**Script Agent OBC: Addon Telkomsel Awards Offer**

|  |  |
| --- | --- |
| Campaign Owner | Postpaid |
| Version | 1.13 |
| Status | Final |
| Prepared by | Mhd F Pradhila |
| Update | 14 Jul 2023 |
| Campaign Description | Campaign untuk segmen pelanggan pascabayar untuk pembelian paket bundling khusus Telkomsel Awards dengan benefit free tiket nonton langsung event. |
| Pre-requisite | * Agent Call Center dipastikan telah membaca script. * Tulisan berwarna merah harus dipahami sebagai pengetahuan untuk Agent, sebelum berbicara dengan pelanggan sesuai script. * Tulisan berwarna hijau menandakan konten penjelasan dapat berubah sesuai penawaran paket dan kondisi pelanggan. * Agent diperbolehkan modifikasi konten pembicaraan selama dirasa masih sesuai, mohon untuk bertanya kepada pelanggan jika dirasa waktu pelanggan diam terlalu panjang. |

# 1) Penawaran Paket Bundling Special (Addon)

|  |  |
| --- | --- |
| **Package Name** | **Paket Telkomsel Awards 210 GB (Hard Bundle Ticket Tsel Award)** |
| **Validity** | **60 days** |
| ***Quota Data All Net*** | **200 GB** |
| ***Quota Maxstream*** | **10 GB** |
| ***Additional Value*** | ***30 days Subscription auto renewal for 2 months :*** *Prime Video Mobile, Vidio Gold, VIU, WeTV)* |
| **Total Quota** | **210 GB** |
| **Price (IDR)** | **750,000** |

**Performers:**

XODIAC – Andien – RAN – Diskoria – Happy Asmara – Maysha Jhuan – Wanda Omar – Nathania Jualim – Jeane Phialsa – Hesty Purwadinata – Adikara Fardy – Putri Ariani – Rigen – Boris Bokir

**Waktu:** Jumat, 21 Juli 2023

**Lokasi:** Beach City International Stadium, Jakarta

## Syarat & Ketentuan Addon Tsel Awards:

* Paket Telkomsel Awards dapat dibeli oleh seluruh pelanggan Telkomsel
* Pelanggan akan menerima SMS dari 777 dan notifikasi pembelian paket berhasil yang berisikan kode unik & tata cara redeem kupon Telkomsel Awards tanpa diundi.
* Setiap pelanggan hanya bisa membeli paket ini sebanyak 1 kali.
* Setiap pelanggan yang mengaktifkan paket ini berhak mendapatkan akses masuk pada acara Telkomsel Awards 21 Juli 2023 di Beach City International Stadium Ancol
* Kuota utama sebesar 200GB dan kuota maxstream sebesar 10GB berlaku selama 60 hari
* Termasuk langganan Prime Video Mobile, Video Gold, VIU, dan WeTV
* Harga sudah termasuk pajak (PPN 11%).
* Paket hanya dapat dibeli selama periode 13 - 16 Juli 2023
* Informasi lebih lanjut bisa diakses di <https://www.telkomsel.com/awards2023>

## Informasi Tambahan Utuk Agent:

* paket akan memiliki long validity 60 hari untuk postpaid
* Terdapat limi counter untuk paket yang akan diaktifkan, sehingga jika kuota counter sudah terpenuhi paket akan di take-out dari pilihan di menu Pilih Paket (Taxo) ataupun di aplikasi MyTelkomsel.
* Limit counter untuk postpaid adalah sebanyak 200 aktivasi.
* Diharapkan agent secara aktif dan berkala melakukan pengecekan paket tersebut di DSC, karena program ini tidak hanya di campaign di OBC saja.
* Aktivasi dilakukan langsung setelah pelanggan setuju aktivasi paket oleh Agent Outbound tanpa diassign ke Agent Sales Support.
* Terdapat 2 jenis paket Addon Tsel Awards yang bisa diaktivasi (tribun & festival), varian festival diaktivasi terlebih dahulu hingga habis, setelah festival habis baru aktivasi dilanjut ke varian tribun.
* Mekanisme aktivasi paket:
  1. Query/Search MSISDN Pelanggan
  2. Lakukan pengecekan CLS pelanggan
  3. Lakukan perubahan CLS pelanggan sehingga minimal aktivasi bisa dilakukan, di menu **Manage Order 🡪 Modify CLS**. *(Lewati step ini jika CLS mencukupi untuk aktivasi)*
  4. Lakukan aktivasi paket melalui menu **Pilih Paket (Taxo)**.
  5. Lakukan perubahan CLS pelanggan kembali ke nominal semula. *(Lewati step ini jika step 3 tidak dilakukan, atau jika pelanggan ingin nominal CLS baru dipertahankan)*
  6. Lakukan pengecekan berkala untuk setiap step perubahan CLS serta aktivasi paket.
  7. Selesai.

# 2) Script Panduan Dialog

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Kategori | Script/Wording |
| 1 | Opening | Selamat Pagi/Siang/Sore,  apakah benar saya berbicara dengan bapak/ibu … *(sebutkan Nama Pelanggan)*,  pemilik nomor Telkomsel HALO… *(sebutkan nomor Telkomsel HALO Pelanggan)*?  Saya … *(sebutkan Nama Agent)* dari Telkomsel.  Bagaimana kabarnya Bapak/Ibu hari ini? Semoga bapak/Ibu dalam keadaan sehat. |
| 2 | Penyampaian Maksud | Sebagai apresiasi atas kesetiaan Bapak/Ibu menggunakan Telkomsel Halo, kami menawarkan special promo free tiket nonton langsung Xodiac, Andien, RAN, dan masih banyak artis lainnya di ajang Tahunan Telkomsel Awards pada tanggal 21 Juli 2023 di Jakarta.  Free Tiketnya ini bisa Bapak/Ibu langsung dapatkan dengan pembelian paket special Telkomsel Awards 210GB  Boleh saya minta waktu Bapak/Ibu sekitar 2 menit untuk menjelaskan? |
| 2a | Jika Ya | *(lanjut ke poin 3 untuk Penawaran)* |
| 2b | Jika Tidak | *(lanjut ke poin 5 untuk Closing)* |
| 3 | Penawaran Addon Bundling Tsel Awards | Baik Bapak/Ibu,  Sekilas Terkait Event Telkomsel Awards, acara ini akan diselenggarakan pada:  Waktu: tanggal 21 Juli 2023, pukul 19.00 – 21.00 WIB  Lokasi: Beach City International Stadium Jakarta  Dimana akan ada penampilan dari XODIAC – Andien – RAN – Diskoria – Happy Asmara – Maysha Jhuan – Wanda Omar – Nathania Jualim – Jeane Phialsa – Hesty Purwadinata – Adikara Fardy – Putri Ariani – Rigen – Boris Bokir *(tidak perlu disebutkan seluruhnya)*  Tiket ini free untuk pelanggan Telkomsel dengan pembelian paket tambahan special Telkomsel Awards 210GB dengan benefit :   * langganan Prime Video Mobile, Vidio Gold, VIU, dan WeTV, * kuota data sebesar 200GB, * kuota maxtream 10GB   dan dengan harga 750k sudah termasuk pajak dan berlaku selama 2 bulan penuh.  Apakah Bapak/Ibu berminat untuk aktivasi paket ini? Atau ada pertanyaan terkait penjelasan saya? |
| 3a | Jika Ya | *(lanjut ke poin 4 untuk Syarat dan Ketentuan)* |
| 3b | Jika Tidak | *(lanjut ke poin 8 untuk Closing)* |
| 4 | Syarat dan Ketentuan | Baik Bapak/Ibu mohon disimak beberapa syarat dan ketentuannya ya:   1. Paket yang saya jelaskan sebelumnya merupakan paket tambahan, diluar paket utama Bapak/Ibu yaitu … *(sebutkan paket utama pelanggan)* 2. Seluruh benefit kuota data 200GB, kuota maxstream 10GB, dan langganan aplikasi Prime Video Mobile, Video Gold, VIU, dan WeTV di paket tambahan tersebut berlaku selama 2 bulan. 3. Harga paket sudah termasuk pajak (PPN 11%). 4. Nominal sebesar 750rb sudah termasuk PPN 11% akan ditambahkan ke pemakaian Bapak/Ibu yang sedang berjalan, setelah periode pemakaian selesai, Bapak/Ibu cukup melakukan pembayaran tagihan seperti biasa. 5. Untuk Tiket Telkomsel Awardsnya, Bapak/Ibu nanti akan menerima SMS dari 777 serta notifikasi pembelian paket berhasil yang berisikan kode unik & tata cara redeem kupon Telkomsel Awards tanpa diundi. 6. Setiap pelanggan hanya bisa membeli paket ini sebanyak 1 kali.   Apakah informasi syarat dan ketentuannya cukup jelas? |
| 4a | Jika Ya | *(lanjut ke poin 5 untuk Verifikasi)* |
| 4b | Jika Tidak | *(ulangi bagian yang belum jelas)* |
| 5 | Verifikasi Pelanggan | Baik, sekarang kami izin menanyakan beberapa data untuk proses verifikasi profil Telkomsel Halo Bapak/Ibu.  Mohon sebutkan **Nama Lengkap** Bapak/Ibu yang terdaftar di nomor ini.  Mohon sebutkan **tanggal lahir** Bapak/Ibu |
| 5a | Verifikasi Ok | Baik Pak/Bu datanya sudah kami verifikasi ya  *(lanjut ke poin 6 Cek Limit)* |
| 5b | Verifikasi Not Ok | Mohon Maaf Pak/Bu verifikasinya belum berhasil, silahkan akses aplikasi MyTelkomsel atau kunjungi GraPARI terdekat untuk info lebih lanjutnya ya  *(lanjut ke poin 8 Closing)* |
| 6 | Cek Limit | Bapak/Ibu, aktivasi paketnya nanti akan kami bantu dengan pengecekan limit Halo yang tersedia di nomor Bapak/Ibu terlebih dahulu. Jikalau limitnya tidak mencukupi, kami akan melakukan upgrade limit Bapak/Ibu secara sementara supaya aktivasi bisa dilakukan. Setelah aktivasi selesai nominal limit akan kami kembalikan seperti semula. Apakah Bapak/Ibu Berkenan? |
| 6a | Berkenan | *Lanjut ke poin 7 Akad* |
| 6b | Tidak Berkenan | *Lanjut ke poin 8 Closing* |
| 7 | Akad | Baik Bapak/Ibu sebagai bentuk persetujuan pelanggan serta dasar kami melakukan aktivasi paket … *(sebutkan paket yang ditawarkan)*, mohon kesediaannya mengatakan ‘**Ya, saya setuju**.’ |
| 7a | Jika Ya | Saya konfirmasikan kembali,   * pada hari ini … tanggal … pukul … ***(****sebutkan waktu persetujuan*) * Bapak/Ibu … *(sebutkan nama Pelanggan)* di nomor *… (sebutkan nomor pelanggan)* setuju untuk berlangganan paket *…* *(sebutkan paket yang ditawarkan)* * Rekaman percakapan ini akan disimpan sebagai bukti bahwa Bapak/Ibu telah menyetujui proses pembelian paket.   *(lanjut ke poin 8)* |
| 7b | Jika Tidak | *(konfirmasi ulang terkait penawarannya, jika disagree, tanyakan alasannya)* |
| 8 | Closing | Baik, sekian dari kami Bapak/Ibu. Terima kasih atas konfirmasinya, kami sangat menghargai waktu yang telah Bapak/Ibu berikan. Semoga Bapak/Ibu sehat selalu. Selamat Pagi/Siang/Sore bapak/ibu, selamat beraktivitas kembali dan tetap jaga protokol kesehatan |