

## 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 : 19 Mei 2022

Waktu : 14.00 sd selesai

Disusun oleh : Yeni Yuliasari

Lampiran : Daftar hadir

NO	PEMBAHASAN	ACTION PLAN	PIC	DUE DATE	STATUS
1	Jawaban kesediaan pelanggan tegas <b>iya</b>	Sosialisasi ulang Agent dan QCO	SPV dan TL ops Trainer QAO	21-Mei-22	Progress
2	Jawaban kesediaan pelanggan jelas (tidak ada keraguan antara iya atau tidak)	Sosialisasi ulang Agent dan QCO	SPV dan TL ops Trainer QAO	21-Mei-22	Progress
3	Penawaran 2P 3P, disampaikan jelas ke pelanggan untuk pemasangan indihome TV di televisi pelanggan	Sosialisasi ulang Agent dan QCO	SPV dan TL ops Trainer QAO	21-Mei-22	Progress
4	Penggunaan kalimat magic word yang benar ketika pelanggan sedang sibuk/sedang di jalan Ketentuan: 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 <b>menanyakan</b> kesediaan pelanggan untuk melanjutkan penawaran atau ditawarkan untuk dihubungi kembali.	Harus ada <b>pertanyaan</b> ke pelanggan, bukan minta waktu ke pelanggan Sosialisasi ulang Agent dan QCO	SPV dan TL ops Trainer QAO	21-Mei-22	Progress

NO	PEMBAHASAN	ACTION PLAN	PIC	DUE DATE	STATUS
5	<p>Penyampaian tarif yang benar selama offering</p> <p>&gt;&gt; JELAS, baik dari Intonasi maupun kecepatan suara</p> <p>&gt;&gt; JELAS angkanya, jelas PPN nya</p> <p>&gt;&gt; Tidak berbelit</p> <p>&gt;&gt; Menggunakan kalimat2 yang edukatif dan informatif</p> <p>&gt;&gt; Dikunci menggunakan kalimat yang pasti :</p> <p>Misal:</p> <p>- <b>Tambahan</b> barunya nanti jadi sekian ya pak</p> <p>- ...dari tagihan sebelumnya akan ada <b>penambahan</b> ....perbulan...</p> <p>&gt;&gt; Hindari menggunakan kalimat bias saat menjawab pertanyaan pelanggan tentang berapa penambahan tarifnya (ex: dijawab "Jangan khawatir bapak,.."). Jawab dulu angka / tarif nambahnya berapa, baru lanjut kalimat pendekatan lainnya</p> <p>&gt;&gt; Ada jeda (bukan digabung atau disamarkan saat penyampaian benefit)</p> <p>&gt;&gt; Penyampaian prorata dibulan pertama jelas (bukan hanya disampaikan fullnya)</p> <p>&gt;&gt; Menghilangkan penggunaan kata ... <u>Jika Ada</u> ... diakhir kalimat saat menyampaikan tarif</p>	Sosialisasi ulang Agent dan QCO	SPV dan TL ops Trainer QAO	21-Mei-22	Progress
6	<p>Kalimat pertanyaan kesediaan terlalu panjang</p> <p>Script:</p> <p><i>Bagaimana pak/ bu (nama pelanggan), apakah bapak/ibu bersedia untuk berlangganan Program (sebut nama program yang ditawarkan)?</i></p>	Sosialisasi ulang Agent dan QCO	SPV dan TL ops Trainer QAO	21-Mei-22	Progress
7	Penawaran SMOOA, quota untuk dipakai bersamaan harus jelas	Sosialisasi ulang Agent dan QCO	SPV dan TL ops Trainer QAO	21-Mei-22	Progress
8	OTT video berbeda dengan netflix	Sosialisasi ulang Agent dan QCO	SPV dan TL ops Trainer QAO	21-Mei-22	Progress

NO	PEMBAHASAN	ACTION PLAN	PIC	DUE DATE	STATUS
9	Penggunaan script anti decline terkait TV digital, <i>Belum perlu Mungkin saat ini dirasa belum perlu Pak/ibu...namun yang perlu diperhatikan juga seiring dengan adanya program pemerintah bahwa nanti TV analog akan digantikan dengan TV digital oleh <b>karenanya tidak salahnya jika saat ini lebih dulu menggunakan</b> useetv dengan jumlah channel lebih banyak dan kualitas gambar lebih bagus dr pada dengan tv analog.</i>	Jika penyampaian mengandung arti, indihome TV support untuk TV digital maka hasil not valid (karena belum ada informasi update terkait ini) Sosialisasi ulang Agent dan QCO	SPV dan TL ops Trainer	21-Mei-22	Progress
10	Proses dan SLG pemasangan 2P3P maksimal 7 hari, jika pelanggan mau dipasangkan lebih dari 7 hari, menjadi data FU	Sosialisasi ulang Agent dan QCO	SPV dan TL ops Trainer QAO	21-Mei-22	Progress
11	Untuk penawaran 2P3P, saat pelanggan menolak tidak boleh menggunakan edukasi untuk pemasangan nanti akan di hubungi petugas atau kalimat lain yang memiliki arti yang sama	Gunakan script anti decline yang tersedia Sosialisasi ulang Agent dan QCO	TL ops SPV QC	21-Mei-22	Progress
12	Pengawakan agent, Akan dilakukan proses identifikasi untuk validasi QCO, karena team leader merasa hasil validasi berbeda antara QCO pengawakan dan QCO diluar pengawakan	support VR dan data dari operasional ke SPV QC mulai tanggal 20 Mei 2022 untuk proses indentifikasi	TL ops SPV QC	21-Mei-22	Progress

**20-Mei-22**

Disusun oleh,



**YENI YULIASARI**

SPV QA TAM CONSUMER