

## ABSTRACT

**RAFFLES MARIANTO SINAGA.** *Exchange Structure of Sales Executive Automobile Talks.* Thesis. Medan: Postgraduate School of State University of Medan, Oktober 2016.

The purpose of the study is to find the pattern of Exchange Structure of Sales Executive Automobile talks, how the patterns realized, and the cause of the patterns realized. Therefore the writer do a study in a Dealer which distributed Toyota Automobile. To collect the data, the writer record the Exchange Structure and transcribed. To analyze the data, the writer selected the data that represents the Exchange Structure of Automobile talks and then analyzing and conclude the patterns of Exchange Structure of Sales Executive Automobile talks, how the patterns realized and the caused of the patterns realized. What is found is the pattern started with a warming and friendly greeting, and then ice breaking that is following by making a two way communication even an emotional contact between Sales Executive and Customer. Then try to get more information about the purpose of buying the Automobile or the frequency of the Automobile usage if the Sales Executive found buying signal from the Customer. Then ensure with a brief, factual and convincing the Customer to decide ordering an Automobile. The patterns is realized in the process of a Sales Executive trying to a selling. And it is realized because by the patterns of the Exchange Structure the Sales Executive is succeed in selling Automobile.

UNIMED  
THE  
Character Building  
UNIVERSITY

## ABSTRAK

**RAFFLES MARIANTO SINAGA.** *Exchange Structure of Sales Executive Automobile Talks.* Tesis. Medan: Program Pascasarjana Universitas Negeri Medan, Oktober 2016.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah banyak Tenaga Penjual yang tidak dibekali pelatihan untuk melakukan penjualan sedangkan perusahaan menginginkan produktivitas dari Tenaga Penjual. Sehingga hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian guna mengungkap pola percakapan yang dilakukan oleh Tenaga Penjual sehingga berhasil di dalam menjual mobil. Untuk itu maka penulis melakukan penelitian di sebuah Dealer Mobil Toyota yang ada dikota Medan untuk menganalisa dan menyimpulkan pola percakapan Tenaga Penjual sehingga berhasil di dalam menjual mobil. Kualitas berhasilnya Tenaga Penjual tampak dalam adanya transaksi untuk melakukan pemesanan dan pembayaran pertama di dalam percakapan antara Tenaga Penjual dan Pembeli. Adapun temuan penulis adalah bahwasanya pola percakapan yang dimaksudkan adalah adanya pembukaan yang hangat kemudian ditingkatkan dengan kemampuan berkomunikasi yang baik sehingga menjembatani jurang perbatasan sehingga terjalin komunikasi dua arah bahkan kontak emosional antara Tenaga Penjual dan Pembeli. Jika Tenaga Penjual menemukan adanya tanda-tanda bahwa Pembeli tertarik untuk membeli mobil, maka arah komunikasi kemudian dilanjutkan dengan penggalian informasi terkait motif ataupun mobilitas penggunaan mobil yang akan dibeli. Dalam hal ini Tenaga Penjual harus memahami dan dapat mengarahkan Pembeli kepada tipe mobil yang sesuai dengan kebutuhan Pembeli, dan ditambah dengan penjelasan yang logis dan sesuai fakta serta mampu meyakinkan Pembeli untuk mengambil keputusan untuk memesan mobil maka terjadilah transaksi. Dan dalam hal ini Tenaga Penjual telah berhasil menjual mobil