

STANDARD PENILAIAN VALIDASI LAYANAN TAM			keterangan
P3	Kategori	Scoring Indicator	keterangan
		Valid	
	Penanggung Jawab	1. Memastikan penerima telepon adalah penanggung jawab untuk pembayaran fastel	Jika agent menghubungi nomor HP pelanggan, point 2 tidak diperlukan.
		2. Konfirmasi nomor HP pelanggan	Tetapi jika agent menghubungi no pstn, cukup sebutkan nomor yang terdaftar. Apabila tidak ada, agent wajib meminta nomor HP pelanggan.
	Penawaran	1. Agent memperkenalkan/ mendefinisikan produk yang ditawarkan oleh TELKOM	
		2. Agent menginformasi benefit dengan benar dan lengkap	Benar : Informasi jelas dan tidak menyesatkan pelanggan
		3. Agent menginformasi harga dengan benar	
		4. Agent menginformasikan ketentuan program dengan benar	
	Pernyataan Kesiadaan	1. Pelanggan menyatakan kesiadaan dengan mengatakan iya (atau kata lain yang mengandung arti yang sama : boleh,ok,silahkan,mau,aktifkan)	Jika ada pernyataan dari pelanggan, sudah tua, dalam kondisi diperjalanan, berkendara, melakukan aktifitas lain, terburu-buru, komunikasi tidak jelas (kemerosok, putus-putus, hilang sinyal) atau hal lain yang dapat menyebabkan pelanggan tidak fokus, agent wajib menanyakan kesiadaan pelanggan untuk melanjutkan penawaran atau ditawarkan untuk dihubungi kembali.
		2. Pelanggan memahami apa yang di sampaikan oleh agent	Pelanggan paham apa yang di sampaikan agent : Ada pertanyaan dari pelanggan, apabila tidak ada agent bisa mengarahkan pelanggan untuk menjawab 'BERSEDIA' saat ditanyakan kesiadaan (untuk menggantikan kata iya)
		jika salah satu kategori tidak di lakukan maka hasil validasi adalah tidak valid	

