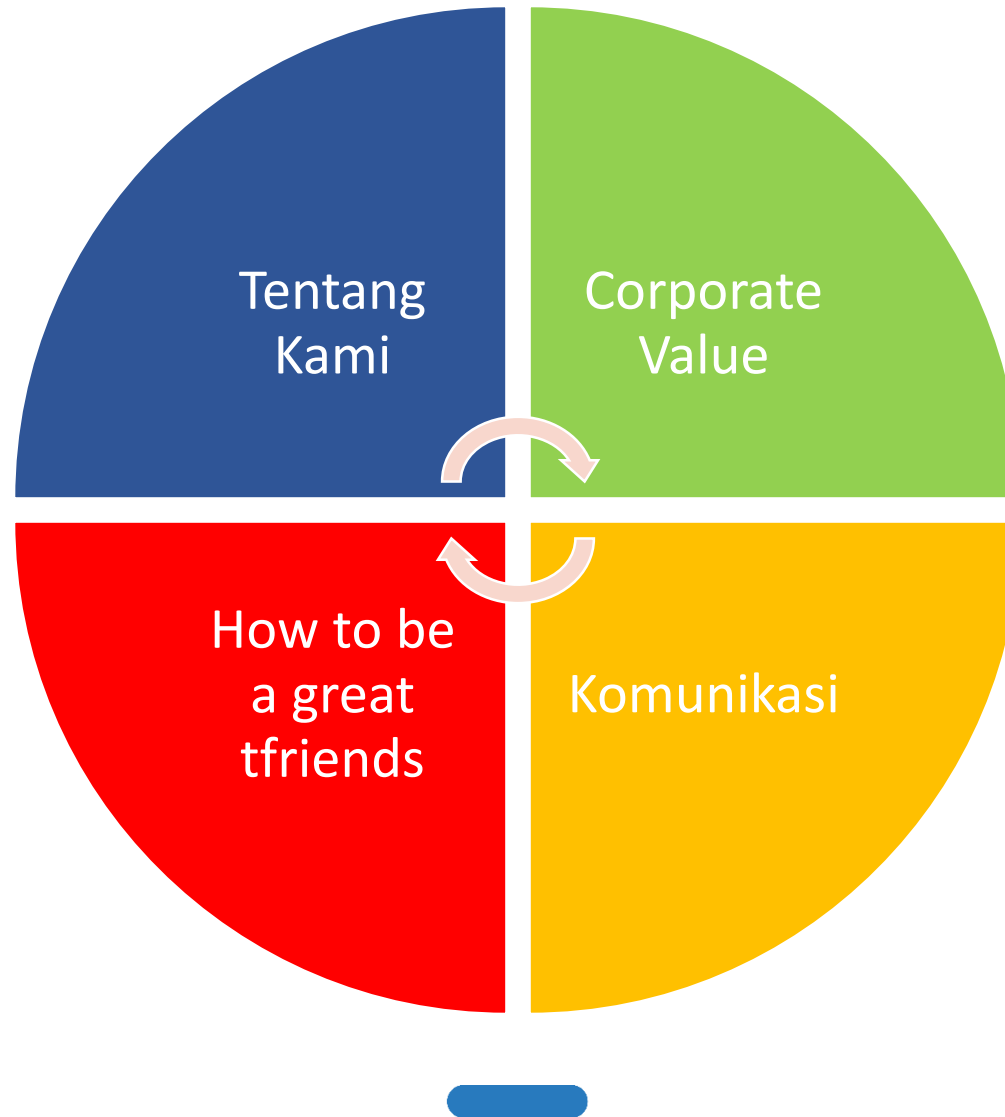


# How to be a **GREAT** **t**friends

[www.tugu.com](http://www.tugu.com)

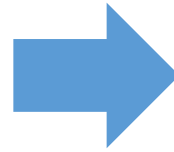
# Pokok Pembahasan



# Pokok Pembahasan



# Transformasi Kami



## Filosofi Logo Baru Tugu Insurance

### **Warna biru tua memancarkan stabilitas dan kualitas**

Sebagai fasilitator yang membantu mencapai tempat yang lebih tinggi, kami menyediakan stabilitas dan kualitas di setiap langkah dalam menangani ketidakpastian hidup.

### **Naik ke atas dan lebih tinggi lagi**

Anak tangga merepresentasikan langkah-langkah yang kita semua harus ambil untuk mencapai tempat yang lebih tinggi, dengan menggunakan risiko yang terkalkulasi dan semangat untuk menyelesaikan.

### **Penghormatan kepada sebuah awal mula**

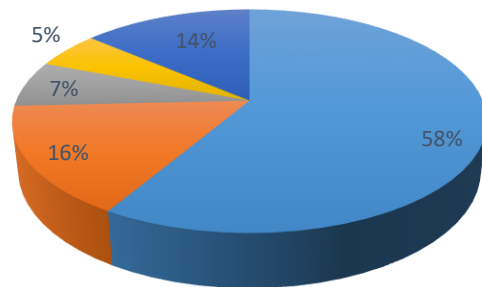
Warna-warna anak tangga merupakan sebuah tribut kepada Pertamina, karena Tugu dimulai sebagai anak perusahaan dari perusahaan milik negara tersebut.

# Transformasi Kami



**Reaching New Heights** secara filosofis menjadi semangat kami dalam menginspirasi dan memberdayakan pelanggan. Kami berupaya dengan penuh rasa percaya diri untuk melangkah menuju tingkatan baru, bersiap menghadapi berbagai tantangan dan peluang kehidupan di masa mendatang. Bebas rasa khawatir atas risiko berbagai ketidakpastian dalam hidup

Per 28 Mei 2018, Tugu Insurance efektif terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode saham TUGU



- PT. Pertamina (Persero)
- UOB Kay Hian Pte Ltd
- PT. Baruna Harmoni Investama
- Samsung Fire & Marine Co Ltd
- Lainnya

Nama Pemegang Saham	Jumlah Saham	%
PT. Pertamina (Persero)	1.040.000.000	58,50%
UOB Kay Hian Pte Ltd	280.000.000	15,75%
PT. Baruna Harmoni Investama	118.400.000	6,66%
Samsung Fire & Marine Co Ltd	94.117.000	5%
Lainnya	245.260.800	13,79%



## VISI

**Menjadi perusahaan asuransi umum nomor satu di Indonesia**



## MISI

- ✓ Menciptakan kepuasan pelanggan
- ✓ Memberdayakan SDM menjadi insan yang profesional
- ✓ Mengoptimalkan nilai perusahaan secara berkelanjutan
- ✓ Mengembangkan perusahaan asuransi menjadi kebanggaan bangsa Indonesia yang berkelas dunia

# Produk Corporate



**OFFSHORE CONSTRUCTION ALL RISKS INSURANCE**  
Offshore Construction All Risks Insurance



**KREDIT DAN PENJAMINAN**  
Credit and Suretyship



**ASURANSI KEBAKARAN DAN PROPERTI**  
Fire and Property Insurance



**ASURANSI ENERGI**  
Energy Insurance



**ASURANSI PENERBANGAN**  
Aviation Insurance



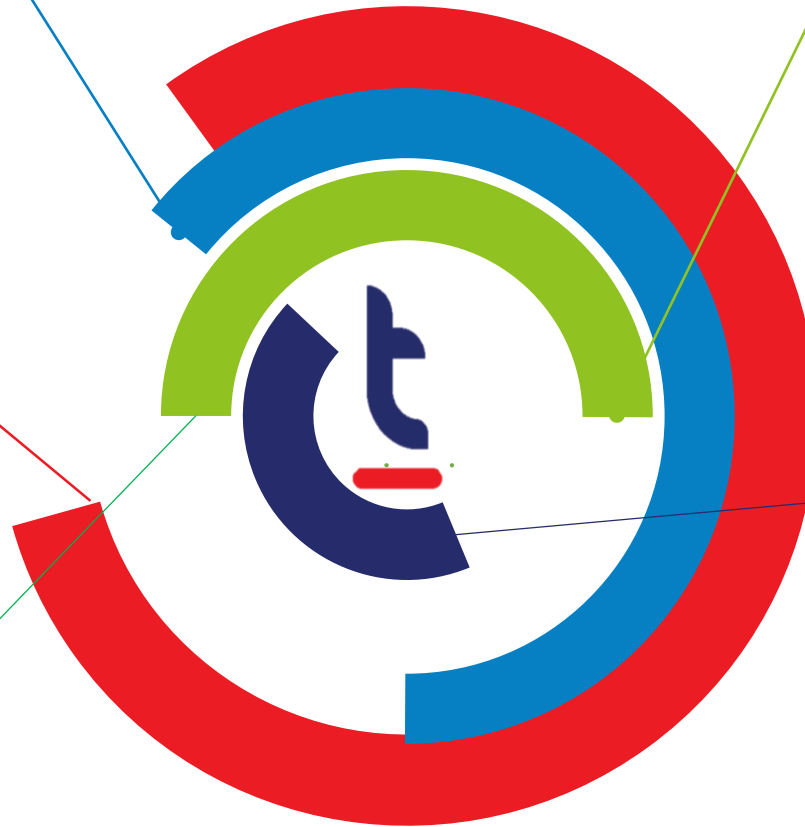
**ASURANSI REKAYASA**  
Engineering Insurance



**ASURANSI PENGANGKUTAN, RANGKA KAPAL, SERTA PROTECTION & INDEMNITY (P&I)**  
Cargo, Marine Hull and Protection & Indemnity (P&I) Insurance

# Produk Retail

Insurance  
**tugu**





# Layanan Kami

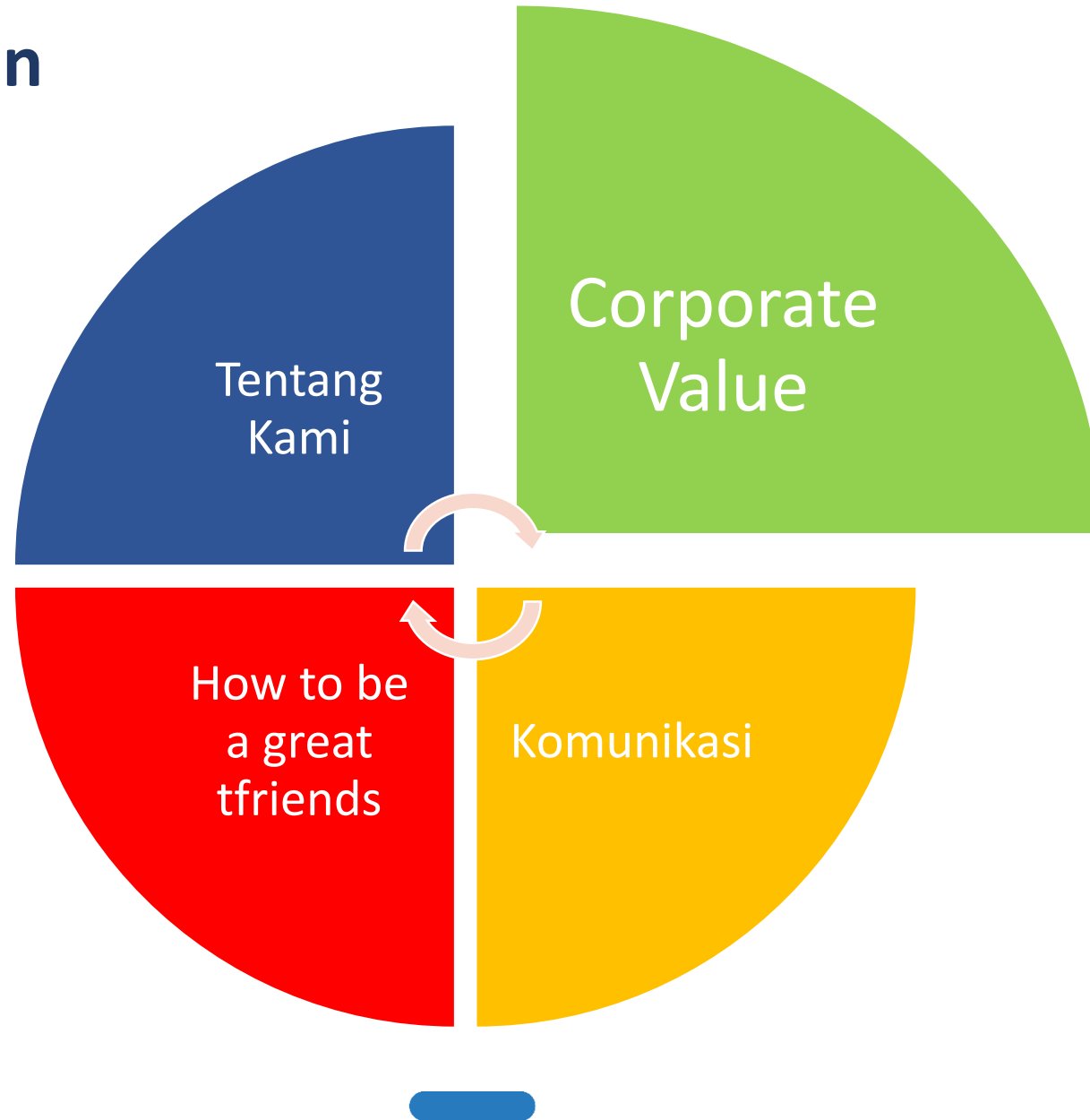


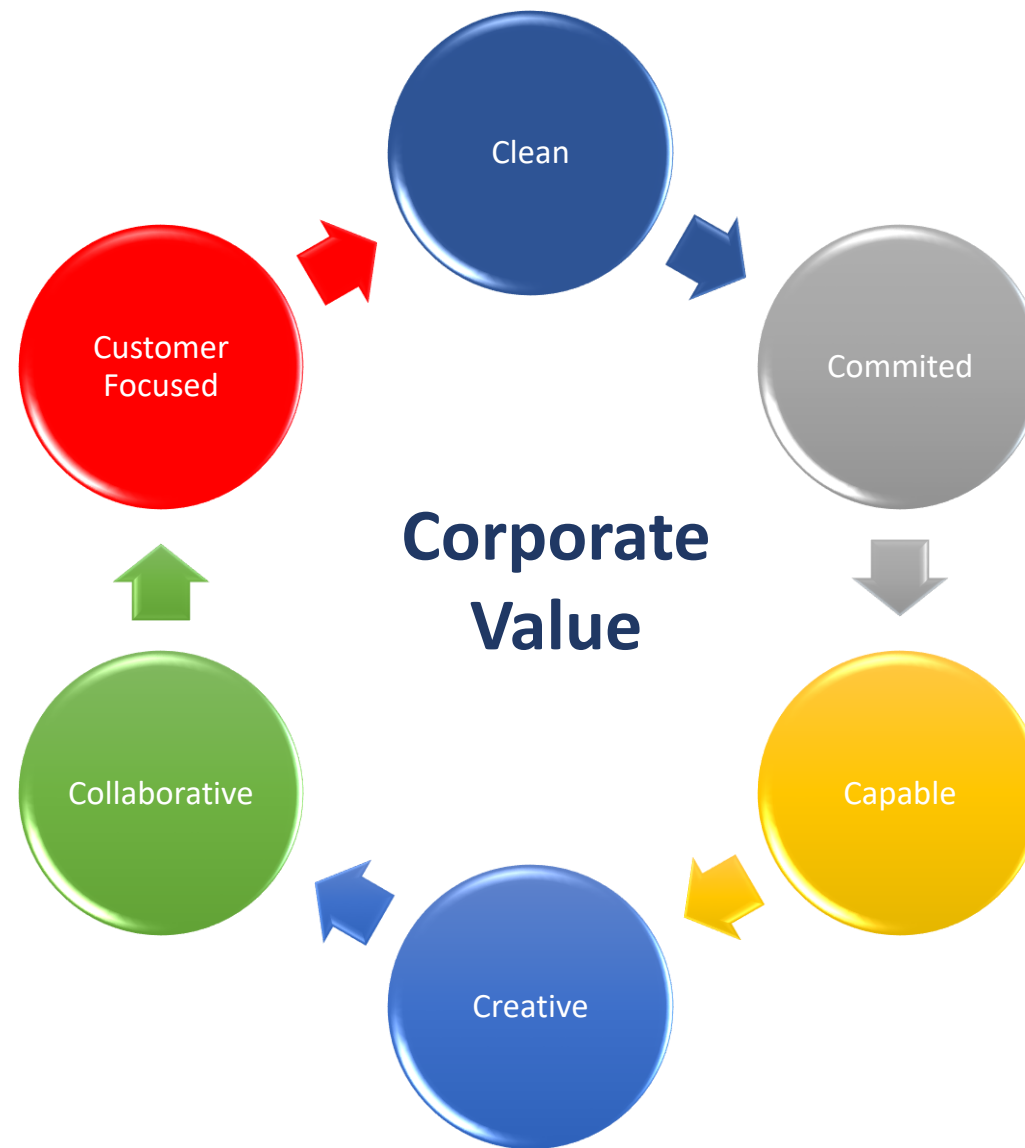
**t rex**

*Towing Car Khusus Jabodetabek, Surabaya, Bandung, dan Medan*

*ERA Khusus Jabodetabek, Surabaya, Bandung, dan Medan*

# Pokok Pembahasan





Clean

Berkerja dengan integritas kode etik profesi dan bisnis.

Committed

Melaksanakan tugas untuk mencapai sasaran kinerja.

Capable

Memiliki kompetensi sesuai dengan kebutuhan perusahaan.



Kemampuan mendayagunakan sumberdaya secara inovatif dan proaktif.



Sinergi produktif dan harmonis dengan para pemangku kepentingan.

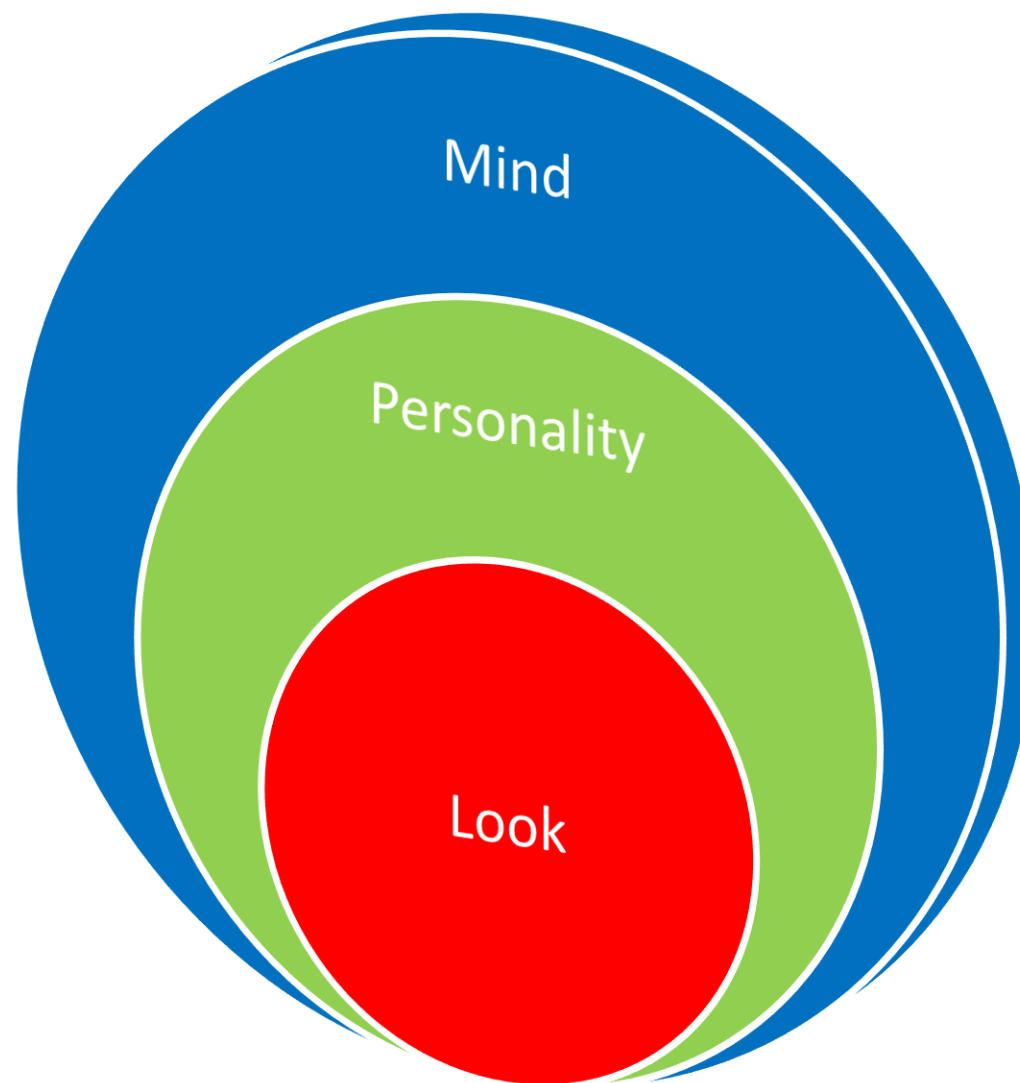


Memberikan pelayanan prima kepada seluruh pemangku kepentingan.

# Pokok Pembahasan



# How to be a great **t**friends



How to be a **GREAT** tfriends



**Gorgeous** (Menawan) : Menarik perhatian calon customer

**Reliable** (dapat diandalkan) : Dapat diandalkan before dan after sales kepada customer

**smArT** (Bijak/Cerdas) : harus bijak/cerdas dalam memilih risiko serta memahami produk yang akan ditawarkan





# Good Personality



1

Tersenyum

2

Menyapa

3

Menyebut Nama

4

Antusias

5

Informatif

6

Helpful dan  
Memberikan Solusi

7

Personal Touch

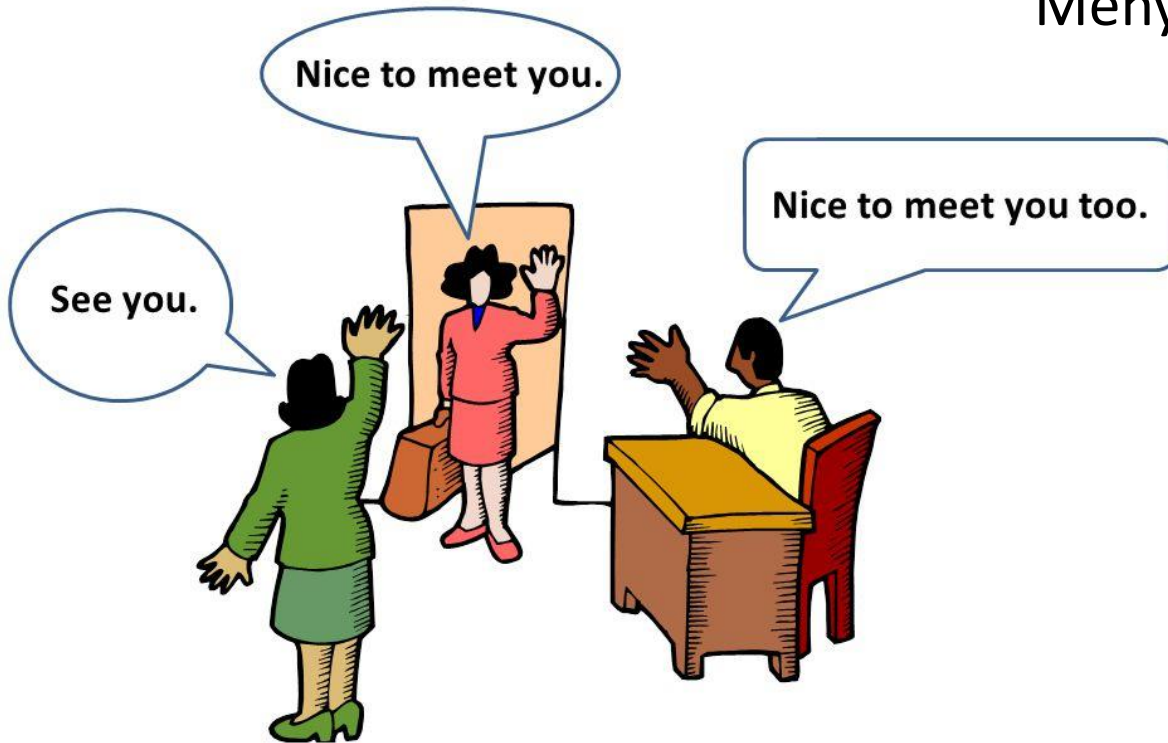
**1**

## Tersenyum



- Melayani dengan senyum
- *Smiling Voice*

Menyapa dengan hangat saat memberikan layanan



*"Selamat Pagi!"*

*"Halo, Selamat Pagi"*

*"Perkenalkan saya Tia dari Tugu Insurance"*

## 3

## Menyebut Nama



- Memperkenalkan diri kepada customer
- Menyebut nama pelanggan, tidak hanya Bapak/Ibu saja selama melayani (minimal 3x)
- Mintalah kartu nama atau contact calon customer



- Melayani pelanggan dengan penuh semangat
- Mendengarkan secara aktif (eye contact, menganggukan kepala, mengkonfirmasi pertanyaan)
- Memberikan/menerima dokumen dengan kedua tangan
- Menelepon sesuai dengan janji waktu
- Datang ke appointment tepat waktu



- Memberikan informasi lengkap tanpa pelanggan yang banyak bertanya (info premi, benefit, pembayaran, prosedur klaim, pengiriman polis, bengkel)
- Menjelaskan aplikasi tdrive



- Menanyakan konfirmasi bantuan di awal & akhir layanan "Ada yang bisa dibantu?"
- Membantu download & register tdrive
- Rekomendasi POSS atau Kantor Cabang Terdekat
- Jangan sungkan untuk hubungi marketing Tugu Insurance apabila terdapat kesulitan



- Melakukan "small talk" dengan pelanggan (contoh: membahas kondisi jalan/cuaca, pertandingan sepakbola, hoby sepeda, tanaman hias, dll).
- Sesekali menghubungi customer hanya sekedar untuk Tanya kabar

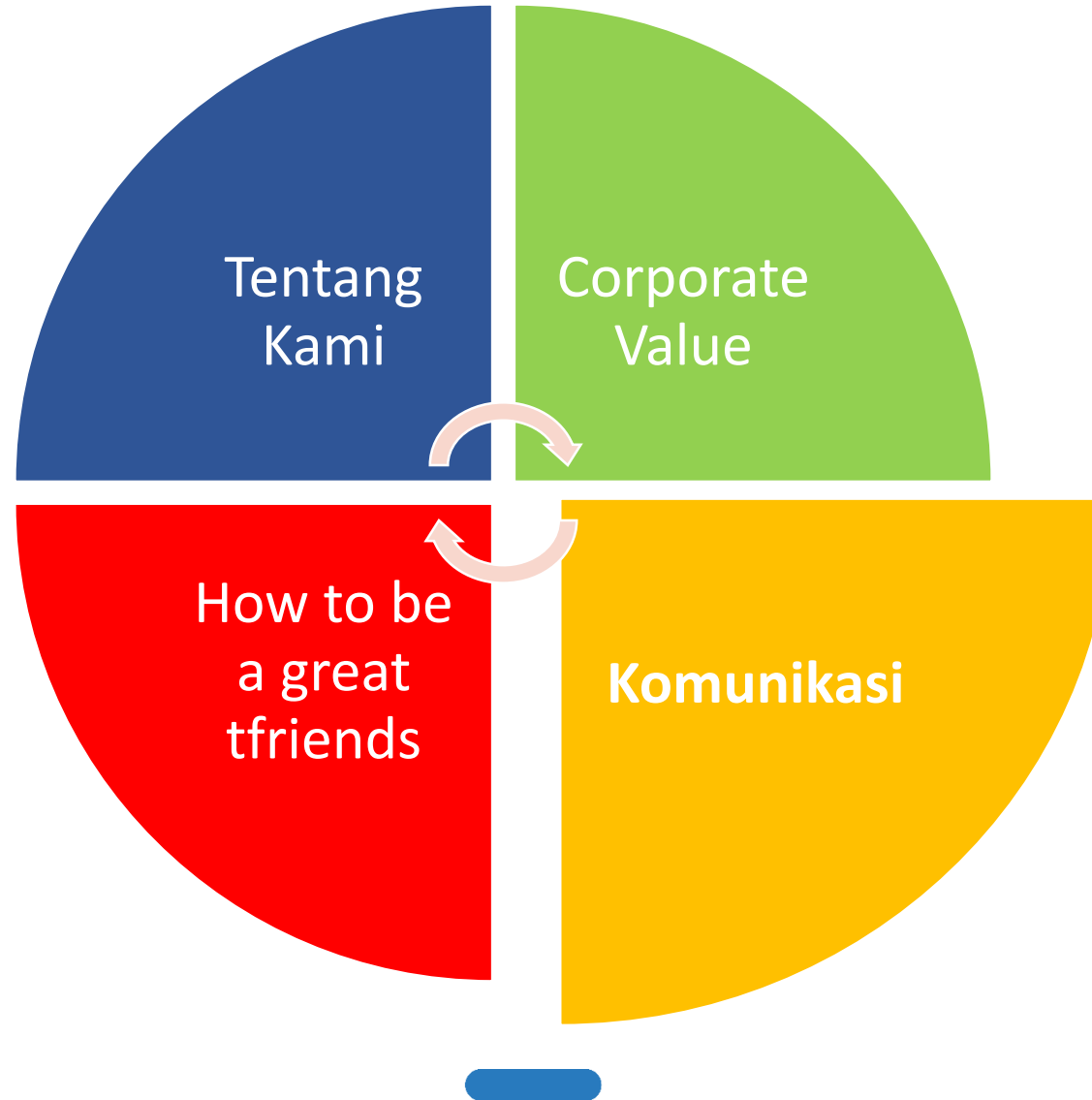


# LOOK - Penampilan



- ✓ Sesuaikan pakaian dengan situasi dan kondisi customer
- ✓ Menata rambut
- ✓ Pakaian tidak kusut
- ✓ Memakai Parfum
- ✓ Menggunakan tas dan sepatu senada atau maksimal 3 warna dalam 1 penampilan
- ✓ Jangan lupa untuk selalu membawa kartu nama dari Tugu Insurance

# Pokok Pembahasan



## Contoh Magic Words

- Bisa / bisakah...
- Boleh/ bolehkah....
- Tolong/ Mohon...
- Dapatkah...
- Bagaimana jika...
- Apakah tidak keberatan..
- Saya harap...
- Mari saya bantu untuk...
- Tentu/ Baik,....
- Saya coba...
- Silahkan....
- Terima kasih...
- Maaf...

## Contoh Killer Words

- Tau tuh ...
- Terserah
- Tidak bisa...
- Itu salah Bp/Ibu ...
- Itu bukan salah saya...
- Tidak mungkin...
- Kan sudah bilang
- Ini susah Pak...
- Mana saya tau...
- Itu bukan bagian saya...
- Habis mau gimana?
- Mau apa ...?

# Gesture

Adalah pergerakan anggota badan yang diperlihatkan di depan pelanggan, meliputi :

- Mimik wajah
- Pandangan mata
- Pergerakan tangan
- Anggota badan atau kaki



# Standar Waktu Pengucapan Salam

## Standar Waktu Pengucapan Salam:

<b>Pk. 08.00 - 10.30</b>	<b>: “Selamat Pagi”</b>
<b>Pk. 10.30 - 15.00</b>	<b>: “Selamat Siang”</b>
<b>Pk. 15.00 - 18.30</b>	<b>: “Selamat Sore”</b>
<b>Pk. 18.30 - 22.00</b>	<b>: “Selamat Malam”</b>

# Poin Penawaran Penjelasan Produk

1. Penjelasan Comprehensive dan TLO
2. Penjelasan Perluasan Jaminan
3. Penjelasan Benefit
4. Penjelasan Tdrive & Tride
5. Penjelasan Risiko Sendiri

t drivet ride

# Poin untuk Penjelasan Renewal

1. Konfirmasi kondisi pertanggungan, luas jaminan, dan jumlah premi
2. Penjelasan mengenai survey ulang
3. Penjelasan Benefit
4. Penjelasan OR
5. Penjelasan pembayaran premi
6. Penjelasan rangkuman percakapan



# ROLE PLAY



# Terima Kasih



Reach  
New  
Heights



PT Asuransi Tugu Pratama Indonesia Tbk  
a member of PERTAMINA

**Head Office:**  
Wisma Tugu I  
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. C 8-9  
Jakarta 12920, Indonesia

t. +6221 529 61777 (hunting)  
f. +6221 529 61555 • +6221 529 62555  
e. enquiry@tugu.com • claim@tugu.com  
[www.tugu.com](http://www.tugu.com)



OTORITAS  
JASA  
KEUANGAN



Financial Strength Rating  
**A- BEST**

A- Excellent