

KONSULTASI KOMUNIKASI

# CLIENT ENGAGEMENT

David Biggs

# CLIENT ENGAGEMENT

## APA SAJA YANG DIPELAJARI

- Mampu menentukan keterlibatan klien.
  - Mampu berinisiatif, merencanakan, dan bekerja bersama klien dengan tujuan untuk memahami harapan mereka.
  - Memahami pentingnya menetapkan tujuan serta harapan klien.
  - Memahami pentingnya kontrak untuk maenghindari penambahan poin kerja yang merugikan diluar kesepakatan yang telah dibuat.
-

# CLIENT ENGAGEMENT

## DEFINISI

Suatu hubungan yang melibatkan antara klien dan konsultan melalui batas-batas sosial maupun perjanjian yang telah ditetapkan pada awal kerjasama ataupun berkembang selama masa perjanjian melalui negosiasi ulang.

## 5 DIMENSI PENTING DALAM CLIENT ENGAGEMENT

- Receptivity
- Expectancy
- Investment
- Working relationship
- Mistrust

## FASE ENTRY

keberhasilan ataupun kegagalan dalam proyek konsultasi sangat bergantung pada fase ini dimana konsultan berusaha untuk membangun engagement dengan klien.

Pada fase ini dilakukan penyesuaian antara apa yang diinginkan oleh klien dan apa yang konsultan mampu berikan terhadap klien tersebut.

Klien harus mempertimbangkan mengenai keuntungan apa yang akan mereka peroleh ketika menggunakan jasa dari sebuah konsultan. Begitupun bagi konsultan, mereka harus memikirkan tentang apa yang dibutuhkan dan diinginkan klien, serta seberapa mampu mereka memenuhi hal tersebut.

# MEMBUAT KONTRAK

Kontrak harus mampu merepresentasikan komodifikasi dari perjanjian kerjasama yang akan dilakukan secara spesifik.

Terkadang kontrak tidak hanya berupa surat perjanjian, tetapi juga kontrak bisa merupakan persetujuan lisan antara klien dan konsultan (Holtz & Zahn, 2004)

Tetapi kontrak tertulis akan menjadi lebih baik karena memiliki bentuk riil apabila suatu ketika kontrak tersebut perlu ditelusuri kembali. Ada kalanya kontrak diawali dengan negosiasi langsung yang kemudian dikukuhkan melalui pesan informal.



# TAHAPAN NEGOSIASI (HUSSEY, 2001)

**1**

**MENYETUJUI BRIEF DAN  
SCOPE KERJA**

**3**

**MEMPERSIAPKAN PROPOSAL**

**2**

**MERANCANG PROYEK  
YANG AKAN DILAKUKAN**

**4**

**MENUNJUKAN PROPOSAL  
YANG TELAH DIBUAT**

---

**TERIMA KASIH**

---