



JEFFREY BAHAR

Belajar dari "San"

Dalam menekuni bisnis jasa, ada benarnya jika seseorang memahami pepatah "lain lubuk lain belalang". Mengapa? Karena untuk melayani klien-klien yang berasal dari banyak negara, dia harus mengerti karakter dan budaya mereka yang tentunya berbeda-beda. Jika tidak, ada kemungkinan kerja sama bisnis tidak bisa terjalin dengan baik.

Pengalaman seperti itu begitu dirasakan oleh Jeffrey Bahar. Menurut Managing Director Spire Research & Consulting untuk Asia Tenggara ini, kepandaian mengerjakan sesuatu dan baiknya pekerjaan belum cukup untuk meyakinkan klien yang beraneka budaya tersebut. "Sehingga tidak cukup hanya saya jago dan produk saya baik, tetapi emosionalnya juga sangat penting. Apalagi di industri jasa," katanya.

Jeffrey pun menceritakan pengalamannya ketika pertama kali bertemu dengan seorang warga negara Jepang. Saat itu, temannya mengenalkan orang Jepang tersebut dengan nama Hiroshira San. "Saya pikir itu nama lengkapnya. Rupanya, 'san' itu berarti Mr atau Pak. Itu cukup menarik dan menjadi pengalaman sekaligus pelajaran yang tak terlupakan bagi saya," ujar pria berusia 35 tahun ini.

Oleh sebab itu, bagi Jeffrey, mengetahui karakter dan budaya bangsa lain sangat penting dalam upaya memuluskan hubungan bisnis. Misalnya, kita harus tahu bagaimana memulai bisnis dengan orang Jepang, Thailand, Singapura, atau mungkin Filipina. Sebab, memasarkan jasa amat bergantung pada kepercayaan dan kepercayaan itu bisa terbangun melalui komunikasi yang baik. "Yang jelas, saya sangat belajar dari pengalaman 'san' itu," tegas peraih gelar MSc dan BSc jurusan Teknik Industri dari University of Wisconsin, Madison, ini. 