

Meravi BPO

Newsletter

Edisi 3
Oktober
2022

Event Meravi BPO

**Meravi BPO Peringati Ulang
Tahun Kedua**

CS Academy

**Customer Service Development
Program Batch 1 Meravi BPO**

CS Academy

**Pelatihan CS Academy
batch 9 dan 10**

Training New Talent

**Training New Hire Bagi
Customer Service Baru
Meravi BPO**

Engagement Program

**Lomba HUT Kemerdekaan
Republik Indonesia**

Layanan Meravi BPO

**Jenis-Jenis Layanan Meravi
BPO (Jupiter Program, Venus
Program, Mars Program)**



Meravi BPO Peringati Ulang Tahun Kedua

Pada Kamis, 22 September 2022 Meravi BPO memperingati ulang tahun pendirian yang telah mencapai tahun kedua. Peringatan Hari Ulang Tahun (HUT) dilaksanakan di Kantor Meravi BPO Jalan Raya Solo-Jogja, Maguwoharjo Sleman dengan dihadiri oleh Founder Meravi BPO, Dr. Rudy Suryanto, SE.,M.Acc., Ak., CA Manager Meravi BPO Felisitas Brilianti, para karyawan dan juga partner-partner dari Meravi BPO seperti Lumina, Openlabs, Evermos dan BLUD.

Founder Meravi BPO yang juga Managing Partner Syncore Indonesia, Rudy Suryanto menyampaikan bahwa Meravi BPO telah mencapai usia tahun kedua sejak didirikan pada 31 Agustus 2020. Saat ini perkembangan menggembirakan yang berhasil dilalui Meravi BPO di tahun kedua adalah mampu mengelola 100 customer service dengan talent agent sendiri mencapai 1000 customer service. Kantor Meravi BPO juga telah berkembang menjadi tiga kantor dari semula berpusat di Jalan Raya Solo-Jogja berkembang di Jl. Nogotirto Sleman dan juga Jl Ring Road Selatan Bantul.

Manager Meravi BPO Felisitas Brilianti pada kesempatan yang sama menyampaikan bahwa selama dua tahun kebelakang ini. Meravi BPO berhasil menjawab tantangan kebutuhan customer service di Indonesia. Perayaan ulang tahun ini dilakukan untuk memberikan apresiasi kepada talent dan juga klien. Meravi BPO sendiri memiliki banyak klien dari perusahaan-perusahaan start up besar seperti OpenLabs, Evermos, Lumina dan juga BLUD.

Pada kesempatan perayaan ulang tahun kedua ini disertai dengan pemutaran video, pemberian penghargaan kepada karyawan terbaik serta mengundang media dari lingkup lokal hingga nasional.



▲ Meravi BPO Peringati Ulang Tahun Kedua

Photo credit: Meravi BPO



▲ Meravi BPO Peringati Ulang Tahun Kedua

Photo credit: Meravi BPO



▲ Customer Service Development Program Batch 1 Meravi BPO

Photo credit: Meravi BPO

Customer Service Development Program Batch 1 Meravi BPO

Sepanjang Agustus sampai dengan September, Tim Meravi BPO mengadakan Customer Service Development Program Batch 1 bagi 8 orang customer service Evermos. CSDP adalah program di mana semua peserta diberikan kesempatan untuk belajar lebih banyak dari beberapa divisi yang ada di Department Service. Divisi dalam Department Service sendiri terdiri atas: Trainer, Order Processing, Team Leader, Knowledge Management Center. Seluruh peserta CSDP diberikan kesempatan untuk belajar di 2 divisi pilihan peserta selama 2 minggu per divisi.

CSDP dibuka untuk tim CS dengan rata-rata nilai Quality and Assurance (QA) selama 6 bulan (periode Januari 2022 - Juni 2022) adalah 70. Untuk peserta yang lolos seleksi administrasi akan mengikuti pre CSDP, dimana pre CSDP akan diberikan materi terkait jobdesc di divisi-divisi terkait. Setelah pre CSDP peserta akan mengikuti rangkaian acara CSDP selama 1 bulan (2 minggu per divisi). Para peserta akan terjun langsung menjadi Team Leader/Trainer/Order Processing/Knowledge Management Center dan membuat program untuk improvement di divisi tersebut.

Di akhir rangkaian acara, peserta CSDP akan mempresentasikan apa yang sudah didapatkan selama mengikuti CSDP atau inovasi apa yang sudah mereka berikan selama belajar di divisi tersebut.

CSDP sendiri diadakan dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan superteam, meningkatkan keterampilan dan pengetahuan terkait divisi-divisi yang ada dalam department Service, menciptakan inovasi. Serta pengembangan karyawan untuk mengembangkan potensi superteam.

Pelatihan CS Academy Batch 9 dan 10

Meravi BPO Mengadakan Pelatihan CS Academy Batch 9 dan Batch 10 secara online zoom dengan pembagian waktu Batch 9 pada 28-29 Juni 2022. Kemudian pelatihan untuk Batch 10 pada 10-11 Agustus 2022. Peserta pelatihan terdiri atas 14 orang peserta dengan profil lulusan SMA sederajat, D3, dan juga S1.

Program pelatihan customer service ini ditujukan untuk membantu meningkatkan kompetensi dan persiapan dunia kerja bagi para peserta. Pelatihan diawali dengan materi mengenai pengenalan gambaran tentang jenjang karir sebagai seorang Customer Service, dalam sesi ini juga memperkenalkan divisi-divisi apa saja yang ada dalam Customer Service agar mindset peserta lebih terbuka tentang jenjang karir seorang Customer Service.

Pada sesi materi "Pengenalan Customer Service" juga dijelaskan tentang skill apa saja yang harus dimiliki oleh seorang Customer Service yang baik dan profesional, apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh seorang Customer Service.

Kemudian materi Service Excellent mempelajari strategi dalam melayani customer secara excellent untuk meningkatkan kepuasaan customer. Dimana dalam materi tersebut dijelaskan tentang cara melakukan greeting, memilih kalimat untuk meredakan emosi customer yang terlanjur memiliki emosi negatif, dan strategi untuk mengetahui waktu yang tepat untuk melakukan retention atau closing kepada customer. Pada sesi ini peserta lebih banyak praktik sehingga peserta dapat belajar cara handling customer secara langsung melalui study case yang diberikan.

Dilanjutkan dengan materi Telesales mempelajari tentang teknik opening/greeting, building rapport, probing, soft trial closing, handling objection, dan closing jika menjadi seorang telesales. Serta konsultasi pembuatan CV mempelajari tentang bagaimana cara membuat CV agar dilirik oleh HRD, hal apa saja yang perlu diperhatikan dalam pembuatan CV, apa saja yang harus dicantumkan dalam CV, dan tool-tool yang digunakan dalam pembuatan CV. Career Mentoring Mempelajari teknik-teknik saat menghadapi interview dengan HRD.



▲ Pelatihan CS Academy batch 10

Photo credit: Meravi BPO

Training New Hire Bagi Customer Service Baru Meravi BPO

**Pada 5-8 September 2022
lima peserta calon karyawan Meravi BPO menjalani Training New Hire**

Training New Hire adalah tahapan seleksi karyawan, kandidat yang telah mengikuti pre training (FGD) dan dinyatakan lolos pre training, maka akan mengikuti training sebagai tahap terakhir proses recruitment project Evermos selama 4 hari. Materi yang diberikan adalah Product knowledge dan handling case dari Evermos.

Materi yang diberikan pada saat training new hire adalah mengenai product knowledge dan handling case dari Evermos. Evermos sendiri merupakan salah satu klien besar dari Meravi BPO untuk pengelolaan customer service online. Peserta akan langsung diterjukan pada saat training dengan menghandle pengelolaan customer service Evermos.

Nantinya setelah menempuh program training new hire, para peserta yang dinyatakan lolos akan menjalani penempatan sesuai dengan materi yang telah diterima pada program training. Serta dinyatakan resmi sebagai bagian dari Meravi BPO. Proses pre-training dan training ini diberlakukan untuk menjaga kualitas input dan output talent customer service Meravi BPO.



▲ Training New Hire Bagi Customer Service Baru Meravi BPO

Photo credit: Meravi BPO

Engagement Program

Lomba HUT Kemerdekaan Republik Indonesia

Pada 22-24 Agustus 2022 seluruh karyawan Meravi BPO dari Evermos, FSC BLUD, Lumina, RWE mengikuti lomba-lomba HUT Kemerdekaan RI. Kegiatan memperingati Hari Ulang Tahun RI ke 77 di adakan tanggal 22 Agustus 2022 sampai dengan 24 Agustus 2022 bertempat di kantor Syncore Indonesia (Syncore-Meravi Group) Jl. Raya Solo - Yogyakarta No.9,7.

Lomba dilaksanakan jam 13.00 - selesai yang diikuti oleh seluruh project. Untuk lomba dibagi menjadi 2 batch: FSC, Lumina, dan RWE Evermos. Adapun untuk lomba yang serentak diikuti oleh seluruh project yaitu Best Costume dan lomba Siapa Cerdas Dia Cermat. Sesi lomba dibagi menjadi dua gelombang, dimana gelombang pertama berisi sesi perkenalan antar karyawan agar lebih mengakrabkan internal karyawan.

Sesi perkenalan ini juga menggunakan game-game agar perkenalan menjadi lebih menyenangkan. Kemudian disusul dengan sesi kedua berupa sesi inti lomba-lomba seperti: lomba makan kerupuk, menggiring balon dengan botol, kuis cerdas cermat, estafet kelerang dan juga tukar kado.

Di akhir lomba kami melakukan foto bersama yang diikuti oleh seluruh karyawan project Lumina, FSC, RWE, dan Evermos dengan mengenakan kostum Kemerdekaan.



▲ Lomba HUT Kemerdekaan Republik Indonesia

Photo credit: Meravi BPO



▲ Lomba HUT Kemerdekaan Republik Indonesia
Photo credit: Meravi BPO



▲ Jenis-Jenis Layanan Meravi BPO

Photo credit: Meravi BPO

Jenis-Jenis Layanan Meravi BPO

(Jupiter Program, Venus Program, Mars Program)

Meravi BPO sebagai perusahaan Business Process Outsourcing membantu banyak perusahaan untuk mengoperasikan sebagian atau seluruh bisnisnya dengan memberikan layanan penyediaan jasa customer service online, telesales dan juga telemarketing. Sampai saat ini Meravi BPO telah dipercaya perusahaan-perusahaan besar seperti RWE, BLUD, Lumina dan juga Evermos. Semuanya adalah perusahaan besar dengan kapitalisasi pasar yang besar juga.

Kepercayaan ini diperoleh karena Meravi BPO memiliki beragam fasilitas dan juga jenis-jenis layanan yang cocok bagi perusahaan berskala besar untuk mengelola bisnisnya. Beberapa layanan dari Meravi BPO terbagi atas:

a. Jupiter Program.

Layanan ini menyediakan team management, perjanjian kerja yang fleksibel, adanya fasilitas ruang kantor dengan kapasitas 300 orang per kantor dengan fasilitas 300 meja dan kantor. Sementara Meravi BPO memiliki tiga kantor utama di Sleman dan Bantul. Serta dilengkapi dengan sistem yang terintegrasi antara sistem Meravi BPO dengan sistem perusahaan.

b. Venus Program

Layanan ini terdiri atas penyediaan talent-talent terbaik dan berkualitas dengan sistem kerja cubicle space yang dilengkapi dengan sistem telepon yang aman untuk call center perusahaan. Talent-talent yang disiapkan Meravi BPO melalui Meravi CS Academy sebanyak 1000 talent yang siap ditempatkan dimana saja untuk mendukung operasional bisnis.

c. Mars Program

Layanan ini berupa penempatan talent yang fleksibel serta tidak terbatas dengan tempat dan waktu. Meravi BPO mempunyai 1000 talent, tiga kantor utama dengan kapasitas 900 talent yang siap beroperasi kapanpun dimanapun dalam 24 jam sehari dan 7 hari seminggu. Tiga kantor utama Meravi BPO terletak di pusat kota strategis seperti Jl Raya Jogja Solo, Jl Nogotirto Sleman dan Jl. Ring Road Selatan Bantul.

