




Instruksi Kerja
TAPPING DECLINE
Layanan TAM CONSUMER

Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022

Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.W-02.Rev.00

Revisi 00

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh ,	Disetujui oleh,
		
Nama : Andika Ardiansah	Nama : Roni Gultom	Nama : Mokh Arifin
Jabatan : DC Area	Jabatan : Koordinator QRD	Jabatan : Manager
Tanggal : 25 Juli 2022	Tanggal : 25 Juli 2022	Tanggal : 12 Oktober 2022

<p style="text-align: center;">Instruksi Kerja TAPPING DECLINE Layanan Outbond Call TAM</p>	Tanggal Berlaku : 00. 00 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.W-02.Rev.00
	Revisi : 00

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 8.2 ISO 9001:2015 Persyaratan Produk dan Jasa.
- 1.2. Klausul 9.1.2 ISO 9001:2015 Kepuasan pelanggan.

2. Tujuan

Sebagai panduan yang mengatur *handle tapping decline agent*.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari intruksi kerja ini untuk memastikan kesesuaian parameter yang dilakukan oleh agent terhadap hasil *call decline*.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Kesesuaian parameter yang dilakukan agent.
- 4.2. Melihat kemampuan *sales agent*.

5. Rincian Prosedur

- 5.1. *Decline* adalah Pelanggan tidak berkenan dengan *offering call* yang dilakukan

Kriteria penilaian tapping *decline* :

- 5.1.1. Agent menggunakan skrip anti *decline* minimal 1x selama pelanggan menolak.
- 5.1.2. Agent menggunakan salam waktu, *buddys closing* dan skrip *closing* pada saat mengakhiri percakapan dengan pelanggan.
- 5.1.3. Benefit dari produk yang di sampaikan agent kepada pelanggan benar.
- 5.1.4. Tempo atau intonasi agent selama percakapan dengan pelanggan stabil dan jelas.
- 5.1.5. Agent berempathy kepada pelanggan jika pelanggan sedang melakukan kegiatan dan sedang sakit dengan cara menanyakan kepada pelanggan untuk penawaran apakah bisa di lanjutkan atau di hubungi kembali di lain waktu.

Instruksi Kerja TAPPING DECLINE Layanan Outbond Call TAM	Tanggal Berlaku : 00. 00 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.W-02.Rev.00
	Revisi : 00

5.2. Mekanisme penyelesaian *tapping validasi Decline* layanan TAM.

5.2.1. QCO mengambil sampling decline dari aplikasi tamara dan *my recording*.

- QCO melakukan tapping sesuai dengan parameter yang berlaku.
- QCO melakukan *report* hasil sampling decline dan memberikan penilaian OK atau NOK
- QCO merekomendasikan hasil temuan NOK pada form tapping decline.
- QCO mengirimkan hasil tapping decline OK dan NOK kepada QAO melalui email.

5.2.2. Pada layanan TAM QAO melakukan rekap dari hasil *sampling* QCO.

5.2.3. SPV QA melakukan Analisa dari rekomendasi QAO, kemudian melakukan pelaporan kepada SPV operasional melalui email.

5.2.4. SPV operasional melakukan pengecekan terhadap hasil temuan NOK.

5.2.5. SPV operasional melakukan koordinasi dengan team leader untuk ditindaklanjuti.

5.2.6. Team leader melakukan *re-tapping* terhadap temuan NOK.

Team leader melakukan *remaind* kepada agent terhadap hasil temuan NOK.

5.2.7. Trainer melakukan training sesuai dengan arahan SPV operasional terhadap agent dengan temuan NOK.

5.3. Mekanisme penyelesaian tapping validasi Decline layanan WIFI service & add on digital dan CARING CT-0 PraNPC.

5.3.1. QCO mengambil sampling decline dari aplikasi tamara dan *my recording*.

- QCO melakukan tapping sesuai dengan parameter yang berlaku.
- QCO melakukan *report* hasil sampling decline dan memberikan penilaian OK atau NOK.
- QCO merekomendasikan hasil temuan NOK pada form tapping decline.
- QCO mengirimkan hasil tapping decline OK dan NOK kepada TL melalui email.

5.3.2. Team leader melakukan pengecekan terhadap hasil temuan NOK.

Instruksi Kerja TAPPING DECLINE Layanan Outbond Call TAM	Tanggal Berlaku : 00. 00 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.QCC.TELK.W-02.Rev.00
	Revisi : 00

5.3.3. Team leader melakukan koordinasi dengan Agent untuk ditindaklanjuti.

5.3.4. Team leader melakukan *re-tapping* terhadap temuan NOK.

5.3.5. Team leader melakukan *remaind* kepada agent terhadap hasil temuan NOK.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1			
2			
dst.			

*) dokumen bisa berupa dokumen-dokumen yang telah ditetapkan pada SMM ataupun di luar SMM yang mendukung prosedur operasional standar terkait.

7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01		
02		
Dst.		