

KATEGORI	PARAMETER		BOBOT	NILAI 0
SOLUSI LAYANAN	1	Product and Procedure Knowledge	15	1. Menyampaikan info produk/prosedur tidak sesuai ketentuan yang berlaku dengan lengkap & jelas 2. Memberikan informasi terkait produk dan prosedur secara berlebihan/menyesatkan ataupun cara-cara memberdaya pelanggan lainnya
	2	Presentation	15	1. Menjelaskan dengan kalimat yang sulit dipahami pelanggan 2. Tidak menggunakan pertanyaan-pertanyaan untuk menggali kebutuhan pelanggan
	3	Sales Tenacity	15	1. Tidak mengarahkan pelanggan untuk sepakat/setuju 2. Tidak mendapatkan konfirmasi persetujuan dari pelanggan atas produk yang akan diaktifkan 3. Jika ya, tidak menjelaskan mekanisme atau cara pembayaran 4. Jika tidak, tidak memberikan handling objection yang baik kepada pelanggan
PROSES LAYANAN	4	Greeting & Opening	5	1. Salam pembuka diucapkan tidak jelas dan hindari Customer menanyakan kembali 2. Tidak memperkenalkan diri (nama & perusahaan) 3. Salam pembuka tidak diucapkan dengan intonasi ramah 4. Tidak konfirmasi nama pelanggan yang ditelepon 5. Tidak menjelaskan maksud dilakukannya pemanggilan
	5	Closing / Re-Confirmation	5	1. Salam penutup diucapkan tidak jelas 2. Salam penutup tidak lengkap 3. Tidak melakukan Re-Confirmation (Memastikan pelanggan memahami apa yang telah dijelaskan)
	6	Validation	5	Tidak memberikan informasi mengenai data pelanggan yang diberikan penawaran
	7	Documentation	5	1. Tidak melengkapi data registrasi pelanggan ke aplikasi terkait dengan lengkap (MYCX & TAMARA) 2. Tidak mendokumentasikan data transaksi ke aplikasi terkait dengan lengkap (MYCX & TAMARA)
	8	Confirmed Answer / Disclaimer	5	1. Tidak merangkum dan konfirmasi ulang atas penawaran produk yang sudah diaktifkan sesuai dengan yang sudah disepakati oleh pelanggan (kontrak berlangganan) 2. Kontrak diucapkan salah, tidak jelas dan tidak lengkap 3. Tidak mengingatkan kembali SLA
SIKAP LAYANAN	9	Telephone and Communication Skills	10	1. Tidak meminta ijin sebelum meminta pelanggan menunggu 2. Tidak mengucapkan "Terima Kasih" setelah meminta pelanggan menunggu 3. Tidak menyebutkan nama pelanggan selama percakapan secara wajar 4. Memotong percakapan pelanggan 5. Tidak meminta ijin terlebih dahulu jika ingin memotong percakapan pelanggan (menggunakan kalimat interupsi yang sopan) 6. Menggunakan bahasa teknis/jargon/ daerah 7. Tidak menggunakan kata-kata yang persuasif selama percakapan (tidak memaksa) 8. Tidak menggunakan kata-kata yang sopan selama percakapan
	10	Smiling Voice	10	1. Tidak terdengar ramah, bersahabat dan antusias (Tidak smiling voice) 2. Nada suara naik turun, datar atau terdengar seperti robot dan malas 3. Tidak ada pengaturan tempo (cepat lambat) baik saat berdialog dengan pelanggan 4. Kalimat diucapkan dengan tidak jelas 5. Tidak memenggal kata atau kalimat untuk memperjelas maksud 6. Mengintimidasi pelanggan dan terkesan membentak pelanggan 7. Jika pelanggan marah, nada bicara Agent ikut meninggi 8. Kualitas suara terdengar sengau dan hembusan nafas (seperti mendesah) saat bicara Berlogat, dialek atau aksen daerah tertentu
	11	Helpfulness & Respond to Customer	10	1. Tidak menawarkan bantuan secara proactive 2. Tidak menunjukkan kesabaran saat melayani pelanggan 3. Tidak re-schedule untuk melakukan call back apabila pelanggan sedang sibuk/tepatnya saat dihubungi 4. Memutus pembicaraan sebelum melakukan salam penutup 5. Tidak aktif mendengar dan merespon percakapan pelanggan dengan sopan dan ramah 6. Tidak berusaha untuk menjelaskan kembali, jika pelanggan tidak mengerti penjelasan Agent