

## 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 : 12 Oktober 2022  
Waktu : 13.30 sd selesai  
Disusun oleh : Yeni Yuliasari  
Lampiran : Daftar hadir

NO	PEMBAHASAN	ACTION PLAN	PIC	DUE DATE	STATUS
1	<p><b>Case return terkait EDUKASI,</b></p> <p>1. Pelanggan info mau coba dulu SOLUSI: harus ada edukasi programnya aktif maka billingnya sudah berjalan</p> <p>2. Agent edukasi untuk downgrade saat pelanggan menolak Contoh: <i>bapak/ ibu nanti jika paketnya tidak sesuai nanti bapak/ ibu bisa konfirmasi ke 147</i> SOLUSI : gunakan script anti decline di TAMARA</p> <p>3. Penyampaian prorata Untuk penawaran OTT, SMOOA dan 2p3p SOLUSI: Penawaran OTT dan SMOOA tidak ada prorata (sampaikan ke pelanggan, program aktif maka billingnya akan berjalan, bulan depan sudah ada penambahan) Penawaran 2p-3p bisa disampaikan penambahan belum penuh</p> <p>4. Penyampaian <i>senyaman-nyamannya, dikembalikan kepelanggan, manfaatkan dulu, nikmati dulu , boleh dinilai dulu</i> Edukasi seperti ini mengarahkan pelanggan cabut (ambigu) SOLUSI: Sampaikan bahwa penawaran yang disampaikan pastinya sangat bermanfaat bagi keluarga dan nantinya menambah referensi bagi keluarga</p> <p>5. Saat pelanggan konfirmasi atau menolak, agent edukasi prorata Contoh: <i>bulan ini belum dikenakan penambahan, kan pembayarannya masih bulan depan</i></p>	<p>Remind all agent saat briefing pengawakan rabu 12 Oktober 2022</p> <p>Remind penggunaan script anti decline (ada di TAMARA) saat pelanggan menolak</p> <p>QAO monitor ketat terkait edukasi 3 hari kedepan (13, 14,15 Oktober 2022) jika masih ada, akan dilakukan coaching ke agent ybs</p>	<p>SPV QA SPV OPS TL QAO Trainer</p>	13-Okt-22	Done

NO	PEMBAHASAN	ACTION PLAN	PIC	DUE DATE	STATUS
	<p>SOLUSI: ketika pelanggan konfirmasi atau menolak edukasi kembali dengan benefit dan kemudian sampaikan tarif kembali</p> <p>6. Pelanggan mau FU/ pertimbangan ke pihak lain, agent edukasi terkait estimasi pemasangan  Contoh: <i>gak apa- apa pak tidak perlu khawatir pak nanti 3 hr kedpean akan ada petugas datang untuk melakukan pemasangan perangkat</i>  SOLUSI: edukasi kembali benefit dan tarif ( atau gunakan script anti decline )</p> <p>7. Jika pelanggan ingin pindah rumah (PDA)  SOLUSI:  Tidak bisa dipastikan bisa, walaupun jaraknya hanya beberapa meter saja (karena tergantung ketersediaan jaringan)  Sampaikan ke pelanggan untuk konfirmasi ke 147 atau ke plasa terkait, untuk pengecekan lebih lanjut</p>	(koordinasi dengan TL/ Trainer)	SPV dan TL ops Trainer QAO dan QCO	13-Okt-22	Done
2	<p>Data return yang bisa di take out:  Tidak bisa dilakukan pengecekan (aplikasi MYCX) pada saat penawaran  Contoh; Paket beririsan (yang belum tetapkan), ada permintaan/ aktif setelah agree oleh agent, pelanggan batal</p>	Take out dilakukan saat pengecekan status return harian	QAO	13-Okt-22	Done
3	<p>Penawaran netflix  - jika pelanggan sudah memiliki disney, maka tawarkan ott weTV/ iflix (atau kebalikannya)  - Disney tarif 0, artinya disneynya loyalty, boleh tawarkan Bundling Netflix+Disney</p>	Update agent dan QCO	SPV dan TL ops Trainer QAO	13-Okt-22	Done
4	<p>Piala dunia ada di OTT VIDIO, jika ada pertanyaan dari pelanggan terkait piala dunia , agent wajib menginformasikan, ada penambahan biaya atau tarifnya berbeda</p> <p>Jika ada pertanyaan dari pelanggan saat penawaran rule lain (selain vidio) , sampaikan untuk piala dunia adanya di OTT vidio</p>	Update agent dan QCO	SPV dan TL ops Trainer QAO	13-Okt-22	Done
5	<p>Paket beririsan dan tidak support  (lampiran kalibrasi Oktober)</p>	Update di aplikasi TAMARA	SPV dan TL ops Trainer QAO	13-Okt-22	Done

NO	PEMBAHASAN	ACTION PLAN	PIC	DUE DATE	STATUS
----	------------	-------------	-----	----------	--------

Disusun oleh,



**YENI YULIASARI**

SPV QA TAM CONSUMER