**Evalusi Feedback Pelanggan Oktober 2022**

Evaluasi terkait hasil NPS bulan Oktober 2022

- Untuk data return/ FU yang di call kembali agent harus tetap menggunakan greeting dan menginformasikan maksud pelanggan dihubungi kembali

Script:

Selamat Pagi/Siang/Sore

Perkenalkan dengan saya (nama agent) dari Indihome yang sebelumnya menghubungi bapak/ ibu

Jika informasi belum lengkap,

Ada informasi yang belum saya sampaikan di penawaran sebelumnya, Boleh minta waktunya sebentar?

Jika ada informasi yang tidak sesuai

Ada informasi yang perlu saya perbaiki di penawaran sebelumnya, Boleh minta waktunya sebentar?

- Agent harus menggunakan script closing dan closing sesuai standar jika pelanggan menolak penawaran.

- Smiling voice saat berinteraksi dengan pelanggan, agar pelanggan nyaman saat berinteraksi dengan kita (ada kemungkinan pelanggan jadi mau karena kita ramah saat berinteraksi, dan jika pelanggan dihubungi kembali, tetap mau menerima call kita)