

FORM PENILAIAN KINERJA AGENT INFO PRODUK

NO	ASPEK		BOBOT	NILAI					CATATAN
				5	4	3	2	1	
1	PRODUKTIVITAS		100%						
	1	Login/Keterlambatan	10%						
	2	Absensi/ Kehadiran	20%						
	3	Staff Time	20%						
	4	Aux time	10%						
	5	AHT (Avg Handling Time)	20%						
	6	ASA (Avg Speed Answer)	20%						
2	KUALITAS		80%						
	7	Proses Layanan	40%						
	8	Sikap Layanan							
	9	Solusi Layanan							
	10	Pengetahuan Produk & Prosedur	40%						
3	KEDISPLINAN		20%						
	11	Pembinaan Agent	20%						