

NAMA AGENT :
BATCH :
SITE :
TANGGAL :



POST TEST					
SOFT SKILL	HARD SKILL			TOTAL NILAI	KET
	PRODUCT KNOWLEDGE	PARAMETER	APPLICATION		
				average	OK/NOK

TANDEM AKTIF					
USER MYCX	TEAM LEADER	TANGGAL AGREE	NO INET/FASTEL	KKONTAK	KET

KATEGORI	PARAMETER	HASIL YANG DIHARAPKAN	BOBOT	VR		NILAI
				1	2	
GREETING	Agent mengucapkan salam pembuka dengan profesional dan menyebutkan nama online serta perusahaan yang diwakili	Selamat Pagi/Siang/Sore Perkenalkan dengan saya (nama agent) dari Indihome	5			AVERAGE VR 1 DAN 2
KONFIRMASI	Konfirmasi penerima telpon dengan verifikasi fastel dan nama sesuai NCX	Benar saya berbicara dengan bapak/ ibu (nama pelanggan)? Selaku pemilik dari no telepon xxx xxxxx	5			AVERAGE VR 1 DAN 2
	Agent menyampaikan terlebih dahulu maksud dan tujuan menghubungi pelanggan	Kami ada PENAWARAN dari Indihome, boleh minta waktunya sebentar pak/bu?	10			AVERAGE VR 1 DAN 2
INTERAKSI LAYANAN	Agent menggunakan intonasi nada yang baik selama percakapan berlangsung	Ramah, smiling voice, tidak ada nada bicara meninggi, tidak ada penekanan, antusias, artikulasi jelas, pengaturan tempo baik (cepat atau lambat)	15			AVERAGE VR 1 DAN 2
	Agent mendengarkan aktif, menunjukan empati	Tidak menginterogasi, tidak memotong pembicaraan, tidak memaksa pelanggan	10			AVERAGE VR 1 DAN 2
	Agent menyampaikan penawaran dengan bahasa yang baik	Sistematis, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami tanpa terdengar ragu-ragu	10			AVERAGE VR 1 DAN 2
REJECTION HANDLING	Agent mampu mengahdle penolakan dengan baik	Menggunakan script anti decline	12			AVERAGE VR 1 DAN 2
AKAD	Terdapat akad persetujuan	Membacakan Akad berlanggan dengan jelas	15			AVERAGE VR 1 DAN 2
CLOSING	Agent konfirmasi kejelasan penawaran sebelum mengakhiri percakapan	Untuk benefit produk & tarif yang kami tawarkan apakah sudah cukup jelas pak/bu?	8			AVERAGE VR 1 DAN 2
	Agent mengucapkan salam penutup dengan baik dan menunjukkan profesionalitas	Terimakasih kesediaan waktunya, selamat pagi	5			AVERAGE VR 1 DAN 2
	Agent menggunakan salam buddy	Selamat beraktifiktas kembali, semoga sehat selalu	5			AVERAGE VR 1 DAN 2
TOTAL NILAI			100	0	0	AVERAGE ALL
KET			OK/NOK			
ANALISA DAN REKOMENDASI						

Dibuat Oleh:
TRAINER TAM

Menyetujui
QAO

Diketahui:
SPV OPS TAM

TRAINER SEGEMENT 5

QAO

SPV

