarui dan membuat catatan
- Mengategorikan panggilan secara otomatis berdasarkan konten dan prioritasnya
- Membuat draf respons email kepada pelanggan menggunakan AI generasi baru
- Memungkinkan penjual untuk membuat dan mengedit data pelanggan CRM di Microsoft Teams dan Microsoft Outlook
- Membuat ringkasan email otomatis dari rapat di Teams, termasuk data dari CRM

Dengan Microsoft Sales Copilot, para penjual dapat memanfaatkan AI generasi berikutnya untuk mengotomatisasi tugas, mendapatkan wawasan, dan memperoleh rekomendasi khusus, yang memungkinkan mereka untuk fokus membangun hubungan pelanggan, dan menutup kesepakatan. Sales Copilot yang disertakan bersama Dynamics 365 Sales Enterprise dan Premium, merampingkan alur kerja, meningkatkan keterlibatan, dan membantu mempercepat peningkatan pendapatan.



Tips adopsi AI

Proporsi perusahaan yang mengadopsi AI meningkat lebih dari dua kali lipat dari tahun 2017 hingga 2022.⁴

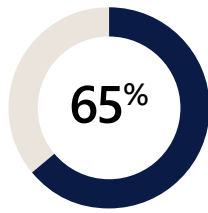
Sales Copilot memudahkan pekerjaan para penjual. Untuk membantu mereka memperoleh manfaat dari teknologi baru, perusahaan harus:

- **Menyampaikan manfaatnya:** Sediakan fitur yang relevan dengan pekerjaan mereka sehari-hari dan bagikan tips dan trik secara berkala.
- **Memberikan pelatihan dan dukungan:** Adakan makan siang sambil belajar atau pelatihan untuk membantu penjual memahami kemampuan alat baru mereka.
- **Menunjukkan kisah sukses:** Lacak dampak AI dan otomatisasi pada kinerja penjualan dan bagikan kisah sukses ini dengan tim.



03

Memaksimalkan potensi dengan pelatihan berbasis data



65% manajer penjualan di organisasi penjualan berdampak tinggi menghabiskan 20% atau lebih dari waktu mereka untuk coaching.⁵

Coaching memang efektif—tetapi apa yang membuatnya efektif? Di masa lalu, masalahnya terletak pada intuisi dan pengalaman. Sekarang, mentor yang paling berpengaruh menambahkan kombinasi data dan AI.

AI dapat menganalisis percakapan, memungkinkan manajer untuk mengidentifikasi praktik terbaik untuk tim penjual mereka. Dengan memberikan rekomendasi hasil yang telah terbukti, manajer dapat memandu tim mereka secara lebih efektif dan percaya diri.

Ketika manajer perlu...

- Merancang strategi penjualan dan pelatihan dengan wawasan bisnis tentang kata kunci pelacakan tren, merek, kompetitor, dan banyak lagi
- Mendapatkan wawasan tentang praktik terbaik dengan mempelajari lebih lanjut tentang perilaku penjual teratas
- Melatih penjual tentang apa tepat untuk pelanggan
- Menetapkan kuota penjual

AI membantu mereka...

- Mencari dan melihat percakapan secara instan
- Meninjau, membandingkan, dan menyorot apa yang tepat untuk para penjual yang ulung
- Menganalisis sentimen pelanggan dan gaya percakapan penjual
- Menggunakan wawasan tentang status periode penjualan saat ini untuk menetapkan tujuan yang realistis



Jadikan AI sebagai bagian dari coaching yang konstruktif

Bersikaplah transparan dengan penjual mengenai penggunaan kecerdasan percakapan dan alat-alat yang didukung AI dalam coaching dan mentoring membantu mereka memahami bagaimana hal ini akan bermanfaat bagi mereka. Pastikan mereka tahu bagaimana AI akan membantu mereka meningkatkan kinerja dan mencapai target.



04

Memberdayakan kolaborasi



Model penjualan hybrid diharapkan menjadi strategi penjualan paling dominan di tahun 2024 karena pergeseran tempat kerja dan preferensi pelanggan terhadap interaksi jarak jauh.⁶

Kini lebih banyak orang yang bekerja dari jarak jauh, dan teknologi yang tepat sangat penting untuk menghubungkan tim. Dengan menyatukan, berbagi data, dan belajar dari wawasan sebagai komunitas, tim penjualan dapat memberikan pengalaman yang lancar yang dibutuhkan pelanggan.

Teknologi AI dan kolaborasi memudahkan kolaborasi penjualan dari mana pun orang bekerja.

Ketika karyawan perlu...

- Melakukan handoff dengan mudah saat diperlukan
- Melakukan pemutakhiran data berdasarkan pengetahuan terbaru
- Memantau transaksi secara kontinu di mana pun mereka bekerja

Alat kolaborasi membantu mereka...

- Membagikan catatan dalam obrolan atau saluran kolaborasi
- Memungkinkan orang lain melakukan tindakan pada catatan CRM dalam percakapan
- Mengelola proses penjualan dari perangkat seluler menggunakan aplikasi intuitif

Mendahulukan orang lain dengan AI yang etis



AI adalah alat yang ampuh, jadi kita harus menggunakannya secara bertanggung jawab. Microsoft senantiasa mengedepankan etika AI sejak awal peluncurannya di industri. Beberapa hal penting yang perlu diingat adalah:

- **Transparansi:** Berterus terang tentang pengumpulan data dan bagaimana hal ini bisa meningkatkan pengalaman pelanggan.
- **Privasi:** Menerapkan langkah keamanan dan privasi data yang ketat untuk melindungi informasi pelanggan. Memastikan kepatuhan dengan peraturan perlindungan data yang relevan, seperti GDPR, dan menghormati preferensi privasi pelanggan.
- **Mengurangi bias:** Waspada terhadap potensi bias dalam algoritme AI, yang mungkin secara tidak sengaja menyebabkan perlakuan yang tidak adil terhadap segmen pelanggan tertentu.
- **Akuntabilitas:** Menetapkan pedoman yang jelas untuk penggunaan AI di perusahaan dan tim bertanggung jawab untuk memprioritaskan etika dalam praktik mereka.

Microsoft secara eksplisit mendesain solusi AI dalam produknya dengan menanamkan prinsip etika. Pelajari lebih lanjut tentang AI yang Bertanggung Jawab dari Microsoft.

Mengoptimalkan potensi penjualan dengan AI

Fasilitasi penjual dengan alat yang tepat untuk menyeimbangkan peningkatan beban kerja dan menjalin hubungan yang tulus dengan pelanggan.

Microsoft Sales Copilot membebaskan waktu dan talenta penjual untuk memprioritaskan hubungan pelanggan, mendorong kesepakatan ke tahap berikutnya, dan terus mengasah keterampilan mereka. Dapatkan pengalaman penuh Sales Copilot dengan Dynamics 365 Sales, yang mencakup Sales Copilot, sehingga penjual dapat mengakses kemampuan copilot dari aplikasi pilihan mereka - baik itu aplikasi Dynamics 365 Sales atau Microsoft 365.

Dapatkan solusi pengalaman yang berfungsi bersama untuk menyediakan ekosistem penjualan yang komprehensif dan efisien untuk bisnis Anda.

Ikuti tur terpandu

¹ Top CX Trends Coming Down the Pike in 2023, CMSWire.com, 2022

² Launch Your B2B Customer-Obsessed Growth Engine, blog Forrester, 2023

³ Why are salespeople spending so much time working, but not selling?, Customer Think, 2022

⁴ AI Index Report 2023 – Artificial Intelligence Index, Stanford University, 2023

⁵ The WHY Behind Sales Coaching, Sales Readiness Group, 2023

⁶ The future of B2B sales is hybrid, McKinsey, 2022



Microsoft Dynamics 365

© 2023 Microsoft Corporation. Hak cipta dilindungi undang-undang. Dokumen ini disediakan "sebagaimana adanya." Informasi dan pandangan yang disampaikan dalam dokumen ini, termasuk URL dan referensi situs web internet lainnya dapat berubah tanpa pemberitahuan. Anda menanggung risiko dalam menggunakannya. Dokumen ini tidak memberi Anda hak hukum apa pun atas kekayaan intelektual untuk produk Microsoft mana pun. Anda dapat menyalin dan menggunakan dokumen ini sebagai referensi dan untuk tujuan internal.