



## Instruksi Kerja

### INITIAL TRAINING TAM CONSUMER

**Tanggal Berlaku** : 13 Oktober 2022

**Kode Dokumen** : OB.IN.TRM.TELK.W-01.Rev.00

**Revisi** : 00

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh ,	Disetujui oleh,
		
Nama : Andika Ardiansah	Nama : Sukron Azis	Nama : Mokh. Arifin
Jabatan : DC Area	Jabatan : Koordinator QRD	Jabatan : Manager
Tanggal : 25 Juli 2022	Tanggal : 25 Juli 2022	Tanggal : 12 Oktober 2022

<p align="center"><b>Instruksi Kerja</b> <b>INITIAL TRAINING</b> <b>TAM CONSUMER</b></p>	Tanggal Berlaku	: 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen	: OB.IN.TRM.TELK.W-01.Rev.00
	Revisi	: 00

## 1. Rujukan

- 1.1. Klausul 7.2 ISO 9001:2015 Kompetensi.
- 1.2. Klausul 7.5.2 ISO 9001:2015 Membuat dan Memutakhirkan.
- 1.3. Klausul 7.5.3 ISO 9001:2015 Pengendalian Informasi Terdokumentasi.

## 2. Tujuan

- 2.1. Mempersiapkan SDM yang berkualitas dari segi *softskill*, *hard skill* dan *product knowledge*.
- 2.2. Membekali SDM dengan keterampilan untuk menjadi SDM yang berkualitas.

## 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup instruksi kerja ini adalah pelaksanaan pelatihan *initial training* dari mulai persiapan pelatihan, materi diberikan, penilaian terhadap peserta pelatihan, tandem pasif dan aktif, kriteria peserta pelatihan yang lulus, sampai rekap keseluruhan peserta yang lulus pelatihan untuk dijadikan sebagai agent baru TAM Consumer Telkom.

## 4. Indikator Kinerja Prosedur

Pelatihan dapat dikatakan *efektif* apabila *trainer* menjalankan IK initial training.

## 5. Rincian Prosedur

### 5.1. Briefing

*HR Support* melakukan briefing terhadap peserta pelatihan 1 hari sebelum pelaksanaan pelatihan.

Adapun hal-hal yang perlu disampaikan pada saat briefing adalah:

- a. Maksud dan tujuan diselenggarakan pelatihan
- b. Susunan acara dan tata tertib selama pelatihan.
- c. Perjanjian Kerja
- d. *Job Description* sebagai agent TAM Consumer Telkom.
- e. Penjelasan serta konsekuensinya bila SDM tidak dapat mengikuti jadwal pelatihan dengan baik.

<p align="center"><b>Instruksi Kerja</b> <b>INITIAL TRAINING</b> <b>TAM CONSUMER</b></p>	Tanggal Berlaku	: 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen	: OB.IN.TRM.TELK.W-01.Rev.00
	Revisi	: 00

## 5.2. Persiapan Pelatihan

- Trainer melakukan persiapan ruangan dan alat bantu pelatihan.
- Trainer menyiapkan bahan materi pelatihan.
- Trainer melakukan penilaian terhadap peserta pelatihan dengan menggunakan form Observasi Peserta Pelatihan pada saat softskill.
- Observer melakukan penilaian terhadap trainer / fasilitator pada saat training *Softskill dan Hardskill* dengan menggunakan *Form Observasi Fasilitator* Pelatihan.
- Trainer membuat daftar hadir peserta pelatihan.

## 5.3. Pelaksanaan Pelatihan

- Setelah diadakan *briefing* oleh HR Support kepada calon Agent Baru, HR Support bekerjasama dengan Trainer mengadakan Initial Training.
- Pelatihan Initial Training bertujuan untuk memberikan pembekalan kepada calon Agent mengenai keterampilan-keterampilan sebagai seorang Agent yang berkualitas.
- Berikut adalah materi-materi yang diberikan dalam Initial Training:
  - Initial Training *Softskill* : *Mindset Setting, Starting to Success, Professional Service Excellence, Professional Contact Center & How to Works, Professional Telephone Ettiquette, Selling by Phone, Effective Communicatin Skill & Roleplay*
  - Product knowledge*, aplikasi, parameter (P3K), tandem pasif dan tandem aktif.
- Untuk melihat sejauh mana pemahaman peserta terhadap materi yang telah dipelajari serta untuk menyeleksi calon Agent, maka dilakukan penilaian dengan materi sebagai berikut:
  - Training Initial softskills*  
*Training Softskill* dilaksanakan selama 2 hari
    - *Post Test Harian*
    - *Roleplay*
    - *Observasi*
  - Training Initial Product Knowledge, Aplikasi & Parameter (P3K)

<p align="center"><b>Instruksi Kerja</b> <b>INITIAL TRAINING</b> <b>TAM CONSUMER</b></p>	Tanggal Berlaku	: 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen	: OB.IN.TRM.TELK.W-01.Rev.00
	Revisi	: 00

Training Hardskill dilaksanakan selama  $\pm$  5 hari

- *Post Test Harian*
- *Test Aplikasi*
- *Roleplay*

e. Tandem Pasif dan Aktif

Tandem Pasif minimal dilakukan 2 HK @ 6 jam saat tandem pasif, kemudian 2 jam *overview*, dalam proses tandem peserta juga melakukan penilaian *tapping* untuk meningkatkan pemahaman atas proses yang dilakukan.

Tandem Aktif minimal dilakukan 3 HK @ 6 jam dengan target 1 agree/hari, kemudian dilanjutkan dengan 1 jam *overview*, dalam proses tandem aktif peserta dilakukan penilaian *tapping* oleh QC.

- f. Peserta yang lulus *Training Initial softskills* memiliki nilai minimal sama dengan 85 (lebih rendah akan gugur), di mana nilai akhir softskill didapat dari rata-rata nilai test tertulis, *roleplay* dan *observasi*.
- g. Nilai Training Initial Product Knowledge memiliki nilai minimal 85 (lebih rendah akan gugur), di mana nilai akhir product knowledge didapat dari rata-rata nilai post test harian (Post Test produk & Post Test aplikasi) dan *roleplay*.
- h. Tandem pasif tidak dilakukan penilaian.
- i. Nilai tandem aktif didapat dari penilaian *tapping* oleh QC dan *roleplay* berdasarkan standar penilaian untuk calon Agent baru, yaitu 85 (lebih rendah akan gugur) dan target 1 agree/hari.
- j. Setelah Pelatihan selesai secara keseluruhan, penilaian direkap menjadi satu untuk menentukan peserta yang lulus pelatihan untuk dijadikan sebagai Agent baru TAM Consumer Telkom. Hasil kelulusan peserta akan diinformasikan oleh Trainer kepada HR Support untuk ditindaklanjuti kepada peserta.
- k. Setiap hari setelah seluruh sesi pelatihan berakhir, peserta pelatihan mengisi Formulir Evaluasi Harian Pelatihan yang dibagikan oleh Trainer.
- l. Trainer mengumpulkan Formulir Evaluasi Harian Pelatihan yang telah diisi oleh peserta.

<b>Instruksi Kerja</b> <b>INITIAL TRAINING</b> <b>TAM CONSUMER</b>	Tanggal Berlaku : 13 Oktober 2022
	Kode Dokumen : OB.IN.TRM.TELK.W-01.Rev.00
	Revisi : 00

- m. Trainer mengolah Evaluasi Training Form Validasi Agent sebagai dasar pembuatan laporan.
- n. Trainer membuat laporan & evaluasi pelatihan yang disetujui oleh QAO dan SPV TAM Consumer Telkom untuk dilaporkan kepada Manager Operasional.

## 6. Dokumen / Rekaman Pendukung \*

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	OB.IN.CC.TELK.MNOP-01.Rev.00 MANUAL OPERASI LAYANAN TAM CONSUMER	2 Tahun	HSC ( HR SUPPORT)
2	OB.IN.HSC.TELK.F-09.Rev.00 Formulir Evaluasi Harian Pelatihan	2 Tahun	HSC ( HR SUPPORT)
3	OB.IN.HSC.TELK.F-10.Rev.00 Form Evaluasi Training Form Validasi	2 Tahun	HSC ( HR SUPPORT)
4	OB.IN.HSC.TELK.F-11.Rev.00 laporan & evaluasi pelatihan	2 Tahun	HSC ( HR SUPPORT)

\*) dokumen bisa berupa dokumen-dokumen yang telah ditetapkan pada SMM ataupun di luar SMM yang mendukung prosedur operasional standar terkait.

## 7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01		
02		
Dst.		