

Berikut ini kami sampaikan beberapa **Perubahan Perlakuan Layanan di PLN 123** sesuai hasil pembahasan dengan Divisi Pemasaran & Pelayanan Pelanggan PLN Pusat pada tanggal 18 Maret 2019 sbb :

1. Perubahan Script/Probing & Work Order untuk Keluhan Teknis (Gangguan Penyaluran Tenaga Listrik) :

- a. Laporan status Periksa pada kWh dilaporkan ke **APKT "GANGGUAN"** baik kondisi Padam maupun Menyala (*tidak perlu menanyakan sisa kWh Meter*)
- b. Untuk **"PADAM BANYAK"** **TIDAK PERLU** menanyakan kelengkapan data Pelanggan seperti No. Rumah dan atau RT/RW, cukup tanyakan Provinsi, Jalan Raya, Kecamatan dan Kelurahan.
- c. **Promo PLN Mobile** pada transaksi Gangguan 1 Rumah **"TIDAK"** lagi disampaikan.
- d. Perubahan Work Order (WO) untuk laporan **URGENT GPTL** (Gangguan Penyaluran Tenaga Listrik).

Sebelumnya, Contoh :

" MOHON PENANGANAN SEGERA SR MENGELUARKAN PERCIKAN API, DIKHAWATIRKAN MEMBAHAYAKAN KESELAMATAN PELANGGAN DAN MENGGANGGU DISTRIBUSI TENAGA LISTRIK "

Menjadi :

" **SR MENGELUARKAN PERCIKAN API** "

2. Perubahan Script/Probing untuk Permohonan Niaga :

- a. Script/penyampaian informasi Pemohon/Pelanggan untuk mengangkat No. Telp yang tidak dikenal **"TIDAK"** digunakan lagi, namun apabila Petugas unit tidak dapat menghubungi Pemohon, Petugas Unit dapat meminta bantuan Backoffice (BO) untuk menghubungi Pemohon.
- b. Untuk penginputan Data Pemohon pada permohonan Tambah Daya (apabila diwakilkan) **TIDAK** ditanyakan secara rinci, CSO cukup menanyakan atau menginformasikan :
 - **Nama Pemohon,**
 - **Status Pemohon (Pemilik atau yang dikuasakan),**

Status tsb diinput pada kolom **“ALAMAT PEMOHON”**, dan informasikan kepada Pemohon untuk mempersiapkan **“SURAT KUASA”**.

Pengecekan kesesuaiannya akan dilakukan oleh petugas pada saat penyambungan.

- o Pada kolom Data Pemohon juga diinput **“Kelengkapan data alamat yang akan direalisasi Tambah Dayanya”** selain input status Pemohon.

3. Perubahan Script/Probing Secara Umum :

- a. **“No. Telepon yang dapat dihubungi / No Telp lainnya”** **TIDAK** perlu ditanyakan, cukup dipastikan bahwa Pelanggan yang melapor/Pemohon dapat dihubungi kembali dengan No. tsb dan **TIDAK** perlu melakukan konfirmasi kembali No. Telepon yang tertera pada aplikasi.

Contoh Penyampaian :

“... apakah {Bp/Ibu} dapat dihubungi kembali dengan No. Telp yang digunakan saat ini?...”

Jika Pelanggan memberikan No. Telepon selain yang tertera pada aplikasi, maka input No. Telepon tsb pada aplikasi selain nomor yang tertera, lakukan konfirmasi No.Telepon tsb.

- b. Kecepatan berbicara jangan terlalu mendayu (terlalu lama), diusahakan untuk lebih tegas namun tetap ramah.
- c. Penyampaian Empathy **“PERMOHONAN MAAF”** :
 - o Tetap harus dilakukan untuk kondisi / permasalahan yang tepat (terdapat ketidaksesuaian layanan PLN kepada Pelanggan), namun untuk permasalahan yang timbul karena kealfaan / kelalaian Pelanggan, CSO **TIDAK** Perlu menyampaikan Permohonan Maaf, jika dilakukan maka akan mengurangi pada parameter **“PENGGUNAAAAN KATA / KALIMAT”**.
 - o Untuk konten **“KETIDAKNYAMANANNYA”** diganti dengan kata lainnya yang sesuai dengan permasalahan Pelanggan.

Contoh kalimat permohonan maaf :

“... Mohon maaf atas gangguan ini ...”

“... Mohon maaf atas ketidaksesuaiannya ...”

“... Mohon maaf atas laporannya yang belum ditindaklanjuti ...”