

TELEMARKETING SCRIPT OUTBOND

Sponsor : AXA LIFE INDONESIA & TELKOM
Program Perlindungan : AXA Care Protection (Free PA)
Program : TELKOM AXA CARE (Phase 1)

GREETINGS

Selamat pagi/siang/sore, bisa bicara dengan Bapak/Ibu ____? Saya dengan ____ dari AXA Life Indonesia yang bekerjasama dengan PT. TELKOM INDONESIA, ada informasi yang ingin kami sampaikan kepada Bapak / Ibu sebagai pengguna fasilitas dari PT Telkom Indonesia, boleh meluangkan waktunya sebentar?

- Ya, *(teruskan ke percakapan berikutnya)*
- Tidak, saya sedang sibuk *(Maaf bapak/ibu, Mungkin saat ini waktunya kurang tepat. Boleh saya tahu waktu yang tepat agar saya bisa menghubungi Bapak/Ibu kembali?)*.

PENJELASAN KERJASAMA PT TELKOM DENGAN PT AXA LIFE INDONESIA

Baik, terimakasih atas waktunya. Pada kesempatan ini kami ingin menginformasikan kepada Bapak/Ibu bahwa sebagai wujud terima kasih dan apresiasi kepada Bapak/Ibu yang sudah menjadi pelanggan setia TELKOM. Saat ini PT AXA Life Indonesia yang bekerjasama dengan PT TELKOM INDONESIA bermaksud menginformasikan 2 program manfaat yang sekaligus akan melengkapi kebutuhan Bapak/Ibu yaitu:

1. Manfaat pertama adalah manfaat produk **AXA Care Protection** yang memberikan manfaat perlindungan Kecelakaan Diri selama 3 bulan dengan pembayaran premi hanya Rp.1,- saja.
2. Manfaat kedua adalah **Paket Indihome** dari Telkom.

Manfaat 1 Program :

AXA Care Protection (Free PA)

PT TELKOM yang bekerjasama dengan PT AXA Life Indonesia memberikan perlindungan Asuransi Jiwa dengan premi hanya sebesar **Rp 1,- (satu rupiah)** dan Bapak/Ibu akan mendapatkan perlindungan kecelakaan diri **selama 3 bulan**, artinya selama 3 bulan kedepan jika Bapak / Ibu (mohon maaf) mengalami meninggal dunia yang diakibat oleh kecelakaan diri, maka ahli waris Bapak/Ibu akan mendapatkan **santunan sebesar Rp. 25.000.000,-**

Apakah sudah cukup jelas informasi yang saya sampaikan

- Jika belum jelas, ulangi ke penjelasan diatas
- Jika ya, sudah cukup jelas...lanjutkan percakapan

Baik, jadi Bapak/Ibu setuju untuk mengikuti program perlindungan ini. Pembayaran premi dari program ini hanya dilakukan satu kali dan menggunakan Kartu Kredit.

Untuk melengkapi program ini, mohon diinformasikan mengenai penerima manfaat atau santunan dari program ini akan diberikan kepada siapa Pak/Bu? *(tanyakan nama dan hubungan dengan nasabah untuk pendataan nama-nama ahli waris (pasangan, orang tua, saudara kandung atau anak-anak).*

catatan :

Pengertian dari meninggal dunia yang disebabkan oleh kecelakaan diri adalah meninggal dunia yang diakibatkan dari luar tubuh. Misal nya;kecelakaan kendaraan, tertimpa tangga atau benda, terpeleset atau terjatuh.

VERIFICATION/PENCOCOKAN DATA (wajib nasabah yang menyebutkan)

1. Untuk pencocokan data, mohon dibantu tanggal lahir Bapak/Ibu?
 - Pencocokan DOB/tanggal lahir nasabah harus sesuai system.

(apabila DOB tidak sesuai ATAU tidak ada pada system, lakukan verifikasi bertingkat seperti kalimat dibawah ini)

- Bisa dibantu nomor telepon bapak/ibu? (nomer telpon rumah/kantor/handphone)
(nomer telpon rumah/kantor/handphone harus sesuai dengan system)

2. KONFIRMASI ALAMAT NASABAH

- Mohon dibantu alamat lengkap Bpk/Ibu? (alamat rumah atau kantor) **(bukan untuk pengiriman sertifikat axa care protection)**

3. Baik, untuk kenyamanan Bapak/Ibu, media pembayaran menggunakan visa atau master?

- Dari bank penerbit mana Bapak/Ibu?
- Bisa dibantu untuk 16 digit nomor kartu kreditnya Bpk/Ibu?
- Expired kartunya di bulan dan tahun berapa ya pak/bu?
- Nama yang tercantum didalam kartu kredit, benar atas nama Bpk/Ibu _____

Mandatory Closure Point – Free PA

Baik Bapak/Ibu datanya sudah lengkap.

Kami ulangi kembali bahwa bapak/ibu _____ Telah bersedia untuk mendapatkan program asuransi kecelakaan diri yang terhitung efektif sejak tanggal registrasi Rp.1 berhasil kami lakukan, Bapak/Ibu SETUJU?..... (tunggu jawaban YA/OK).

Dalam mendukung program Go Green maka sebagai bukti legalitasnya berupa sertifikat Polis Produk AXA Care Protection akan kami kirimkan melalui alamat email Bapak/Ibu, boleh dibantu untuk disebutkan alamat email Bapak/Ibu? (menunggu jawaban nasabah: Jika nasabah tidak memiliki alamat email maka nasabah dapat diarahkan untuk mengunduh dengan script di bawah ini)

Sebagai bukti legalitasnya berupa sertifikat polis produk AXA Care Protection bisa Bapak/Ibu dapatkan dengan cara mengunduh di website AXA Life yaitu di www.axa-life.co.id pada halaman produk, cukup jelas bapak/ibu?

Manfaat 2 Program :

PAKET INDIHOME

Keuntungan tambahan bagi Bapak/Ibu sehubungan dengan kerjasama antara AXA Life Indonesia dan Telkom ini adalah, Bapak/ Ibu juga berhak untuk mendapatkan Paket Indihome yang akan menggantikan tagihan bulanan Telepon rumah dan speedy Bapak/ Ibu menjadi 1 tagihan dengan keunggulan unlimited pemakaian Telepon Rumah untuk jenis panggilan Lokal dan SLJJ ke semua nomor Telkom (Telepon rumah dan Flexi) dan paket unlimited internet speedy dengan kecepatan [.....Mbps].

Nasabah : Apakah ada biaya tambahan untuk paket Indihome ini?

TFC : Untuk paket Indihome Bapak/ Ibu hanya perlu membayar Rp xxx (sesuai campaign TELKOM) yang akan menggantikan tagihan bulanan yang Bapak/ Ibu bayarkan saat ini.

FINAL CONFIRMATION

Bisa Kami Lanjutkan Prosesnya, mohon direspon dengan kata "SETUJU", Bapak/Ibu SETUJU?

(Nasabah wajib menjawab "Setuju". Jawaban Nasabah dengan statement TFC harus satu paket).

Apabila nantinya akan mengajukan klaim Bapak/Ibu cukup mengirimkan formulir dan dokumen klaim atau datang langsung ke kantor pusat kami di AXA Tower lantai dasar atau dapat menghubungi Customer Contact Center di nomor 021 - 3005 6800 dan juga Bapak/ Ibu akan dihubungi oleh pihak TELKOM untuk validasi dan aktivasi paket Indihome Bapak/ Ibu dalam waktu 7 hari kerja ke depan atau dapat menghubungi TELKOM ke nomor 147 untuk informasi lebih lanjut.

CLOSING GREETING

1. Untuk kelengkapan data, kami mohon Bpk/Ibu mengirimkan foto kopi KTP Bpk/Ibu selaku pemegang polis melalui fax atau email ke customer@axa-life.co.id atau via POS ke alamat kantor pusat customer care center PT. AXA Life Indonesia



-
2. Ada lagi yang bisa kami bantu?
 3. Kami mengucapkan terimakasih atas keikutsertaan Bapak/Ibu dalam program perlindungan ini.
- Selamat Pagi/ Siang/ Sore/ Malam.