

ABSTRACT

Banyak institusi keuangan di kota Bandung bersaing untuk mendapatkan klien. Kebanyakan institusi keuangan memiliki sales yang mengunjungi klien-klien yang ada di seluruh Bandung. Para sales dalam situasi seperti ini menghadapi persaingan yang keras untuk mencapai target dengan baik dan memberi jasa yang baik juga. Oleh karena itu sangat dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki spesialisasi sebagai nilai tambah, salah satunya adalah penguasaan keterampilan berkomunikasi sebagai media untuk berkomunikasi dengan klien yang berbeda sifat, temperamen, dan kebutuhan.

Dalam penelitian ini, saya membahas tentang keterampilan berkomunikasi para sales sebuah institusi keuangan yaitu P.T. Asuransi AIA Indonesia. Keterampilan berkomunikasi menjadi sangat penting bagi para sales di P.T. Asuransi AIA Indonesia, karena mereka berhadapan langsung dengan klien-klien mereka dan mereka harus bisa meyakinkan klien mereka untuk membeli produk yang mereka tawarkan. Tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui seberapa pentingnya keterampilan berkomunikasi dengan klien yang berbeda sifat, temperamen, dan kebutuhan, agar mempermudah dan membangun hubungan bisnis jangka panjang dengan baik.

Dengan melihat pentingnya keterampilan berkomunikasi dalam suatu bisnis, terutama di P.T. Asuransi AIA Indonesia, maka melalui penulisan ini saya berharap dapat menyumbangkan pemikiran dan saran dalam bidang keterampilan berkomunikasi yang dapat berguna bagi institusi dan sales, maupun mahasiswa-mahasiswi Program English For Business Professionals yang kelak akan terjun di bidang sales.

TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT	i
STATEMENT OF ORIGINALITY	ii
PREFACE	iii
TABLE OF CONTENTS	v
CHAPTER I: INTRODUCTION	1
I.1. Background of the Study	
I.2. Identification of the Problem	
I.3. Objectives of the Study	
I.4. Limitation of the Study	
I.5. Layout of the thesis	
CHAPTER II: THEORETICAL REVIEW	6
CHAPTER III: CASE ANALYSIS	13
CHAPTER IV: CONCLUSION & SUGGESTIONS	21
BIBLIOGRAPHY	
APPENDICES	