

Lesson 01



PJ dan CP

BY : TIM QUALITY





POIN DM

- 1.
- 2.
- 3.

Penanggung Jawab (DM)

Pertanyaan 6A

Pertanyaan 6B



PENANGGUNG JAWAB (DM)



PERTANYAAN



- Apakah saya terhubung dengan pemilik dari no inet xxxx atas nama bapak / ibu (sebut nama PL)
- Apakah bapak/ ibu (sebut nama PL) sebagai penanggungjawab pembayaran tagihan indihome nya ?

6A



- Dimana biasanya bapak/ibu lakukan pembayaran indihome nya?
- Berapa tagihan indihome yang biasa Bapak/Ibu bayarkan?

Note : dijawab dengan benar sesuai yang tertera di aplikasi



6B



Memastikan kembali bpk/ibu (sebutkan nama penerima tlpn), untuk persetujuan penawaran ini, apakah kami perlu menghubungi pihak lain?

(misal: pimpinan, Orang tua, Suami atau Istri dsb, jika iya, minta nomor kontakunya)





SUMBER CP

Sumber CP yg bisa digunakan utk menghubungi pelanggan adalah CP yang tertera di CONTACT dg status **VERIFIED**, namun jika ditemukan **sumber CP dari INDRI bisa** digunakan meskipun **unverified**



CEK CP MUCX



QAQ TAM CRL

Home Tracking Webcare X FITRI HANDAYANI X

Homes Tracking Incidents Caring Quick Search Agent Inbox

Inbox from verify customer QC Offering Tracking Webcare

Customer&Orders

Cari Customer Indihome

121424215588

1

2

3

4

Identity Additional Info Contact Akun Loyalty Program

Display 10 records Search:

Nama	No Handphone	Customer ID	No PSTN	No Internet	Email	Relasi	Status	Source
FITRI HANDAYAN	-	52088296		121424215588	erbagz19@gmail.com	Pemilik - Email BA	Verified	NOX
FITRI HANDAYAN	-	52088296		121424215588	erbagz19@gmail.com	Pemilik - Email CA	Verified	NOX
FITRI HANDAYAN	-	52088296		121424215588	erbagz19@gmail.com	Pemilik - Email SA	Verified	NOX
FITRI HANDAYAN	85284099192	52088296		121424215588	-	Pemilik - MainPhoneNumber BA	Verified	NOX
FITRI HANDAYAN	85284099192	52088296		121424215588	-	Pemilik - MainPhoneNumber CA	Verified	NOX



SAMPLE CASE

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 (Wajib benar)**

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 (Wajib benar)
- Call ke nomor 0811111111 penerima Diana tapi Diana meminta untuk menghubungi pihak lain dan memberikan no CP 082222222, Agent bisa menghubungi CP 082222222 dan tanyakan PJ dan 6a-6b (jika penerima bukan atas nama payment) (Wajib benar)
- Call ke nomor 0811111111 penerima Diana tapi Diana meminta untuk menghubungi pihak lain dan memberikan no CP 082222222, Agent bisa menghubungi CP 082222222 dan tanyakan PJ (jika penerima atas nama payment)

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 dioffering dengan melakukan call ke nomor CP Verified 0833333333**



No CP Verified nomor lebih/ kurang 1 angka

Question 1 : No CP pelanggan
08123243322000, agent call dg
nomor 0812324332200 maka boleh
dijadikan acuan

Answer 1:

Question 2: No CP pelanggan
08123243322000, agent call dg
nomor 081232433220000 maka
boleh dijadikan acuan

Answer 2:

Question 3: No CP pelanggan
08123243322000, agent call dg
nomor 0812324332000 maka boleh
dijadikan acuan


Answer 3:

CASE PERTIMBANGAN

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 divalidkan) **tanpa konfirmasi PJ atau 6b**
- Pelanggan mau **konfirmasi** pihak lain **2 kali** maka **konfirmasi PJ atau 6b**
- Pelanggan mau **konfirmasi** pihak lain **lbh dr 2 kali** maka **penawaran tdk bs dilanjut**
- Pelanggan mau **konfirmasi** pihak lain **karena pembayaran dilakukan bersama- sama**, maka **konfirmasi pj dan 6b**



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 konfirmasi relasi, PJ dan 6b**
- Pelanggan mau **konfirmasi** pihak lain **2 kali** maka tetap **harus konfirmasi relasi, PJ dan 6b**
- Pelanggan mau **konfirmasi** pihak lain **lbh dr 2 kali** maka **penawaran tdk bs dilanjut**





PENGUNAAN KANTOR

CASE MARKETING

- CP Verified dan diterima nama CP verified Boleh dilanjut
- Call ke **CP Verified** dan **diterima nama CP (marketing, admin, dll)** jika ao **hanya tanya PJ**, maka **DISPEN** (tidak perlu tanya persetujuan pimpinan) **case dispen tidak berulang**



CASE SELAIN MARKETING, ADMIN DLL

- Jika Sumber **CP rekomendasi** harus dipastikan **PJ dan 6b. CP rekomendasi jika diterima marketing, admin, dll** maka **tidak bisa jadi DM**



CASE SUAMI ISTRI



- Jika nama payment atas nama A , CP verified atas nama B, penerima Telp Atas nama C (relasi Suami dari B) maka agent cukup pastikan DM saja
- Jika Nama Payment atas nama A, CP Verified atas nama A, Penerima B relasi sebagai istri perlu tanya PJ 6a dan 6b (wajib benar keduanya)



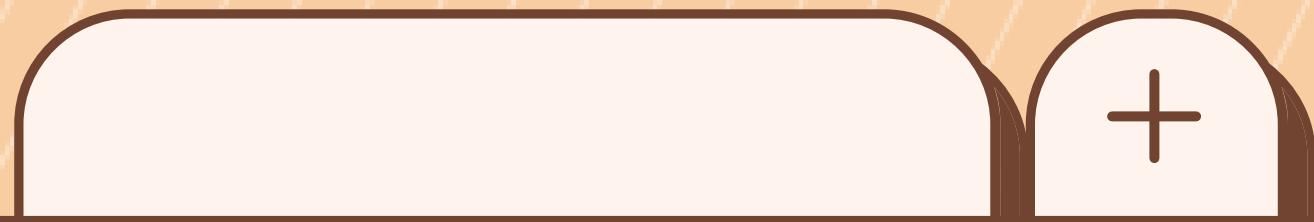
**Kata kunci PJ, jika PL
mengaku bukan sebagai PJ
tagihan**

Ada penawaran yang ingin kami
sampaikan kepada pemilik nomor
xxxxxx, bisa dengan siapa pak/ bu
(nama pelanggan)?



Jika terhubung ke cp verified
tapi yang terima bukan atas
nama verified

**JIKA ADA PERNYATAAN DIAWAL
BUKAN DIA YANG BERTANGGUNG
JAWAB (PJ atas nama), tidak boleh
lagi dilakukan penawaran ke penerima**



Thank You

SEE YOU NEXT TIME