|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REASON 1** | **REASON 2** | **REASON 3** | **Ket** |
| Profil Pelanggan | Identitas Pelanggan | I22-Telesales | \*cantumkan ket: Telecollection |

**Tsel | CONTACTED | AGREE | Pelanggan Janji Bayar**

**Tsel | CONTACTED | AGREE | Pelanggan SUDAH bayar saat dihubungi**

**Tsel | CONTACTED | FOLLOW UP**

**Tsel | CONTACTED | NOTCONTACTABLE | Reason notcontactable sesuai Marshanda**

**Script Outbound Call Program Telecollection**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Kegiatan** | **Script** |
| 1 | Opening | “Selamat Pagi/Siang/Sore Pak/Bu, saya …. (sebutkan nama agent) dari Telkomsel. Benar saya berbicara dengan pemilik nomor … (sebutkan MSISDN pelanggan)?”  Dengan Bapak/Ibu siapa saya berbicara?  Semoga dalam kondisi pandemi COVID19 ini Bapak/Ibu serta keluarga tetap sehat selalu ya Pak/Bu  ***Jika Pelanggan sudah bayar, apresiasi pelanggan atas pembayaran kartu Telkomsel HALO nya. (Agent Cek DSC)***  ***“Bapak/Ibu … (sebutkan nama pelanggan) berdasarkan data di sistem kami, Bapak/Ibu … (sebutkan nama pelanggan) sudah melakukan pembayaran, terimakasih atas pembayarannya.”***  ***CLOSING***  Jika Pelanggan belum bayar, lanjut ke poin 2 |
| 2 | Apresiasi dan Care mengenai Pembayaran Tagihan | “Kami menghubungi Bapak/Ibu karena nomor Bapak/Ibu tercatat sebagai kontak darurat dari Telkomsel Halo … (sebutkan MSISDN A Number) atas nama Bapak/Ibu …  Apakah Bapak/Ibu mengenal pemilik nomor tersebut?” |
| 2a | Jika Ya | - Lanjut ke Poin 2c.  - Untuk selanjutnya beralih pada poin 3 |
| 2b | Jika Tidak | (Beralih pada poin 3) |
| 2c | Edukasi mengenai Pembayaran Tagihan | “Kami ingin mengonfirmasi bahwa Telkomsel Halo tersebut saat ini memiliki tunggakan yang belum dibayarkan senilai Rp …. Pembayaran dapat dilakukan melalui LinkAja, MyTelkomsel, ATM, Indomaret/Alfamart, Gopay, Ovo, Digital E-Commerce (contoh : Tokopedia, Blibli, Bukalapak, Shopee, lazada dll).  Kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk menyampaikan hal tersebut kepada Bapak/Ibu … (sebutkan nama pemilik Telkomsel Halo)”  Seputar pertanyaan pelanggan.   * Bagaimana jika ingin melihat detil tagihan kHALO?   Jumlah tagihan secara singkat akan dikirim melalui SMS, sedangkan detil tagihan akan dikirim melalui email. |
| 3 | Penyampaian Maksud | “Jika tidak mengenal nomor Telkomsel Halo tersebut, kami mohon maaf.”  “JIka telah melakukan pembayaran, kami ucapkan terima kasih.” |
| 4 | Konfirmasi waktu pembayaran | Kalau boleh kami tahu, kira2 kapan Bapak/Ibu dapat menyampaikan informasi ini kepada Bapak/Ibu … (sebutkan nama pemilik Telkomsel Halo)  Terima kasih atas bantuannya ya Pak/Bu.” |
| 5 | Konfirmasi Pemahaman Pelanggan | “Apakah informasi yang saya sampaikan sudah jelas Pak/Bu?”  (Jika Pelanggan merasa belum jelas, Agent wajib menjelaskan hingga tuntas) |
| 6 | Closing | “Terima kasih Bapak/Ibu untuk waktunya. Semoga hari Bapak/Ibu menyenangkan, selamat pagi/siang/sore.” |