

Kategori	Scoring Indicator			Referensi		
	Valid	Tidak Valid		CALL KE PSTN	CALL KE VERIFIED	
				SEGMENT RUMAH	SEGMENT KANTOR / TEMPAT USAHA / KONTRAC (KOS)	SEGMENT RUMAH
P3	Penanggung Jawab	1. Memastikan penerima telepon adalah penanggung jawab untuk pembayaran fastel 2. Konfirmasi nomor HP pelanggan	1. Agent tidak memastikan penerima telepon sebagai penanggung jawab untuk pembayaran fastel 2. Tidak konfirmasi nomor HP pelanggan			<p>1. "Keterangan perihal CP Pelanggan 1. Sumber CP yg bisa digunakan utk menghubungi pelanggan adalah CP yang tertera di CONTACT dg status VERIFIED 2. Sumber CP dari CONTACT tapi status VALID/VALIDATE maka tidak bisa dijadikan acuan (tidak bisa doffering) 3. Sample kasus A. Sumber CP dari CONTACT dg status verified tapi tidak tertera namanya - Apabila penerima sama dg nama pemilik fastel, tidak perlu verifikasi perihal PJ - Apabila penerima beda dg nama pemilik fastel, tanyakan relasi, PJ, 6a dan 6b B. Nama Fastel Andri, No CP Verified 0811111111 a.n Diana - Call ke nomor 0811111111 penerima Diana, tidak perlu verifikasi perihal PJ - Call ke nomor 0811111111 penerima Andri, tanyakan PJ - Call ke nomor 0811111111 penerima Anton, tanyakan relasi dengan Diana, PJ, 6a dan 6b - Call ke nomor 0811111111 penerima Diana tapi Diana meminta untuk menghubungi pihak lain dan memberikan no CP 0822222222, Agent bisa menghubungi CP 0822222222 dan tanyakan PJ dan 6a-6b (jika penerima bukan atas nama payment) - Call ke nomor 0811111111 penerima Diana tapi Diana meminta untuk menghubungi pihak lain dan memberikan no CP 0822222222, Agent bisa menghubungi CP 0822222222 dan tanyakan PJ (jika penerima atas nama payment) C. Call ke nomor 0811111111 penerima Diana tapi Diana meminta untuk dipasangkan produk indihome di nomor fastel B - Apabila fastel B memiliki CONTACT CP Verified 0811111111 a.n Diana, maka penawaran bisa dilanjutkan tanpa verifikasi PJ - Apabila fastel B memiliki CONTACT CP Verified 0833333333 (berbeda) maka tidak bisa dilakukan offering dalam rekaman tsb (harus menghubungi kembali ke no hp 0833333333). Jadi fastel B masih bisa doffering dengan melakukan call ke nomor CP Verified 0833333333 4. No CP Verified nomor lebih kurang 1 angka - NO CP pelanggan 081234322000, agent call dg nomor 081234322000 maka boleh dijadikan acuan - NO CP pelanggan 081234322000, agent call dg nomor 081234322000 maka boleh dijadikan acuan - NO CP pelanggan 081234322000, agent call dg nomor 081234322000 maka boleh dijadikan acuan 5. CASE PERTIMBANGAN A. Jika penerima atas nama fastel/payment atau nama cp verified (call ke nomor hp verified) - Pelanggan mau konfirmasi pihak lain 1 kali, ao masih bisa menyampaikan benefit lain, (bs divalidasi) tanpa konfirm PJ atau 6b - Pelanggan mau konfirmasi pihak lain 2 kali maka konfirm pj ATAU 6b - Pelanggan mau konfirmasi pihak lain bth dr 2 kali maka penawaran tsb bs dilanjutkan - Pelanggan mau konfirmasi pihak lain karena pembayaran dilakukan bersama-sama, maka konfirm pj dan 6b B. Jika penerima BUKAN atas nama fastel/payment atau nama cp verified (call ke nomor hp verified) - Pelanggan mau konfirmasi pihak lain 1 kali, tetap harus konfirm relasi, PJ dan 6b - Pelanggan mau konfirmasi pihak lain 2 kali maka tetap harus konfirm relasi, PJ dan 6b - Pelanggan mau konfirmasi pihak lain bth dr 2 kali maka penawaran tsb bs dilanjutkan 6. Call ke no PSTN yang doffering - Hanya bisa dilakukan offering dengan menghubungi no fastel yang ditawarkan (no fastel 0225667777, dihubungi ke 0225667777) - Apabila penerima tsb adalah pemilik (sesuai nama fastel/payment) maka tanyakan PJ - Apabila penerima tsb bukan pemilik (nama penerima berbeda dg nama fastel/payment) maka tanyakan Relasi, PJ, 6a, dan 6b 7. No CP Verified berupa no PSTN yg berbeda dg nomor PSTN yg ditawarkan - Apabila nama penerima sesuai dg CP Verified di kontak maka tanyakan PJ - Apabila nama penerima tidak sesuai dg CP Verified di kontak maka tanyakan relasi, PJ, 6a dan 6b - Apabila penerima sesuai dg nama pemilik fastel yg ditawarkan maka tanyakan PJ 8. Penggunaan kantor Case Marketing - CP Verified dan diterima nama CP verified boleh dilanjutkan - Call ke CP Verified dan diterima nama CP (marketing, admin, dll) jika ao hanya tanya PJ, maka DiPEN (tidak perlu tanya penentuan pimpinan) case dipen tidak beresano</p>
	Penawaran	1. Agent memperkenalkan/mendefinisikan produk yang ditawarkan oleh TELKOM 2. Agent menginformasi benefit dengan benar 3. Agent menginformasi harga dengan benar 4. Agent menginformasikan ketentuan program dengan benar	1. Agent tidak memperkenalkan/mendefinisikan produk yang ditawarkan oleh TELKOM 2. Salah menginformasikan benefit 3. Salah menginformasikan harga 4. Salah menginformasikan ketentuan program	1. Case Tempo, intonasi dan Artikulasi - Tempo/ Ritme kalimat (ada jeda dalam penawaran dan percakapan) - Komunikasi Dua arah, kalimat tanya terbuka (Terjadi interaksi antara agent dan Pelanggan) - Penyampaian produk dan tarif jelas (dipahami Pelanggan) 2. Penting untuk menyampaikan empati ke pelanggan - jika pelanggan mengeluhkan fastelnya gangguan tidak perlu melanjutkan offering (empaty nya untuk menyelesaikan keluhan plgn) - jika di awal memang ingin melakukan penawaran, gunakan bahasa offering, bukan menanyakan / konfirmasi gangguan"" 3. Contoh kalimat terbuka untuk semua rule: untuk program (nama program) yang saya tawarkan, jika ada yang mau ditanyakan/ belum jelas, silahkan bupak/bu USULAN untuk pertanyaan kejelasan msh bisa kita kategorikan kalimat terbuka, kalau tidak ada pilihan. Misalnya: 1. Mengenai tarif dan benefit yang saya jelaskan, silahkan bu apabila ada yang ingin ditanyakan? 2. Untuk penawarannya apakah ada yang ditanyakan? 3. Mengenai tarif dan benefitnya apakah ada yg di tanyakan? 4. silahkan bu/bu jika ada yang ingin di tanyakan dr penawaran yang saya sampaikan? 5. Bagaimana penawaran yang saya sampaikan sudah jelas? " 4. Case penawaran jika pelanggan merekomendasikan nomer internet lain maka 1. Bisa dilakukan asalkan Nama paymentnya sama 2. Bisa dilakukan jika nomer CP verified dan pemilik cp verified sama		
	Pernyataan kesediaan	1. Pelanggan menyatakan kesediaan dengan mengatakan "iya" (terkesan ragu- ragu mengandung arti yang sama) 2. Pelanggan sadar	1. Jawaban pelanggan untuk kesediaan bukan "iya" (terkesan ragu- ragu: ehmm, he eh dll) 2. Pelanggan tidak sadar			
K	Kontrak	Agent membaca dengan benar dan jelas kontrak berlangganan	Agent tidak membaca dengan benar dan jelas kontrak berlangganan			<p>1. "Wajib untuk kontak: Wajib: - Percakapan direkam - Hari, tanggal, bulan dan tahun - Nama pelanggan - Nomor fastel - Telah setuju berlangganan - Nama program - Tarif - Tidak diperjualbelikan "</p>

Keterangan :  
jika salah satu poin tidak tercapai maka akan menjadi tidak valid