

JANGAN LUPA BERDOA SAHABAT!

1. Berikut yang bukan merupakan anak perusahaan SEA adalah :

- a. ShopeePay
- b. Sea Money
- c. Garena
- d. Shopee

2. Kapan Shopee launch di Indonesia :

- a. Desember 2012
- b. Desember 2015
- c. November 2015
- d. September 2013

3. Siapakah mascot ID Shopee :

- a. Shebi Hebi
- b. Chuki
- c. Shogi
- d. Choki

4. Manakah yang merupakan nilai Shopee :

- a. Kami melayani, kami beradaptasi, kami berlari, kami berkomitmen dan kami tetap rendah hati
- b. Kami yang terbaik, kami bersemangat, kami ceria, kami berlari dan kami tetap rendah hati
- c. Kami melayani, kami berkomitmen, kami yang terbaik dan kami rendah hati
- d. Kami berkomitmen, kami melayani, kami menjalankan, kami

5. Berikut keuntungan belanja di Shopee, kecuali :

- a. Mendapatkan subsidi
- b. Memiliki garansi
- c. Bayar lebih mudah menggunakan pembayaran Shopee
- d. Dibeli secara gratis

6. Manakah yang bukan merupakan divisi Seller Chat :

- a. Layanan oleh Shopee
- b. Platform Internasional Shopee
- c. Melintas perbatasan
- d. Operasi pelanggan

7. Berikut yang mencerminkan perilaku negatif dari nilai We Run, kecuali :

- a. Bermalas-malasan
- b. Menggunakan waktu secara tidak produktif
- c. Memiliki rasa urgensi yang tinggi
- d. Bertindak secara pelan-pelan

8. Berikut adalah pengecualian di Shopee Mall, kecuali :

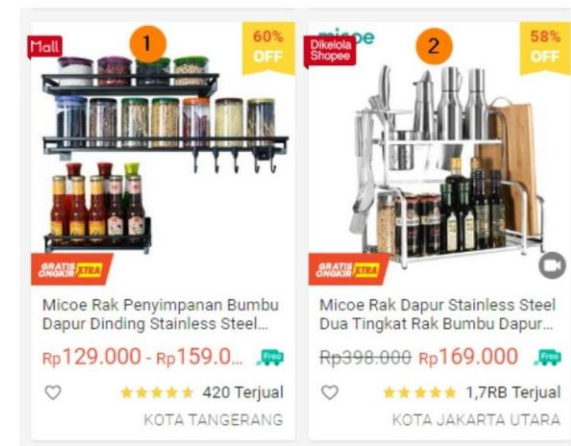
- a. Produk yang dijual 100% original
- b. Dapat berkomunikasi dengan penjual melalui WA
- c. 7 hari harapan dana jika produk yang bermasalah
- d. Gratis ongkir special

9. Garansi Shopee saat ini status pesanan :
- Dikemas
 - Dikemas dan dikirim
 - Dikirim
 - Sudah selesai
10. Fitur yang memungkinkan pengguna Shopee untuk memveli produk di shopee dan menjual kembali atas nama penjual disebut :
- Reseller
 - Dropshipper
 - Penjual penjualan
 - Penjual Bintang

SELLER CHAT INTRODUCTION

11. Line of Business yang ada di Local Seller Chat adalah (Pilih 4 jawaban yang benar) :
- Service By Shopee (SBS)
 - Marketing Initiative (MI)
 - Cross Border (CB)
 - Shopee Platform Indonesia (SPI)
12. Berapakah jumlah Skill Base Product Category yang ada di SBS :
- 3
 - 4
 - 5
 - 6

13. Nomor berapa yang dikimkan dari warehouse Shopee :



	1	2
Dikirim dari warehouse Selle	●	
Dikirim dari warehouse Shopee		●

14. Layanan yang disediakan Shopee untuk membantu Penjual dalam memproses pesanan serta menjual barang langsung melalui Shopee. (Penyimpanan barang di gudang Shopee,

Pengaturan toko dan pesanan, Pengemasan dan pengiriman barang, Pengaturan pengembalian barang, Serta layanan Chat dengan pelanggan adalah :

- a. Service By Shopee
- b. Marketing Initiative
- c. Shopee Platform Indonesia
- d. Official Store

15. Logistik atau jasa kirim yang tidak digunakan oleh LOB SBS, yaitu :

- a. Indah Cargo Logistik
- b. Shopee Express same day
- c. JNE
- d. J&T

16. Estimasi pengemasan untuk shopee Express standar adalah :

- a. Tidak ada pengemasan karena Buyer akan terima di hari yang sama jika pesanan terverifikasi sebelum pukul 12.00, namun Jika lewat dari pukul 12.00 maka akan diterima pada hari berikutnya
- b. 1x24 jam hari kerja
- c. 2x24 jam hari kerja
- d. 3x24 jam hari kerja

17. Mana saja dari metode pembayaran dibawah ini, yang bisa digunakan untuk melakukan pembayaran pesanan di shopee (pilih 3 jawaban yang benar) :

- a. Credivo
- b. Cash On Delivery
- c. Shopee Pay Letter

d. Ovo

18. Salah satu Keuntungan menggunakan layanan service by shopee (SBS), adalah :

- a. 9 jam layanan Chat Service (Office Hour)
- b. Visibilitas produk lewat Logo Dikelolah Shopee
- c. Tersedia pengiriman Same Day
- d. 10-30 detik

19. Poin-poin dibawah merupakan syarat dan ketentuan dari layanan logistic :

- a. Shopee express standard
- b. Grab Express Instan
- c. JNE
- d. Sopee express sameday

SHOPEE HOUSE RULES

20. Berikut yang bukan merupakan CS Floor Rules :

- a. Kenjaga kebersihan dan kerapian meja kerja
- b. Membawa laptop setiap hari ke kantor
- c. Tidak ada HP di area kerja selama jam operasional
- d. Workstation hanya berisi PC

21. Pemalsuan & perusakan data, perjudian, pelecehan seksual, merupakan katagori dari :

- a. Ancaman Besar
- b. Pelanggaran Besar
- c. Pelanggaran kecil
- d. Sanksi

22. Manakah dibawah ini pernyataan yang bukan merupakan kebijakan kerahasiaan informasi :

- a. Kawan diperkenankan berhubungan dengan jurnalis dan menjawab tentang bisnis Shopee yang diketahuinya
- b. Menolak undangan interview jika belum ada izin dari perusahaan
- c. Memberitahu reporting manager jika kehilangan akses akun email
- d. Menjunjung kerahasiaan informasi apa pun selama masa kerja

23. Berikut yang merupakan Employee Confidential Policy :

- a. Mengambil foto/video di loby shopee
- b. Mengakses social media, youtube, streaming saat ada waktu luang kerja
- c. E-mail & Gdrive tidak boleh digunakan untuk mengirim dan membagikan informasi pribadi,. Perusahaan atau pelanggan tanpa mendapatkan otoritas dan penugasan yang jelas
- d. Melogin email pribadi di laptop pribadi

24. Berikut merupakan Guidelines WFH, kecuali :

- a. Dapat dijangkau melalui seataalk
- b. Menggunakan masker dan hand sanitizer
- c. Tetap tinggal dirumah
- d. Memaksimalkan penggunaan aplikasi dalam berkomunikasi dengan rekan kerja

25. Berikut mefrupakan Guidelines WFO, kecuali :

- a. Menggunakan hand sanitizer

b. Jaga kebersihan area kerja dan melakukan disinfeksi berkala

c. Jaga jarak dengan rekan kerja

d. Tidur jika merasa sakit

Berikut yang merupakan peraturan tamu :

a. Shopee team berhak untuk meminta tamu/orang tidak dikenal untuk keluar dari kantor

b. Keluarga disrankan beberapa kali menengok shopee team

c. Hanya saudara yang boleh

d. Jika melihat orang tanpa ID card, shopee team bisa card kepada orang tersebut untuk keperluan masuk ruangan

26. Tidak menyimpan makanan & minuman yang dapat mengundang baudi semut. Tidak menyimpan barang-barang lembab yang dapat menimbulkan aroma tidak sedap dan meletakkan barang pribadi secara aman merupakan ketentuan dari penggunaan :

a. Pelanggaran besar

b. Nursery room

c. Storage room

d. Pelanggaran besar

27. Hal yang harus dilakukan saat ada media yang hendak mewawancarai seputar Shopee, tindakan yang harus kita lakukan adalah :

a. Menjawab secara spontan dan apa ada nya tentang perusahaan

- b. Menyebarkan informasi tentang perencanaan target shopee yang akan datang
- c. Setiap pertanyaan yang diajukan atau ditanyakan oleh media wajib dieskalasi ke tim PR terlebih dahulu
- d. Mengambil alih peran PR

28. Apakah yang dimaksud Security policy :

- a. Suatu aturan yang dibuat oleh shopee demi merahasiakan kebijakan yang berlaku di Shopee
- b. Standarisasi kenyamanan di Shopee dan seluruh area departemen agar tercipta keharmonisan antara satu sama lain
- c. Standarisasi keamanan yang berlaku di shopee dan seluruh area departemen yang bertujuan untuk melakukan proteksi terhadap keamanan data/informasi perusahaan, karyawan seller/buyer yang bersifat rahasia
- d. Suatu aturan yang dibuat oleh Shopee untuk menjaga semua asset dengan bijak

BASIC CUSTOMER SERVICE

29. Berikut ini 3 hal yang merupakan impact of poor Customer Service adalah (pilih 3 jawaban yang tepat) ;

- a. Lost trust from customer
- b. Positive campaign
- c. Lost revenue and lost profit
- d. Damaging reputation and image
- e. Will get a better income

30. Berikut ini contoh yang masuk dalam kategori "SKILL" adalah (pilih jawaban lebih dari 1) :

- a. Komunikasi yang baik
- b. Rendah hati
- c. Edukasi customer
- d. Handling customer
- e. Selalu berfikir positif

31. Pengetahuan yang didapat oleh seseorang dalam proses edukasi maupun pengalaman. Merupakan pengertian dari :

- a. Habit
- b. Apathy
- c. Knowledge
- d. Sympathy

32. Hilangnya rasa kepercayaan dari buyer karena buruknya layanan yang diberikan customer service sehingga membuat buyer menjadi enggan untuk berbelanja kembali adalah merupakan poin dari :

- a. Lost opportunity to recruit new customer
- b. Lost revenue and lost profit
- c. Lost trust from customer
- d. Damaging reputation and image

33. Hal yang harus dimiliki dari seorang customer service adalah (pilih jawaban lebih dari 1) :

- a. Knowledge
- b. Apathy
- c. Skill
- d. Habit

34. Silahkan cocokan tipologi customer dengan cirri-cirinya masing-masing :

	Tipe Dominan / Singa	Tipe Influencer / Lumba-lumba	Tipe Compliance / Kancil	Tipe
Ambisius , ber-ego tinggi, tidak sabar, agresif & berani mengkritik langsung	●			
Sangat ramah, suka menciptakan persahabatan, selalu optimis		●		
Menerima, hangat, sabar & tenang, terlihat menyetujui tapi meragukan (berhati-hati)			●	
Perfeksionis, akurat, curiga berlebihan, factual, butuh byk penjelasan,details				●

35. Kemampuan seseorang untuk melakukan sesuatu yang sifatnya spesifik, focus namun dinamis yang membutuhkan waktu tertentu untuk mempelajarinya dan dapat dibutuhkan, merupakan pengertian dari :

- a. Hbit
- b. Skill
- c. Knowledge
- d. Apathy

COMMUNICATION SKILL

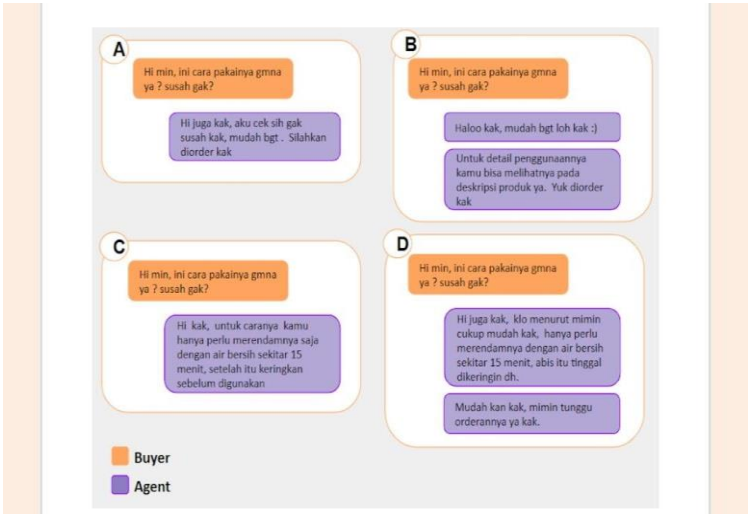
36. Selalu semangat dan memiliki aura positif saat chat dengan buyer sehingga buyer merasa tenang & senang. Adalah makna dari poin :

- a. Frenedly
- b. Adaptive
- c. Personal
- d. Cheerful

37. Gunakan pilihan kata yang ramah buat merespon buyer, serta langsung pada intinya jangan berbelit-belit. Adalah makna dari poin :

- a. Friendly
- b. Adaptive
- c. Personal
- d. Cheerful

38. Dari pilihan gambar chat berikut, manakah chat yang benar menurut konsep Peaceful Friend :



- a. A
- b. B.
- c. C
- d. D

39. Silahkan cocokan pengertian masing-masing dari poin aplikasi komunikasi yang efektif dalam pelayanan :

	Extramile	Asertive	Objective	Empathy	Reading Active
Memperhatikan dan membaca pesan dengan perhatian dan kesabaran, sehingga pesan dapat diketahui penuh dan jelas					●

Kemampuan meraba perasaan orang lain dari sudut pandang orang lain				●	
Kemampuan menyatakan, melihat dan menganalisa permasalahan dalam pelayanan dan menentukan langkah yang diambil			●		
Kemampuan menyatakan hak, perasaan, solusi dgn tepat, berani&tanpa menyinggung perasaan org lain			●		
Kemampuan memberikan pelayanan lebih untuk mempermudah, membantu&memberikan kepuasan kpd pelanggan					

40. Berikan layanan secara fleksibel sesuai dengan kasus yang dikeluarkan buyer dan kamu harus bisa mengidentifikasi perilaku user, adalah gambaran pengertian dari :

- a. Friendly
- b. Adaptive
- c. Personal
- d. Cheerful

41. Berikut ini hal yang tidak boleh dilakukan agent dalam konsep peaceful friend kecuali :

- a. Flirting To Much

- b. Bleming Buyer Or Seller
- c. Engage & Play Along
- d. Robotic

EMPATHY FOR CUSTOMER

42. “Maaf banget ya Sani udah bikin kamu kecewa karena barang yang kamu terima tidak lengkap. Tapi kamu gak perlu khawatir kak, saat ini aku udah infor ke team pusat untuk mendapatkan solusinya segera. Dalam kalimat tersebut yang termasuk dalam “Emotion” adalah :
- a. Maaf
 - b. Barang yg kamu terima tidak lengkap
 - c. Kecewa
 - d. Mendapatkan solusinya
43. Berikut ini contoh kalimat empathy yang benar / tepat, sehingga tidak disebut sebagai menyamakan empathy adalah :
- a. Aku ngerti bagaimana perasaan kamu
 - b. Mohon maaf atas semua masalah yang kamu
 - c. Mohon maaf jika hal ini membuat kamu merasa kecewa dan kesal
 - d. Mon maaf atas ketidaknyamanannya
44. Kondisi dimana perasaan seseorang dapat merasakan maupun mengidentifikasi jika dirinya berada di kondisi seperti yang dirasakan orang lain, baik dari segi emosional, perasaan dan pemikiran sama dengan orang lain tersebut. Merupakan pengertian dari :
- a. Simpati

- b. Empati
- c. Respect
- d. Apathy

45. 3 Hal yang harus kita munculkan agar bisa memahami konsep empathy adalah (Silahkan pilih lebih dari 1) :
- a. I feel you
 - b. I agree with you
 - c. I know what you want
 - d. I am here to help you
46. Keikutsertaan perasaan seseorang sebatas memahami perasaan orang lain. Seperti halnya sedih, senang, marah dan lain sebagainya. Merupakan pengertian dari :
- a. Empathy
 - b. Sympathy
 - c. Apathy
 - d. Respect
47. “Empathy =++” Kata yang ada dalam titik-titik tersebut adalah :
- a. Issue
 - b. Help
 - c. Feeling
 - d. Emotion
 - e. Worry
 - f. Care

48. Berikut ini adalah contoh kalimat-kalimat yang disebut Menyamaratakan empati, yaitu (Silahkan pilih lebih dari 1) :
- a. Aku mengerti bagaimana persaaan kamu
 - b. Mohon maaf atas semua masalah yang kamu alami
 - c. Mohon maaf jika hal ini membuat kamu merasa kecewa dan kesal
 - d. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya
49. Yang tidak termasuk dalam 4 Kualitas Empathy menurut Theresa Wiseman adalah :
- a. Kemampuan untuk memahami perspektif orang lain atau menghagai sudut pandang (perspektif) mereka sesuai yang mereka alami
 - b. Tidak mudah meng-judge
 - c. Memaksakan orang lain untuk memahami perasaan kita, agar mereka bisa mengerti
 - d. Menyadari emosi pada orang lain atau mengerti perasaan orang lain
50. Terdapat 3 hal yang harus dilakukan ketika kita ingin mengetahui apa yang buyer ingin kan seperti pada poin “I Know what you want”, yaitu..(Silahkan ceklis lebih dari 1) :
- a. Menganalisa permasalahan
 - b. Merasakan apa yang buyer ingin rasakan
 - c. Munculkan pertanyaan
 - d. Menentukan issue & action
51. Hal terpenting dalam proses pelayanan untuk memberikan rasa empathy adalah dengan memastikan kepada buyer bahwa adanya kita disini adalah untuk membantu mereka, bukan

untuk mempersulit mereka. Selalu memberikan pelayanan yang tulus, tulus dalam membantu buyer, tulus dalam menyelesaikan permasalahannya dan tulus untuk mengerti setiap keluh kesah buyer. Kalimat tersebut merupakan pemahaman mengenai

- a. I feel you
- b. I know what you want
- c. I am here to help you
- d. I agree with you

E-KB INTRODUCTION

52. Ketika ingin mencari new update, jadwal, team update, SOP, product, Knowledge dan lainnya, agent dapat melakukan pencarian pada menu :
- a. Menu LC Entrance di kiri atas Halaman awal e-KB
 - b. Menu pencarian dikanan atas Halaman awal e-KB
 - c. Menu Contact Us di kiri bahwa halaman awal e-KB
 - d. Menu shopee info yang ada di menu bar halaman awal e-KB
53. Dimenu manakah agent dapat melihat update info dalam bentuk artiket terkait Tim Local Chat yang dikemas dalam bulletin bulanan dan mingguan :
- a. LC Newsletter
 - b. LC People
 - c. LC Buyer/Seller
 - d. Shopee Info

54. Apa yang dimaksud dengan LC-KB/e-KB ?

- a. Pusat seluruh informasi pada masing-masing tim local chat
- b. Pusat bantuan teknis pada masing-masing local chat
- c. Seluruh informasi yang dibutuhkan buyer local chat
- d. Informasi seputar data buyer pada local chat

55. Semua info yang terkait dengan Kinerja tim berdasarkan target KPI, hal tersebut bisa dilihat dimenu?

- a. SOP Workflow
- b. Team Performance
- c. Product Knowledge
- d. Shopee Info

56. Jika agent membuka menu SBS team, di submenu apakah agent bisa mengetahui semua info yang terkait dengan pengetahuan produk SBS berdasarkan kategori :

- a. SOP & Workflow
- b. Product Knowledge
- c. Shopee info
- d. Info Seller

57. Berikut adalah LOB Base Menu yang ada di halaman utama E-KB, kecuali :

- a. SBS Team
- b. OS Team
- c. OBC Team
- d. SIP Team

58. Dimenu manakah agent dapat melihat semua informasi umum mengenai tentang fitur atau system Shopee berdasarkan Pusat bantuan Shopee :

- a. LC E-Learning Site
- b. LC People
- c. Shopee Info
- d. LC Guideline

59. Berikut adalah menu bar yang ada pada LC-KB, kecuali :

- a. LC Newsletter
- b. LC People
- c. LC Buyer/Seller
- d. Shopee Info

60. Dimenu apakah agent dapat mengetahui semua campaign dan promo yang diadakan oleh Shopee ?

- a. LC Campaign
- b. LC News Letter
- c. LC Learning Site
- d. LC Promo Seller

61. Dalam LC People ada Submenu dimana agent bisa mengetahui informasi terkait peraturan perusahaan, etos kerja dan aturan lainnya, menu apakah itu?

- a. Job vacancy
- b. Event
- c. House Rule
- d. SOP

HOW TO BE GOOD AT SALES

62. Manakah contoh yang tepat dari teknik upselling produk :

- a. Buyer menanyakan sampo sossilk ukuran 170ml Rp. 23.000 agent rekomendasikan shampoo ukuran 340ml Rp. 35.000
- b. Buyer menanyakan shampoo sossilk harga Rp. 54.000 agent tawarkan ukuran hemat seharga Rp. 35.000
- c. Buyer menanyakan shampoo sossilk agent tawarkan tambahan conditionernya
- d. Buyer menanyakan sampo sossilk warna pink, ditawarkan warna hitam yang paling best seller

63. Apa itu teknik probing?

- a. Pertanyaan yang bersifat menuntun buyer berfikir tentang kebutuhannya dan sekaligus menggali kebutuhan buyer
- b. Kalimat penghubung yang terdiri dari penambahan value yang tepat antara product pertama dengan product kedua
- c. Teknik penjualan dengan cara menawarkan produk lain yang sifatnya bisa menjadi pelengkap
- d. Teknik penjualan dengan cara menawarkan produk yang tidak jauh beda dari yang ditanyakan oleh buyer namun harga produknya lebih mahal dari produk yang sedang ingin dibeli buyer

64. Berikut karakter Sales yang harus dimiliki oleh agent, kecuali :

- a. Growth Mindset
- b. Initiative
- c. Fraud
- d. Achieve goals

65. Manakah pertanyaan yang kurang tepat dari pengertian tipe buyer :

- a. Cold buyer : belum mengenal tipe produk
- b. Warm buyer : sudah tau tentang produk dan sudah melihat produk
- c. Warm buyer : sudah tertarik dan siap membeli
- d. Hot buyer : sudah tertarik dan siap membeli

66. Mana sajakah yang termasuk tipe Bride Customer dalam sales (pilih 3 yang benar) :

- a. Menawarkan voucher toko
- b. Mengiming-imingi buyer dengan potongan harga yang sedang berlangsung
- c. Memberikan informasi tambahan tentang pengiriman
- d. Memberikan informasi logistic yang tersedia
- e. Mengiming-imingin produk yang habis untuk cepat restock
- f. Menggunakan promo gratis ongkir

67. Kapan waktu yang tepat untuk agent melakukan Give the Link dan Benefit dari produk kedua yang ditawarkan?

- a. Saat buyer memberikan positif respon setelah bridging
- b. Saat pertama kali agent melakukan probing open question
- c. Saat buyer tidak merespon tawaran agent
- d. Saat buyer memberikan respon negative

68. Berapa persentase nilai sales dan service untuk agent presales?

- a. Sales 65% service 35%
- b. Service 30% Sales 70%
- c. Service 45% Sales 55%
- d. Sales 80% service 20%

69. Manakah contoh yang tepat dari teknik crossselling produk ?

- a. Buyer menanyakan sabun wajah ponds, agent merekomendasikan juga essence water pondsnya
- b. Buyer menanyakan sabun ponds white beauty, agent merekomendasikan sabun dengan tipe citra yang lebih bagus kandungannya
- c. Buyer menanyakan sabun wajah ponds ukuran 50ml, agent menawarkan 100ml agar lebih hemat
- d. Buyer menanyakan sabun wajah ponds white beauty, agent menawarkan minyak goring

70. Manakah urutan chat presales yang benar ?

- a. Bridging – Give the link – Probing
- b. Benefit 1st Produk – Benefit 2nd produk – Give the link
- c. Probing – give the link – Bridging
- d. Benefit 1st produk + probing – Bridging- Give the link + Benefit

71. Manakah yang bukan merupakan KPI sales ?

- a. Guided sales/Guided buyer
- b. Guided quantity / Guided buyer
- c. Conversion rate
- d. Guided order / Guided Discount

SOP CHAT AND WORKFLOW

72. Jika jumlah Chat kurang dari 99+, agent juga ada kewajiban untuk memberikan Apology respon selama chat tersebut sudah melewatiSLA berapa lam ?

- a. 5 menit (Officer Hour : 07.00 – 22.00 WIB), 30 menit (Non office Hour : 22.00 – 07.00 WIB)
- b. 10 menit (Officer Hour : 07.00 – 22.00 WIB), 40 menit (Non office Hour : 22.00 – 07.00 WIB)
- c. 15 menit (Officer Hour : 07.00 – 22.00 WIB), 60 menit (Non office Hour : 22.00 – 07.00 WIB)
- d. 20 menit (Officer Hour : 07.00 – 22.00 WIB), 60 menit (Non office Hour : 22.00 – 07.00 WIB)

73. Berapa kali Apologi response diberikan ke buyer ?

- a. Agent cukup memberikan Apology Respon 1 kali/hari untuk 1 buyer
- b. Agent cukup memberikan Apology Respon 2 kali/hari untuk 1 buyer
- c. Agent wajib memberikan Apology Respon, meskipun agent sebelumnya sudah memberikan
- d. Agent wajib memberikan apology respon, jika agent sebelumnya salah dalam memberikan

74. Chat yang ditanyakan oleh buyer sebelum melakukan pemesanan / membeli dan membayar produk pesanan ataupun pertanyaan yang tidak berkaitan dengan produk pesanan buyer, merupakan pengertian dari :

- a. Chat Pre Paid
- b. Chat Post Paid
- c. Chat Pre sales
- d. Chat Post Sales

75. Berikut ini adalah hal-hal yang tidak perlu dilakukan konfirmasi adalah (Pilih 4 jawaban yang benar) :

- a. Saat buyer hanya menanyakan ketersediaan stok
- b. Saat buyer menanyakan spesifikasi produk
- c. Saat buyer hanya konfirmasi sudah melakukan pembayaran/pemesanan
- d. Saat buyer hanya konfirmasi pesanana sudah diterima
- e. Jika agent sudah memberikan konfirmasi atas informasi dan buyer masih menanyakan hal yang masih dalam konteks yang sama dengan sebelumnya (baik itu dihari yang sama ataupun dhari yang berbeda)

76. Kapan saja Permission + Closing ini dapat dilakukan oleh agent? (Pilih jawaban lebih dari 1) :

- a. Pada saat buyer tidak merespon Confirmation/Offering Help
- b. Pada saat buyer tidak merespon probing agent
- c. Ketika agent akan mengakhiri percakapan

77. Pilihlah 3 jawaban yang tepat yang merupakan ketentuan dari Greeting :

- a. Agent cukup memberikan greeting 1 kali/buyer/hari/agent
- b. Jika sebelumnya seller sudah memberikan greeting, agent masih diperbolehkan memberikan maksimal 1 kali, tidak memberikan greeting kembali juga tidak disalahkan
- c. Agent diperbolehkan greeting kembali kepada buyer meskipun buyer sebelumnya tidak menyapa, namun maksimal greeting sebanyak 3x
- d. Agent tidak boleh berlebihan memberikan greeting kecuali disapa kembali oleh buyer, agent wajib membalas sapaan buyer

78. Berikut ini controh kalimat mana saja yang berpotensi menimbulkan kalimat yang negative atau kasar (Pilih jawaban lebih dari 1) :

- a. Udah dibuatin kok laporannya dan aku juga sudah bantu follow up kok
- b. Loh, kan kakak sebelumnya ga ada infoin ke kita. Aku jelasin lagi deh
- c. Masa sih kak, emanh iya
- d. Siappp kak, aku langsung proses segera, ditunggu yaa

79. Sapaan yang diberikan kepada buyer untuk mengawali percakapan dan diharapkan bisa menjadi penghubung kita dengan buyer, adalah pengertian dari :

- a. Probing
- b. Confirmation
- c. Offering Help
- d. Greeting

80. Jika dalam 5 menit buyer tidak merespon atau menjawab Confirmasi + Offering Help yang sudah diberikan sebelumnya, maka yang harus dilakukan oleh agent adalah :

- a. Memberikan Offering help kembali untuk memastikan apakah buyer masih membutuhkan bantuan
- b. Memberikan permission + Closing + CSAT
- c. Langsung memberikan CSAT
- d. Mengisi reason code secara langsung

81. Proses menggali informasi yang dibutuhkan untuk mengidentifikasi permasalahan atau kebutuhan buyer, juga digunakan untuk mendapatkan informasi yang belum jelas agar

kita dapat memberikan informasi atau solusi yang tepat dan sesuai adalah pengertian dari :

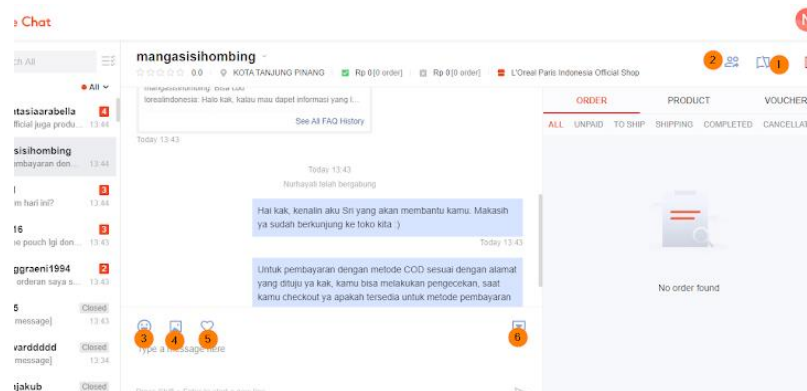
- a. Probing
- b. Confirmation
- c. Offering Help
- d. Greeting

CUSTOMER SATISFACTION

82. Apakah fungsi CSAT ?

- a. Untuk memberikan reward kepada buyer karna telah chat ditoko
- b. Untuk mengetahui penilaian kepuasan agent
- c. Untuk mengetahui penilaian kepuasan pelanggan atas pelayanan yang sudah diberikan
- d. Untuk mengetahui product yang dipesan buyer

83. Dari gambar berikut manakah yang digunakan untuk memberikan CSAT ?



- a. 1

- b. 2
- c. 3
- d. 4
- e. 5
- f. 6

84. Kapan CSAT remainder tidak boleh diberikan kepada buyer?

- a. Ketika agent sudah memberikan solusi dengan tepat dari pertanyaan biasa
- b. Ketika mendapatkan response positif dari buyer setelah agent memberikan OH
- c. Pada saat buyer dengan Hard Complaint
- d. Pada saat buyer sedang menanyakan proses pengiriman yang masih dalam estimasi

85. CSAT (Customer Satisfaction Score) wajib diberikan setelah menjawab dan mengakhiri chat dari buyer, kecuali (Pilih jawaban, lebih dari 1) :

- a. Buyer hanya memberikan feedback (Contoh : merespon outbond chat "Terima kasih ya!")
- b. Buyer spamming chat (Contoh : hanya memberikan stiker berkali-kali tanpa pernyataan apapun)
- c. Agent tidak memberikan solusi apapun
- d. Setelah agent menjawab terkait pertanyaan ketersediaan stok

86. Mengapa kita membutuhkan CSAT ?

- a. Sebagai evaluasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada buyer
- b. Untuk mendapatkan insentif dari buyer

- c. Untuk mendapatkan apresiasi dari buyer atau pujian dari buyer
 - d. Untuk merekap jumlah buyer yang mengunjungi took
87. Ketika agent hanya mendapatkan eresponse “OK” atau “Stickewr” dari buyer, apakah agent wajib memberikan CSAT
- a. Wajib karena setiap Chat harus ada CSAT
 - b. Tidak boleh memberikan CSAT
88. Setelah agent probing kemudian buyer tidak menjawab probing tersebut, maka agent diwajibkan untuk menunggu berapa lam, hingga nantinya agent memberikan CSAT :
- a. 2 Menit
 - b. 5 Menit
 - c. 7 Menit
 - d. 10 Menit
89. Jika 5 menit buyer tidak merespon atau menjawab Confirmation + Offering Help yang sudah diberikan sebelumnya, maka yang harus dilakukan oleh agent adalah :
- a. Memberikan Offreing Help kembali untuk memastikan apakah buyer masih membutuhkan bantuan
 - b. Memberikan permission + Closing + CSAT
 - c. Langsung memberikan CSAT
 - d. Mengisi reason code secara langsung
90. Berikut 3 pernyataaa tampilan feedback pada saat buyer mengirim CSAT, kecuali :
- a. Penjual terlalu lama merespon
 - b. Penjual tidak sopan
 - c. Penjual tidak menyelesaikan masalah saya
 - d. Penjual tidak mengirim sesuai pesanan

91. Berikut yang merupakan ketentuan CSAT yang benar, kecuali :
- a. Chat yang sudah solved langsung diberikan CSAT
 - b. Positif respon diperkenankan untuk memberikan CSAT
 - c. Dalam satu agent yang sama, CSAT hanya diberikan 1 kali untuk 1 buyer yang sama / hari
 - d. Jika chat solved tidak diberikan CSAT maka agent akan diberikan poin Effective CSAT

REASON CODE

93. Jika buyer bertanya “bisa pakai grab gak?” maka RC yang dipilih adalah ?
- a. Logistic - terkait pengiriman - pertanyaan seputar estimasi pengiriman
 - b. Logistic - grab - permintaan pengiriman diwaktu tertentu
 - c. Logistic - terkait pengiriman - jasa kirim yang tersedia
 - d. Logistic - terkait pengiriman - pertanyaan seputar ongkos kirim
94. Product ID pada RC diisi dengan ?
- a. Link product dari shopee.co.id
 - b. Link product dari seller.shopee.co.id
 - c. Product ID yang tertera di halaman product
 - d. SKU product
95. Jika buyer complain bahwa product rusak dan ingin refund maka RC yang pertama dipilih adalah tentang ?
- a. Pertanyaan seputar pesanan
 - b. Pembatalan pesanan dan pengembalian dana
 - c. Pertanyaan seputar produk
 - d. Pertanyaan umum
96. Kapankah pengerjaan RC ?

- a. Setelah menjawab solusi
- b. Setelah chat selesai diclose atau end chat
- c. Setelah probing
- d. Sebelum agent menjawab pertanyaan-pertanyaan

97. Lihatlah pada gambar berikut! RC apa yang diisi pada agent ?



- a. Pertanyaan umum - keluhan - feedback pembeli
- b. Pertanyaan umum - feedback - obrolan
- c. Pertanyaan umum - masalah sistem - masalah sistem lainnya
- d. Pertanyaan umum - kebijakan shopee - bagaimana cara mengikuti program

98. Manakah reasoncode yang tepat untuk diisi agent ketika buyer menanyakan "ready gak barangnya?"

- a. Pertanyaan seputar product - ketersediaan product - pertanyaan seputar ketersediaan produk
- b. Pertanyaan umum - kebijakan shopee - obrolan / chitchat
- c. Pertanyaan seputar product - rincian product - keaslian product
- d. Pertanyaan seputar pesanan - pertanyaan seputar pesanan - pertanyaan seputar pengemasan product

99. Berapakah batas pengisian RC pada satu buyer ?

- a. 1 kali
- b. 2 kali
- c. 4 kali
- d. Tak terbatas

100. Manakah dibawah ini yang bukan merupakan kategori RC ?

- a. Pembayaran
- b. Pertanyaan umum
- c. Promosi
- d. Campaign

101. Apa fungsi RC ?

- a. Untuk mencatat dan mengelompokkan berbagai macam pertanyaan buyer melalui chat
- b. Untuk mengetahui alasan buyer complain
- c. Untuk mengetahui alasan buyer menanyakan sebuah product
- d. Untuk memberikan feedback pertanyaan yang diajukan buyer

102. Dimanakah RC bisa dikerjakan ?

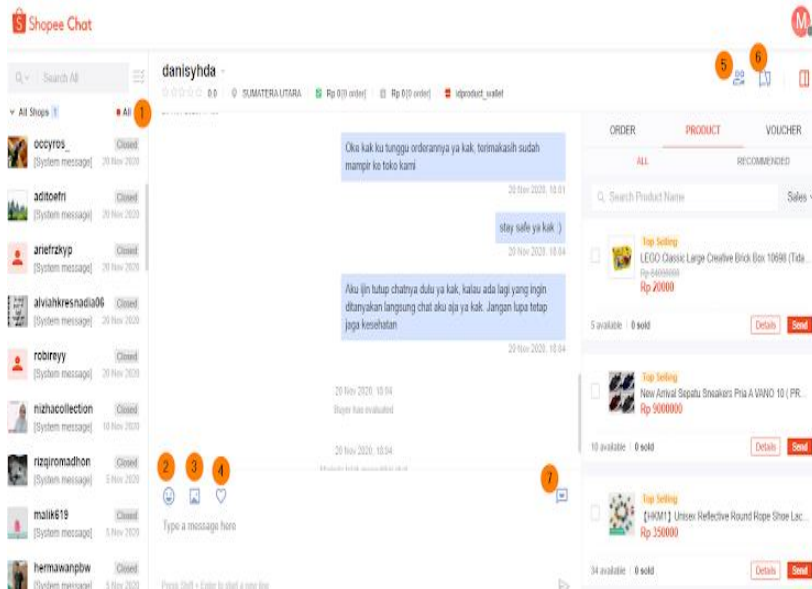
- a. www.reasoncode.com
- b. www.shopee.id
- c. www.shopeecode.com
- d. www.seller.shopee.co.id/webchat

WECHAT

103. Apa saja fitur-fitur yang terdapat di individual chat management WebChat ? (Jawaban lebih dari 1)

- Close
- Forward
- Change Status
- Mark as Unread
- Delete Conversation

104. Dari fitur-fitur yang ada di webchat tersebut, sesuaikanlah antara fungsi / kegunaan dengan nomor-nomornya :



	Digunakan untuk memberikan stiker	Digunakan untuk mengirimkan / mengedit / menambahkan template yang ada di webchat	Digunakan untuk memfilter status chat	Digunakan untuk mengirim CSAT	Digunakan untuk memforward chat	Digunakan untuk menutup percakapan (EndChat)	Digunakan untuk mengirimkan gambar/foto
1			•				
2	•						
3							•
4				•			
5					•		
6						•	
7		•					

105. Apa saja yang bisa dicari dalam menu SearchBar yang ada di WebChat ?

- Hanya bisa mencari berdasarkan Nama Buyer
- Hanya bisa mencari berdasarkan Nomor Order
- Hanya bisa mencari berdasarkan Keyword Chat
- Bisa mencari berdasarkan Nama Buyer dan Nomor Order

106. Link yang digunakan untuk mengakses WebChat subaccount adalah ?

- Shopee.co.id/webchat
- Webchat.shopee.co.id
- Seller.shopee.co.id/webchat
- WebchatSeller.shopee.co.id

BACKEND SYSTEM ID

107. Untuk melihat detail kapan waktu dilakukan pengembalian dananya dan juga kemana dana tersebut dikembalikan, maka agent dapat melihatnya pada menu ?

- a. Refund ID
- b. Escrow Release ID
- c. Return ID
- d. Escrow Amount ID

108. Berikut ini adalah yang dapat dilihat agent di dalam BE, kecuali:

- a. Order information
- b. Product information
- c. User information
- d. Complaint information

109. Jika agent ingin melihat detail alasan buyer mengajukan pengembalian dana serta informasi terkait retur produknya dan juga history detail terkait pengajuan pengembalian dananya, maka agent dapat melihatnya pada menu ?

- a. Refund ID
- b. Escrow Release ID
- c. Return ID
- d. Escrow Amount ID

110. Untuk melihat detail seluruh pesanan yang sudah dibuat oleh buyer atau apakah buyer sebelumnya sudah pernah membuat pesanan di shopee atau belum, maka agent dalam mengeceknya dengan cara ?

- a. Memasukkan Order SN pada menu Orders
- b. Memasukkan Order ID pada menu Orders

- c. Memasukkan Username buyer pada kolom Username (B) pada menu Orders
- d. Memasukkan Username buyer pada kolom Username (S) pada menu Orders

111. Link untuk mengakses BE adalah ?

- a. Shopee.backend.com
- b. Shopee.backend.co.id
- c. Backend.shopee.com
- d. admin.shopee.co.id

112. Didalam BE ada informasi Cancel Layer 2, yaitu pesanan akan dibatalkan jika tidak segera diproses pengiriman. Informasi tersebut ditemukan dalam info ?

- a. Returns
- b. Page Order Detail
- c. Escrow Release Info
- d. Checkout ID

113. Dimenu manakah agent dapat melihat informasi apakah buyer sudah memperpanjang masa garansi shopeenya atau belum ?

- a. Escrow Release Info
- b. Logistic Status History
- c. Item Info Audit Log
- d. Thirdparty Logistic Status History - By Parcel

114. Berikut ini beberapa status user yang akan tampil ketika agent membuka profile user di BE, kecuali ?

- a. Available
- b. Normal
- c. Frozen

- d. Banned

115. Maksud dari “ESCROW_PAID” adalah ?

- a. Dana sudah dibayarkan oleh buyer untuk pesanan yang dibuat
- b. Kelebihan dana yang dibayarkan oleh buyer
- c. Pengembalian dana yang diajukan oleh buyer
- d. Dana sudah dibayarkan atau dilepas dari shopee kepada seller

116. Pada menu BE, jika agent ingin melihat detail perubahan yang dilakukan oleh seller terkait informasi yang tersedia dalam produk deskripsi, maka agent dapat melihat pada ?

- a. General information
- b. Produk Attributes
- c. Item info audit log
- d. Product update information

WMS

117. Link yang tepat untuk membuka web WMS adalah ?

- wms.shopeemobile.com
- wms.shopee.com
- wms.shopeemobile.co.id
- wms.shopee.co.id

118. Saat ini terdapat 4 alamat gudang shopee yang terdapat di WMS, yaitu (pilih jawaban lebih dari 1)

- ID - IDG
- ID IDL
- ID - IDE
- ID - IDS

119. Di dalam status CREATED di wms terdapat informasi OOS Flag atau status ketersediaan barang, yaitu " OOS in Picking Area" , "/" (tanda garis miring) , "OOS in WHS". maksud dari OOS in Picking Area adalah ?

- Artinya orderan tersebut normal dan tidak memiliki kendala apapun.
- Artinya Produk dalam orderan tersebut berada di gudang lain (storage lain) sehingga pihak gudang harus mengambilnya terlebih dahulu. namun untuk proses pengambilannya pun tidak membutuhkan waktu lama, sehingga tidak akan melebihi batas estimasi pengemasan.
- Artinya Produk dalam orderan tersebut tidak tersedia di seluruh gudang shopee, sehingga kemungkinan produk tersebut akan dilakukan proses pengadaan produknya terlebih dahulu atau mungkin orderan tersebut akan terbatalan

d. Artinya produk tersebut akan memakan waktu pengemasan lebih lama sehingga agent harus membuat eskalasi lama pengemasan

120. Untuk mencari informasi detail order di WMS maka agent bisa masukkan No Order pesanan buyer yang ada di detail order webchat di kolom nomor berapa ?

WMS Order No	Shopee Order No	3PL	LM Tracking No	Shop ID	Group Order	Status	OOS Flag	Urgent Flag	Time Left (min:MM)	Cut Off Time	Purchase Time	Creation Time
0201001732	201001002	ID-SPK-STA	ID00972964	62579022	No	CREATED	/	/	95:59	2020-10-05 13:15:56	2020-10-01 13:16:13	2020-10-01 13:16:13
9011415A	MT001	NDARD	S22A									
0201001803	201001003	ID-SPK-STA	ID00630021	130214071	No	CONFIRMED	/	/	95:58	2020-10-05 13:15:56	2020-10-01 13:16:13	2020-10-01 13:16:13

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

121. Berikut ini apa saja informasi STATUS yang ada di WMS ? (pilih jawaban lebih dari 1)

- CREATED
- OUTBOND
- PACKING
- SHIPPING

- e. DELIVERED
- f. HANDOVER

122. Flow untuk mencari informasi status pesanan di WMS adalah ?

- a. Buka link WMS --> Klik Inventory management --> Klik Order -->> masukkan order SN
- b. Buka link WMS-->klik Outbound-->Klik Order -->> masukkan order SN
- c. Buka link WMS-->klik Outbound-->Wave plan -->> masukkan order SN
- d. Buka link WMS--klik Outbound-->Shipped order-->> masukkan order SN

123. Dalam Order Tracking History di WMS, jika status terakhir pesanan buyer adalah "SHIPPING" maka artinya ?

Order Tracking History	
2020-07-27 11:37:45	<div>SHIPPING</div> <div>Message: shipping orders</div> <div>Operator: itn056_muhammad.mustakim@shopeevision.com</div>
2020-07-27 11:21:47	<div>CHECKED</div> <div>Message: checked</div> <div>Operator: achmad.muntaha@shopeevision.com</div>
2020-07-27 11:21:31	<div>CHECKING</div> <div>Message: checking</div> <div>Operator: achmad.muntaha@shopeevision.com</div>
2020-07-27 11:17:03	<div>PICKED</div> <div>Message: picked</div> <div>Operator: vld666_bayu.pratama@shopeevision.com</div>
2020-07-27 11:13:52	<div>PICKING</div> <div>Message: pickup</div> <div>Operator: vld666_bayu.pratama@shopeevision.com</div>
2020-07-27 11:07:49	<div>PENDING_PICK</div> <div>Message: Join to picking task</div> <div>Operator: itn225_dimas.pramudia@shopeevision.com</div>
2020-07-27 11:06:12	<div>CREATED</div> <div>Message: created</div> <div>Operator:</div>

- a. Proses dimana produk - produk yang sudah dilakukan pengepakan dalam satu paket atau parcel, akan disortir

untuk pemilihan jasa kirim berdasarkan jasa kirim yang buyer pilih.

- b. Proses dimana produk - produk yang dipesan oleh buyer sudah masuk dalam proses pengiriman
- c. Proses dimana produk - produk yang dipesan oleh buyer telah selesai dilakukan pengemasan oleh WH yang selanjutnya produk tersebut akan di handover (serah terima) kepada pihak jasa kirim yang dipilih oleh buyer untuk dilakukan proses pengiriman
- d. Proses dimana produk - produk yang dipesan oleh buyer sudah diterima oleh jasa kirim pihak ketiga dan sudah dalam pengantaran ke alamat buyer dalam wilayah jadetabek

124. Jika didalam order detail , agent tidak menemukan informasi alamat gudang shopee sebagai tempat pengemasan dan alamat pengirim, maka untuk mengetahui pesanan tersebut dikirim dari gudang mana, agent bisa melakukan pengecekan dengan cara ?

- a. Probing kepada buyer
- b. Escalation
- c. Cek di Back End dgn memasukkan Order SN / No Pesanan
- d. Cek di Back End dgn memasukan Product ID

125. LOGOS, Jalan Raya Kaliabang, RT 007/RW 006, Medan Satria, Kecamatan Medan Satria, Kota Bekasi, Jawa Barat 17132, MEDAN SATRIA, KOTA BEKASI, JAWA BARAT :

- a. IDL - BKS (IDL)
- b. IDE - Local (IDE)
- c. ID - IDL
- d. ID - JKT (IDG)

126. Dalam Order Tracking History di WMS, jika status terakhir pesanan buyer adalah "OUTBOUND" maka artinya ?

Order Tracking History	
2020-07-27 11:43:03	<div>OUTBOUND</div> <div>Message: outbound</div> <div>Operator: itn056_muhammad.mustakim@shopeevision.com</div>
2020-07-27 11:39:50	<div>SHIPPING</div> <div>Message: shipping orders</div> <div>Operator: itn056_muhammad.mustakim@shopeevision.com</div>
2020-07-27 11:33:00	<div>CHECKED</div> <div>Message: checked</div> <div>Operator: ahmad_hadi@shopeevision</div>
2020-07-27 11:32:57	<div>CHECKING</div> <div>Message: checking</div> <div>Operator: ahmad_hadi@shopeevision</div>
2020-07-27 11:30:40	<div>PICKED</div> <div>Message: picked</div> <div>Operator: tdi00426_muhamad.ihsan@shopeevision.com</div>
2020-07-27 11:24:29	<div>PICKING</div> <div>Message: pickup</div> <div>Operator: tdi00426_muhamad.ihsan@shopeevision.com</div>
2020-07-27 11:12:54	<div>PENDING_PICK</div> <div>Message: Join to picking task</div> <div>Operator: itn225_dimas.pramudia@shopeevision.com</div>
2020-07-27 11:12:07	<div>CREATED</div> <div>Message: created</div> <div>Operator:</div>

- Proses dimana produk - produk yang sudah dikemas dalam satu paket atau parcel, akan disortir untuk pemilihan jasa kirim berdasarkan jasa kirim yang buyer pilih.
- Proses dimana produk - produk yang dipesan oleh buyer sudah diterima oleh buyer

- Proses dimana produk - produk yang dipesan oleh buyer telah selesai dilakukan pengemasan oleh WH yang selanjutnya produk tersebut akan di handover (serah terima) kepada pihak jasa kirim yang dipilih oleh buyer untuk dilakukan proses pengiriman.
- Proses dimana produk - produk yang dipesan oleh buyer sudah diterima oleh jasa kirim pihak ketiga dan sudah dalam pengantaran ke alamat buyer dalam wilayah jadetabek

