

**STANDARD PENILAIAN VALIDASI LAYANAN CT-0 & pra NPC**

Kategori		Scoring Indicator		Keterangan	COPC
		Valid	Tidak Valid		
P3	Penanggung Jawab	1. Memastikan penerima telepon adalah penanggung jawab untuk pembayaran fastel 2. Konfirmasi nomor HP pelanggan	1. Agent tidak memastikan penerima telepon sebagai penanggung jawab untuk pembayaran fastel 2. Tidak konfirmasi nomor HP pelanggan	Jika agent menghubungi nomor HP pelanggan, point 2 tidak diperlukan. Tetapi jika agent menghubungi no pstn, cukup sebutkan nomor yang terdaftar. Apabila tidak ada, agent wajib meminta nomor HP pelanggan.	Compliance Critical
	Penawaran	1. Agent menginformasikan total tunggakan dengan benar 2. Agent mengedukasikan sistematika billing dengan jelas dan benar 3. Agent menginformasi benefit paket retensi dengan benar 4. Agent menginformasi harga paket retensi dan total tunggakan dengan benar 5. Agent menginformasikan ketentuan program dengan benar	1. Agent tidak menginformasikan total tungakan dengan benar 2. Agent tidak mengedukasi sistematika billing telkom dengan benar 3. Salah menginformasikan benefit paket retensi dengan benar 4. Salah menginformasikan harga paket retensi dan total tunggakan dengan benar 5. Salah menginformasikan ketentuan program	Benar : Informasi jelas dan tidak menyesatkan pelanggan  Jika ada pernyataan dari pelanggan, sudah tua, dalam kondisi diperjalanan, berkendara, melakukan aktifitas lain, terburu-buru, komunikasi tidak jelas (kemosok, putus-putus, hilang sinyal) atau hal lain yang dapat menyebabkan pelanggan tidak fokus, agent wajib menanyakan kesediaan pelanggan untuk melanjutkan penawaran atau ditawarkan untuk dihubungi kembali.	Customer Critical
	Pernyataan Kesiadaan	1. Pelanggan menyatakan kesediaan dengan mengatakan iya (atau kata lain yang mengandung arti yang sama) 2. Pelanggan sadar	1. Jawaban pelanggan untuk kesediaan bukan "iya" (terkesan ragu- ragu: ehmm, he eh dll) 2. Pelanggan tidak sadar	Pelanggan sadar : Ada pertanyaan dari pelanggan, apabila tidak ada agent bisa mengarahkan pelanggan untuk mejawab 'BERSEDIA' saat ditanyakan kesediaan (untuk menggantikan kata iya)	Business Critical
	Kontrak	Agent membaca dengan benar dan jelas kontrak berlangganan	Agent tidak membaca dengan benar dan jelas kontrak berlangganan	Wajib untuk kontrak: Wajib! - Hari, tanggal, bulan dan tahun - Nama pelanggan - Nomor fastel - Penanggung jawab (jika bukan pelanggan yang bersangkutan) - Telah setuju berlangganan - Nama paket, tarif serta ppn - Tunggakan -Multi kontak - Percakapan direkam sebagai bukti legatitas	Compliance Critical