

Minutes of Meeting 	Hari, Tanggal : 14 Oktober sd 17 Oktober 2019
	Waktu : 08.00 sd selesai
	Tempat : Ruang Aula Icon+ Mampang, Jakarta
<u>Perserta</u> : 1. QA All Site dan Tim CCTR	<u>Notetaker</u> : Ibu Desi Permana
<u>Agenda</u> : Kalibrasi QA CC PLN 123 All Site	<u>Presenter</u> : Ibu Desi Pasrah

HAL YANG DI SAMPAIKAN KEPADA CSO :

1. greeting ucapan Customer intimacy diucapkan pukul :

1. selamat beraktifitas Jam 07.00 pagi sd jam 15.00 sore waktu setempat

2. selamat beristirahat jam 19.00 sampai jam 04.00 pagi waktu setempat

(tidak perlu diucapkan untuk Gangguan/Keluhan yang menyebabkan padam)

Dijam yg tidak ada customer intimacy maka cso menyebut dengan senang hati bisa membantu ketentuan pengucapan :

“Untuk mewujudkan PLN terbaik , mohon tidak memberikan tambahan biaya kepada petugas kami. Terimakasih telah menghubungi PLN 123 selamat pagi Bapak Yudis. Selamat beristirahat/Selamat beraktifitas”

2. Pengajuan PS :

PS untuk acara : semoga acaranya lancar

PS kedukaan : Kami turut berduka cita

contoh pengucapan :

“Untuk mewujudkan PLN terbaik , mohon tidak memberikan tambahan biaya kepada petugas kami. Terimakasih telah menghubungi PLN 123 selamat pagi Bapak Yudis. Semoga acaranya lancar/ kami turut berduka cita”

3. Penggunaan kalimat negative mohon tidak disampaikan kepada pelanggan seperti :

- Cso tidak diperkenankan menggunakan kalimat “kami tidak melayani turun daya” **diganti** menjadi “Untuk turun daya dapat dilayani di unit terkait dengan membawa xxxxx “
- jika cso tidak mengetahui jawaban dari pertanyaan pelanggan unakan kata positif bukan "kami hanya melapor saja" tapi gunakan kalimat "baik perihal ini kami akan korinasikan ke unit terkait"

4. PB dan niaga lainnya : hanya memverifikasi data pelanggan, data pemohon tdk perlu di verifikasi, data ktp tidak perlu diverifikasi, no sertifikat slo tidak perlu di verifikasi
5. PB : tanda baca (strip -) tidak perlu disampaikan untuk kode booking
6. Untuk case PD baik pengajuan maupun informasi maka promo gebyar ditempatkan pada saat menyampaikan biaya. Namun misal pelanggan menanyakan mau PD syaratnya apa (syarat umumnya saja). Jelaskan dulu persyaratannya lalu kemudian masuk ke promo
7. Untuk info niaga (infokan syarat dan ketentuan, batas promo, kemudian biaya dan cara pendaftaran) jika salah satu komponen tdk diinformasikan lengkap maka akan jadi tidak FRR jika sifatnya bisa menjadi gugatan pelanggan maka tidak FRR, namun jika tidak menjadi gugatan pelanggan maka masi FRR namun mengurangi akurasi informasi menjadi 3
8. Istilah kelistrikan lebih baik disampaikan lengkap dan tidak dengan singkatan misal Sertifikat layak operasi dan surat perjanjian jual beli tenaga listrik, ppob juga tdk perlu digunakan gunakan saja tempat2 pembayaran listrik (masuk ke penggunaan kata)
9. untuk KONSUIL, PPILN tidak mengapa disingkat karena pelanggan lebih familiar dengan singkatan tsb
10. Jargon itu seperti spjbtl, slo, p2tl untuk mcb dan kwh tidak apa2 karena pelanggan masih paham, namun jika dari sisi pelanggan sudah menggunakan maka tidak apa2 cso mengucapkan hal tsb. misal input, jeglek, SLO jika dari awal si pelanggan yg info maka tidak apa-apa
11. Jika ada statement pelanggan "saya pakai nomor unit" maka cso harus menanyakan no telpon yg dapat dihubungi, yang menjadi utama adalah data pemilik dan kelengkapannya. pemohon menjadi data pendukung
12. Jika pelanggan ada yang mau stroomnet namun jaringan belum ada, maka tawarkan PD nya saja yang 50% tanpa input Sharma
13. Jika pelanggan tetap mau yang 74% maka input sharma saja dan sampaikan batas promo 31

14. Case p2tl tidak ada id pelanggan alamat ga jelas, dan tdk menanyakan acuan lokasi maka menjadi data inti (memberikan pemahaman kepada cso agar mau menganalisa)
15. Mirroring pemenggalan no telpon
 - Penggalan kata untuk menyebut angka no tlpn mengikuti pelanggan termasuk jika plgn bilang 'kosong', plgn juga menyebut 'kosong'
 - Pemenggalan dan pengucapan atas jeda ketika pelanggan menginformasikan misal 0811 -200 kosong delapan sebelas – dua ratus (mengikuti pengucapan dari pelanggan)
 - Untuk angka seribu satu pada saat diawal tiktok kita bisa sampaikan sama seribu satu kemudian diakhir bs memperjelas 10001 (diterapkan terlebih dahulu) bisa di perjelas dengan 1.0.0.0.1 untuk yang bersifat ambigu
16. Transaksi Yang perlu memverifikasi daya (Tanya daya saat pelanggan tidak bisa memberikan idpel) jadi ketika sudah ada idpel maka tinggal verifikasi dayanya saja: 1 phasa padam dan kerusakan mcb mencantumkan daya di WO
17. Penggunaan kata :
 - b. Kata bantu lapor dihilangkan diganti **"kami sampaikan ke unit terkait untuk ditindaklanjuti"**
 - c. "mohon maaf atas ketidaknyamanannya" diganti **mohon maaf atas keluhannya, ganagguannya, mohon maaf belum ditindaklanjuti**
 - d. "datanya telah kami terima" **dihilangkan** diganti **"laporannya akan kami sampaikan ke unit terkait untuk ditindaklanjuti, mohon dicatat id tiket...."**
 - e. Datanya telah kami terima >> tidak boleh digunakan lagi : laporan akan kami teruskan ke unit terkait/ laporan akan kami kirimkan ke unit terkait ntuk ditindaklanjuti
 - f. pertanyaan tertutup/ kurang metodologis mohon tidak digunakan lagi seperti "rw nya apakah ada"
 - g. penggunaan kalimat hold kurang sesuai mohon diperhatikan :
hold pertama memerlukan data 1 sd 2 menit, kemudian jika memerlukan kordinasi kembali maka sampaikan **"apakah bersedia menunggu kembali"** tetap menggunakan hold music
untuk penggunaan kata "mohon menunggu bapak" jika hanya beberapa detik tidak mengapa
 - h. penggunaan hold mohon dipantau dan gunakan music. Sampling secara acak ke seluru site utk penggunaan hold.
18. Penggalan alamat
 - **Kalau untuk komplek yang ditanyakan adalah blok.** Jika tidak menanyakan blok namun cso menanyakan rt rw maka jadi tidak FRR (menjadi data inti)

- **Untuk Jalan yang ditanya adalah rt rw** ,Data inti meliputi nama jalan, no rt rw kelurahan kecamatan
- Jika pelanggan menyebutkan nama Jalan xxxxx, blok xxxx maka cso konfirmasi apakah ini perumahan/komplek? Kemudian kalau memang kompleks maka yang harus ditanyakan blok
- Acuan lokasi ditanyakan untuk case 1 persil keluhan dan gangguan
- Acuan lokasi jika tidak ditanyakan maka mempengaruhi akurasi informasi karena menjadi data pendukung

19. Penulisan Work Order :

Korespondensi kurang lengkap karena tidak mencantumkan di kolom APKT status menyala/padam dicantumkan karena sudah ditanyakan. Penulisan WO nya : APP TERTERA PERIKSA (PTL PADAM)

20. Untuk poin yang harusnya ditanyakan tapi tidak ditanyakan maka mengurangi di kpi 6 dan 9 seharusnya informasi yang dikirim ke unit tapi tidak ditulis berarti mempengaruhi parameter 6 dan 9

21. Korespondensi APP PERIKSA : Penulisan WO nya : APP TERTERA PERIKSA (PTL PADAM/MENYALA)

22. Jika ada no telpon muncul di display saat pelanggan menghubungi dan ada no telpon lain yang diinformasikan pelanggan maka no telp id caller taro di atas, no telpon yg lain taro dibawah

23. Case CATER :

- a. Untuk cater apabila rumah kosong tidak perlu menanyakan apakah petugas rutin datang/tidak
- b. khusus untuk rumah kosong dimana listrik dihuni pada malam hari saja bisa disampaikan informasi pencatatan pada scoring board antara tanggal xxx sd tgl xxxx (melihat dari aplikasi info rekening) di tanggal tercepat xx sd tgl terlama
- c. untuk lebih tagih jika pelanggan menanyakan tindak lanjutnya bagaimana? Cso informasi akan ada tindak lanjut dari PLN terkait bu. "pada umumnya akan dikenakan pola tunggu stand yaitu rekening minimum sampai permasalahan itu sesuai >> **tidak boleh disampaikan lagi**
- d. cater pelanggan merasa tagihan booming, namun sudah sesuai dan ketika di analisa sudah normal serta pelanggan sudah dijelaskan dan mengerti namun laporan tetap BOOMING bukan menjadi lapor stand. **(tanpa eskalasi ke BO)**
- e. **TIDAK PERLU EDUKASI** : Cater untuk edukasi tidak melakukan pelunasan jika menghubungi sebelum tgl 15 dibutuhkan untuk case : Lebih tagih dan Kurang tagih. Untuk case melonjak dan lapor stand tidak perlu di edukasi untuk tidak melunasi sebelum ada koreksi"bapak/ibu kami

sarankan untuk tidak melakukan pelunasan sebelum ada koreksi, namun jika mendekati tanggal 15 rekening belum dikoreksi mohon agar dilunasi agar tidak terjadi pemutusan"

- f. pemahaman lebih tagih diinformasikan stand di rekening > dari stand dirumah bapak oleh karena itu akan ditindaklanjuti ke unit terkait
- g. jika rumah kosong dan tdk ada pemakaian sama sekali maka tdk perlu disarankan penggunaan scoring board
- h. Semua cater yang berbentuk keluhan (lebih tagih, kurang tagih, booming pelanggan tidak berkenan) : maka wajib di eskalasi ke BO. Namun tidak perlu edukasi untuk tidak melunasi**
- i. cater yang sudah melunasi tidak perlu eskalasi ke BO**
- j. Untuk cater apabila rumah kosong tidak perlu menanyakan apakah petugas rutin datang/tidak
- k. untuk cater tidak perlu membuka informasi kondisi yang terjadi di bulan depan tidak perlu disampaikan
- l. pemahaman tetap diberikan kepada pelanggan jika permasalahan sudah jelas seperti angka di rekening lebih besar dari yang di kwh meter bapak tidak boleh menggunakan lebih tagih atau kurang tagih
- m. untuk penjelasan pemahaman kepada pelanggan : cso menjelaskan kondisi stand awal dan stand akhir serta stand di rumah pelanggan , untuk itu kami sampaikan ke unit untuk segera ditindaklanjuti, mohon maaf atas keluhannya"

- 24. Banyak temuan kurang ramah di beberapa site (seperti berbicara cepat dan tidak memiliki empati, memotong pembicaraan pelanggan)
- 25. Boleh berbicara cepat namun ramah dengan tone yang agak melandai atau tone yg lebih ramah
- 26. Untuk ramah bisa mengurangi poin intonasi dan kepedulian juga jika ada catatan lain. Namun jika berdiri sendiri maka tidak mengurangi kepedulian. Hanya di poin ramah saja
- 27. Terkesan sedikit kurang ramah ada, ada sedikit memotong, dan kurang merespon pelanggan ketika menanyakan lonjakan cso menjawab saya hanya menyampaikan
- 28. Jika pelanggan menanyakan : sampaikan bahwa tindak lanjutnya nanti dari unit
- 29. booming/lonjakan tidak eskalasi BO karena pemakaian sudah sesuai namun jika pelanggan sudan dijelaskan dan pelanggan tidak berkenan

30. Untuk pertanyaan sudah pernah melapor atau belum ditanyakan untuk case gangguan 1 persil atau keluhan 1 persil
31. tidak mengetahui, namun infokan akan dikenakan penyesuaian ujl. gunakan bahasa halus seperti (mohon maaf karena ada data2 yang perlu diverifikasi di unit dan di tdt pelanggan)
32. Transaksi Yang perlu memverifikasi daya (Tanya daya saat pelanggan tidak bisa memberikan idpel) jadi ketika sudah ada idpel maka tinggal verifikasi dayanya saja: 1 phasa padam dan kerusakan mcb mencantumkan daya di WO
33. Spelling penggunaan id tiket tidak perlu di spelling selama hurufnya jelas
34. Untuk informasi keterangan dari pelanggan seperti : minta dihubungi terlebih dahulu maka wajib ditulis di korespondensi. **Jika tidak di tulis maka transaksi tidak FRR**
35. Untuk pertanyaan sudah pernah melapor atau belum ditanyakan untuk case gangguan 1 persil atau keluhan 1 persil
36. Jika ada pelanggan info jeglek lalu cso mengucapkan baik yang jeglek maksudnya mcb off ya bu jika tidak diklarifikasi maka mengurangi parameter verifikasi