

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Untuk mendapatkan kepercayaan klien, *account executive* harus dapat memahami bagaimana klien yang akan kita hadapi nantinya. Maka dari itu penulis sebagai *account executive* membuat kesimpulan bahwa kerjasama yang baik akan terjalin dengan baik jika ada *interpersonal relationship* yang tepat dengan perpaduan dengan komunikasi interpersonal serta strategi komunikasi. Ketiga hal ini akan menjadi sebuah perpaduan yang tepat dalam menghadapi segala jenis klien. Selain itu, riset perlu diadakan terlebih dahulu untuk melihat tipe klien seperti apa yang sedang dihadapi karena setiap klien memiliki karakteristiknya masing-masing. Untuk menghadapi tipe klien seperti Extica Cosmetics yang memiliki karakteristik *busybodies*, *yessires*, dan *plain old perfect clients*, dibutuhkan pemahaman *account executive* supaya dapat memahami apa yang klien butuhkan dan bagaimana cara menangani tipe klien seperti Extica Cosmetics.

Strategi komunikasi yang digunakan untuk menghadapi klien *busybodies* adalah dengan menyampaikan terlebih dahulu tujuan secara langsung melalui komunikasi secara singkat dan jelas, serta memastikan setiap agenda produksi secara jelas. Hal ini dilakukan supaya klien merasa tidak sia-sia dengan adanya pertemuan karena klien sendiri juga sibuk. Selain itu, jika kita menghadapi atau pada situasi di mana klien adalah *yessires* maupun juga *plain old perfect clients*, maka komunikasi interpersonal yang digunakan adalah di mana komunikasi

tersebut dilakukan sebagai komunikasi keseharian dimulai dari perkenalan hingga masuk kepada *intimacy*, yang artinya adalah hubungan ini sudah terbentuk baik secara kualitas maupun juga kuantitas, hingga menghasilkan kerjasama yang sehat.

Dari bekerja sama dengan klien Extica Cosmetics dapat disimpulkan bahwa klien ini lebih dominan kepada tipe klien *plain old perfect client* di mana Extica Cosmetics sendiri memiliki tujuan yang akan disampaikan sehingga mempermudah pihak *agency* untuk mengembangkan. Extica Cosmetics juga selalu terbuka dengan masukan-masukan yang ada sehingga *project* yang dilaksanakan semakin sempurna. Mulai dari pengisian *client brief* di mana diisi untuk acuan dalam pembuatan *project* ke depannya, dan menghindari kesalahpahaman yang ada. Setiap *meeting* penulis juga membuat *minutes of meeting* di mana catatan tersebut telah dibahas dan telah disetujui.

Sebagai *account executive* sangat penting bagi penulis untuk dapat memahami bagaimana klien yang sedang dihadapi. Seorang *account executive* adalah jembatan bagi pihak *agency* dan klien. Penting juga bagi *account executive* untuk selalu menyelesaikan masalah dengan baik dan menjadi penghubung yang baik dengan memahami setiap komunikasi yang harus diterapkan seperti strategi komunikasi, pada interpersonal *relationship*. Kepuasan klien adalah tujuan utama sebagai *account executive*, dan jangan sampai *account executive* gagal dalam menghadapi klien.

5.2. Saran

Seorang *account executive* memang memiliki tanggung jawab yang besar pada saat proses pra produksi hingga produksi, di mana keinginan klien memang harus dicatat rapi dan disampaikan kembali kepada tim kreatif untuk diolah kembali. *Account executive* juga harus mendorong tim kreatif untuk selalu bekerja tepat pada *timeline* yang telah ditentukan supaya tidak mengecewakan klien. Seorang *account executive* juga harus memahami komunikasi seperti apa yang cocok digunakan supaya tidak menimbulkan sebuah kesalahpahaman atau sebuah masalah.

Riset mendalam adalah salah satu kunci *account executive* dapat berhasil tujuan adanya riset ini adalah menghindari munculnya kemungkinan-kemungkinan yang tidak diinginkan, maupun juga masalah yang tidak diinginkan. Pemahaman serta kemampuan dalam menjadi *account executive* juga harus diasah dengan cara belajar sehingga setiap pesan yang nantinya disampaikan klien akan dapat tersampaikan dengan baik.