

**PERSONAL SELLING DI DI AXA FINANCIAL  
SURABAYA**

Ricky Prabowo  
Manajemen Pemasaran  
Dudi Anandya  
Elsye Tandelilin

**ABSTRAK**

Laporan ini memiliki tujuan untuk memberikan gambaran aktivitas *Personal Selling di AXA Financial Surabaya*. Berdasarkan hasil pengamatan serta aktivitas selama melakukan *internship*, diketahui bahwa PT AXA Financial terdapat masalah dalam perusahaan yaitu, *personal selling*. *Personal selling* yang menjadi masalah utama dalam perusahaan, yang menyinggung teori prinsip-prinsip dari (*presentation* dan *demonstration*) kurang kompetennya tenaga pemasar dalam menjelaskan penawaran kepada calon konsumen, (*follow up* dan *maintenance*) tenaga pemasar memberikan pelayanan yang diberikan setelah menjadi konsumen kurang begitu baik, serta pada dimensi (*reliability*) kurangnya kemampuan yang baik dalam pelayanan, (*responsiveness*) ketidak kompeten dalam penawaran produk. *Personal selling* dalam diri tenaga pemasar harus dimiliki secara baik untuk tingkat penjualan perusahaan agar tidak terjadi kendala. Dalam tahap-tahap *personal selling* dan dimensi terdapat teori yang tidak sesuai dalam PT. AXA Financial, solusi yang dapat diberikan dari hasil *internship* yaitu, memberikan pelatihan dan edukasi *personal selling* kepada calon dan tenaga pemasar yang berada di AXA Financial untuk meningkatkan pengetahuan terkait produk asuransi, komunikasi kepada konsumen, sikap, rasa tanggung jawab dan kejujuran, perusahaan selalu mengingatkan tenaga pemasar pada saat rapat untuk bekerja sesuai arahan.

Kata kunci: pemasaran, *personal selling* dan tahap *personal selling*.

## ***PERSONAL SELLING DI DI AXA FINANCIAL***

Ricky Prabowo  
Manajemen Pemasaran  
Dudi Anandya  
Elsye Tandelilin

### ***ABSTRACT***

*This report aims to provide an overview of Personal Selling activities at AXA Financial Surabaya . Based on the results of observations and activities during the internship, it is known that PT AXA Financial has problems within the company, namely personal selling. Personal selling which is the main problem in companies, who feel the theory of principles from (presentation and demonstration) marketers are less competent in explaining offers to prospective customers, (follow up and maintenance) marketers provide services provided after becoming consumers are not so good, as well as on the dimensions (reliability) lack of good skills in service, (responsiveness) incompetence in product offerings. Personal selling within the marketing staff must be owned properly for the company's sales level so that there are no obstacles. In the stages of personal selling and dimensions there are theories that are not appropriate at PT. AXA Financial, a solution that can be provided from the internship results, namely, providing personal selling training and education to candidates and marketers at AXA Financial to increase knowledge related to insurance products, communication to consumers, attitude, sense of responsibility and honesty, the company always reminds marketers at the time of the meeting to work in the direction.*

*Keywords: Marketing, personal selling, and steps of personal selling.*