|  |
| --- |
| **SCRIPT CARING KONFIRMASI PSB IH** |
| **Greating *:***  *Selamat Pagi/Siang/Sore. Perkenalkan dengan saya (nama agent) dari Telkomsel.* |
| **Konfirmasi Fastel**  *Benar saya berbicara dengan bapak/ ibu (nama pelanggan)?* |
| **Konfirmasi Penerimaan WA**  *Kami mau melakukan konfirmasi terkait permintaan layanan internet bapak/ ibu, boleh minta waktunya sebentar?  Sebelumnya bapak/ ibu (nama pelanggan) pernah kami hubungi terkait penawaran layanan internet, dan bapak/ ibu sudah bersedia menerima penawaran dengan biaya berlangganan (sesuai harga) per bulan.  Apakah bapak/ ibu sudah mendapatkan WA dari Registrasi Indihome?* (Berupa link tautan, untuk menyetujui , melengkapi serta mengunggah/ upload dokumen) |
| ***Jika Sudah***  *Boleh kami pandu untuk penguploadan dokumennya pak/bu?*  *Agar nanti prosesnya bisa kami bantu secara langsung, apakah ada nomor hp lain yang bisa kami hubungi pak/bu? Agar link yang bapak/ibu terima dinomor ini bisa dibuka pada saat kami menghubungi bapak/ibu kembali*  *Sambil dibantu siapkan data-datanya ya pak/bu, seperti :*  *1. Foto Identitas/ KTP*  *2. Foto Selfie dengan Identitas/KTP*  *3. Tanda Tangan*  *4. Lampiran 1 | Foto Rumah*  *\* Lampiran 2 | Lain-Lain (Jika KTP bermasalah silahkan lampirkan data lain seperti KK, SIM, NPWP, BPJS, PASSPOR (Usulan: Penyampaian LINK disampaikan setelah akad berlangganan)  Telponnya kami matikan dulu, boleh kami hubungi kembali di nomor hp lain yang bapak/ibu sebutkan tadi, dipastikan nomornya aktif ya pak/bu*  **JIka Boleh** Closing dan hubungi pelanggan kembali  **Jika tidak maka lakukan Manja** *Kira-kira dijam berapa bisa kami hubungi kembali pak/bu untuk memandu proses upload dokumennya*  **Note :** *Jika pelanggan berubah pikiran, agent wajib melakukan handling agar pelanggan tidak berubah pikiran.*  *Handling yang dilakukan minimal 2 kali, terkait benefit yang akan didapat pelanggan, baik dari sisi produk ataupun kemudahan berlanggan (pelanggan perlu datang ke grapari)* |
| **Jika belum menerima/ tidak bisa upload/ gagal**  *Baik kami bantu kirimkan kembali link tautannya. Kami kirim ke no WA (sesuai tertera) sesuai saat registrasi kemarin, atau ada perubahan pak/ bu?* Mohon ditunggu sebentar pak/ bu (nama pelanggan) (klik resend upload) Jika berhasil: *Link sudah berhasil kami kirim ulang, boleh di cek pak/ bu, sudah masuk WA dari registrasi indihome?* (tunggu sampai link terkirim) *Untuk proses selanjutnya*, s*ilahkan di klik link tautan yang sudah diterima, menyetujui , melengkapi serta mengunggah/ upload dokumen Kartu Identitas, tanda tangan dan lain- lain yang dibutuhkan, agar proses pemasangan bisa kami lanjutkan pak/ bu (nama pelanggan).* Jika tidak berhasil: *Kami sudah bantu laporkan untuk pengiriman link kembali, mohon ditunggu hari ini atau besok ya pak/ bu. Jika sudah diterima silahkan di klik link tautan yang sudah diterima, menyetujui , melengkapi serta mengunggah/ upload dokumen Kartu Identitas, tanda tangan dan lain- lain yang dibutuhkan, agar proses pemasangan bisa kami lanjutkan pak/ bu (nama pelanggan).* |
|  |
| **Closing*:***  *Jika ada kendala atau pertanyaan seputar produk telkomsel Bapak/Ibu bisa menghubungi kami ke 188 melalui nomor bapak/ibu  Terimakasih untuk waktunya.  Semoga hari – hari Bapak/Ibu selalu menyenangkan, selamat pagi/siang/malam pak/ bu (nama pelanggan)* |