

## RISALAH RAPAT TAM CONSUMER

Agenda : KALIBRASI dan DISKUSI QC Team dan OPS TAM

Peserta : Supervisor operasional, supervisor QC, TL, QAO, trainer (daftar hadir terlampir)

Lokasi : TAM NASIONAL

Tanggal : 13 April 2022

Waktu : 14.00 sd selesai

Disusun oleh : Yeni Yuliasari

Lampiran : Daftar hadir

NO	PEMBAHASAN	ACTION PLAN	PIC	DUE DATE	STATUS
1	Parameter penilaian DECLINE: 1. Sales Skill - Kemampuan agent menghadapi penolakan - Penggunaan script anti decline 2. Respon to Customer: Sikap agent saat merespon pelanggan 3. Voice Quality: - Artikulasi - Tempo berbicara - Intonasi 4. Closing: Menggunakan closing standar	Remind ulang ke agent	SPV dan TL ops Trainer	14-Apr-22	Progress

NO	PEMBAHASAN	ACTION PLAN	PIC	DUE DATE	STATUS
2	<p>Kesalahan saat penyampaian <b>tarif</b>,</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Volume suara saat penyampaian tarif terdengar mengecil/ tidak jelas</li> <li>2. Cepat</li> <li>3. Menggunakan kalimat tidak dikenakan biaya</li> <li>4. Penekanan/ pengulangan kalimat, tidak akan ada kenaikan lagi, pemasangan gratis</li> <li>5. Tidak ada jeda saat penyampaian tarif</li> <li>6. Berbelit- belit (standar: harga penawaran yang kami tawarkan sangat ekonomis, hanya dengan penambahan (sebutkan tarif) dari tagihan bapak/ Ibu sekarang plus PPN 11%)</li> </ol>	<p>Remind agent, point- point kesalahan saat penyampaian tarif ini akan menjadi <b>Point return</b></p> <p><b>Ad 1</b> suara harus stabil, tidak naik turun</p> <p><b>Ad 2</b> Cepat saat penyampaian tarif memang tidak ada alat ukur standarnya, hanya berdasarkan ritme berbicara agent (jelas dan tidak buru- buru)</p> <p><b>Ad 3</b> mengganti kalimat <b>tidak dikenakan biaya</b> dengan perangkat disediakan/ difasilitasi telkom (2p 3p dan add on lain yang membutuhkan teknisi)</p> <p><b>Ad 4</b> kalimat <b>tidak akan ada kenaikan lagi</b> harus dibarengin dengan tarif di awal, tidak boleh berulang dan jangan dilakukan penekanan  Contoh: <i>Hanya dengan penambahan 20ribu plus ppn 11% perbulan, untuk penambahannya tidak akan ada kenaikan lagi</i>  Pemasangan gratis harus ada tambahan kalimat, jika ada kelebihan kabel akan dikenakan biaya (jika pelanggan tanya tergantung kebijakan wilayah masing- masing)  Script,  <i>Untuk perangkat akan dipasang oleh teknisi, pemasangannya gratis, tetapi jika ada tambahan kabel akan dikenakan biaya.</i></p> <p><b>Ad 5</b> Tarif disampaikan tanpa jeda saat informasi benefit dan lain- lain  Saat penawaran harus ada jeda disetiap kategori parameter  GREATING - KONFIRMASI NO FASTEL DAN PJ- APRESIASI - EXPERIENCE  PELANGGAN &amp; IDENTIFIKASI KEBUTUHAN PELANGGAN – PENAWARAN -  BERIKAN KESEMPATAN PELANGGAN MERESPON - KESEDIAAN  PELANGGAN – KONTRAK – CLOSING</p> <p><b>Ad 6</b> Masih boleh menggunakan harga sangat ekonomis, cukup hemat</p>	SPV dan TL ops Trainer	14-Apr-22	Progress
3	Untuk return terkait benefit dan tarif	<p>Kontrak berlangganan wajib diulang</p> <p>Dispen jika:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelanggan konfirmasi (bukan bertanya) tarif setelah akad</li> <li>- Kontrak pertama jelas, kedua dan seterusnya kemerosok</li> </ul>	SPV dan TL ops Trainer	14-Apr-22	Progress
4	Penyampaian tarif lebih dari 1 kali, jika salah satu ada yang kemerosok/ tertimpa, dispen	Remind agent untuk menyampaikan tarif dengan jelas	SPV dan TL ops Trainer	14-Apr-22	Progress

NO	PEMBAHASAN	ACTION PLAN	PIC	DUE DATE	STATUS
5	<p>Kesalahan saat <b>edukasi</b>,</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standarisasi telkom</li> <li>2. Saat pelanggan FU/ konfirmasi agent edukasi nanti akan ada petugas yg konfirmasi kembali atau penawarannya hanya saat ini</li> <li>3. Edukasi saat pelanggan menolak, agent mengarahkan untuk cabut dan tidak empaty</li> <li>4. Ketika pelanggan sampaikan mau downgrade (ketika merasa tidak puas), agent tidak sampaikan ketentuan downgrade dengan benar</li> <li>5. Saat pelanggan mau coba agent tidak ada edukasi program aktif billing jalan</li> <li>6. Pelanggan menyatakan sedang di jalan atau sedang sibuk namun tidak dipertanyakan apakah boleh dilanjutkan atau tidak</li> </ol>	<p>Remind agent, point- point kesalahan saat edukasi ini akan menjadi <b>Point return</b></p> <p><b>Ad 1</b> contoh: <i>standar telkom sudah di 30 mbps</i> Jika sesuai data bisa disampaikan, misal: <i>untuk 20 mbps standarnya hanya bisa dipakai maksimal xx perangkat</i></p>	SPV dan TL ops Trainer	14-Apr-22	Progress
6	<p>Kesalahan saat <b>kesediaan</b>,</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pertanyaan kesediaan berbelit- belit (standar: Bagaimana pak/ bu (nama pelanggan), apakah bapak/ibu bersedia untuk berlangganan Program (sebut nama program yang ditawarkan?)</li> <li>2. Jawaban kesediaan tidak terdengar jelas/ jawaban bukan iya</li> </ol>	<p>Remind agent, point- point kesalahan saat kesediaan ini akan menjadi <b>Point return</b></p> <p><b>Ad 1</b> untuk kesediaan gunakan pertanyaan sesuai standar, tidak terlalu panjang dan tidak menggunakan nama pelanggan diakhir pertanyaan <b>Ad 2</b> Jawaban pelanggan harus iya (atau kata lain yang artinya iya) Untuk pelanggan pasif, jika tidak ada pertanyaan terbuka, jawaban pelanggan harus bersedia Jika jawaban pelanggan ehm, harus giring ke bersedia</p>	SPV dan TL ops Trainer	14-Apr-22	Progress
7	<p>Kesalahan produk dan <b>lain- lain</b>,</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah channel</li> <li>2. 20 ke 30 naik 2 kali lipat</li> <li>3. Penggunaan kalimat ya pak ya setiap akhir kalimat</li> </ol>	<p>Remind agent, point- point kesalahan produk dan lain- lain ini akan menjadi <b>Point return</b></p> <p><b>Ad 1</b> Lakukan briefing saat perubahan CLU <b>Ad 3</b> <i>ya pak ya</i> tidak boleh digunakan secara berlebihan</p>	SPV dan TL ops Trainer	14-Apr-22	Progress
8	Saat penawaran 2p 3p menggunakan nomor inet	<p>Dispen</p> <p>Remind agent untuk menggunakan nomor PSTN</p>	SPV dan TL ops Trainer	14-Apr-22	Progress
9	Untuk return yang sudah disubmit decline, maka pilih menjadi not valid jika masuk kembali ke myhandle QCO	Remind QCO	QAO	14-Apr-22	Done

NO	PEMBAHASAN	ACTION PLAN	PIC	DUE DATE	STATUS
10	Apakah ada alarm untuk qco yang dalam 1 hari itu selalu dibanding untuk returnnya dan hasilnya dispen	Untuk banding yang dinyatakan banding tidak ada alarm atau peringatan untuk QCO, kecuali hasil banding valid (ada dibilang tidak ada)	QAO	14-Apr-22	Done
11	Return lebih banyak saat validasi tidak dilakukan sesuai pengawakan QCO	Remind ulang QCO untuk lebih PD saat validasi pengawakan lain	QAO	14-Apr-22	Done

**14-Apr-22**

Disusun oleh,



**YENI YULIASARI**

SPV QA TAM CONSUMER