

FORM ROLE PLAY CONTACT CENTER PEGADAIAN

Nama:

Tanggal:

No	Kategori	Parameter	Yes	No
1	Product Knowledge & App skill	Menguasai produk dan aplikasi pendukung di layanan		
2	Menggali informasi	Mengidentifikasi dan memahami kebutuhan pelanggan secara cepat dan akurat (probling)		
3	Problem Solution	Memberi solusi dengan cepat, lengkap dan tepat, sesuai panduan solusi		
4	Empati	Mengekspresikan empati dan kepedulian terhadap masalah yang dialami pelanggan		
5	Menguasai Prosedur, Kebijakan dan Resiko	Menguasai Prosedur, Kebijakan dan Resiko bagi klien dan atau perusahaan		
6	Mencatat Semua Informasi	Mencatat dan memilih kategori yang tepat sesuai dengan permasalahan pelanggan		
7	Mengendalikan Percakapan	Mengendalikan dan mampu mengarahkan pembicaraan sesuai kebutuhan pelanggan		
8	Durasi Percakapan Sesuai Kebutuhan Pelanggan	Durasi percakapan sesuai kebutuhan pelanggan (berdasarkan kategori interaksi pelanggan)		
9	Melakukan Verifikasi	Identifikasi data sesuai kebijakan verifikasi yang berlaku		
10	Disclaimer (dan yang terkait dengan persyaratan legal)	Menginformasikan disclaimer terkait pendaftaran pelanggan PBPU dan mutasi data pelanggan, dsb.		
11	Greeting	Mengucapkan salam Pembuka dengan intonasi ramah, terdengar sedang tersenyum		
12	Membangun Keakraban dengan pelanggan	Menanyakan dan menyebutkan nama pelanggan secara proporsional		
13	Mendengarkan dengan Penuh Perhatian	Mendengarkan dengan penuh perhatian dan tidak memotong percakapan		
14	Konfirmasi Permasalahan pelanggan	Mampu mengidentifikasi INTI permasalahan sesuai kebutuhan pelanggan		
15	Penggunaan Bahasa yang Tepat	Menggunakan bahasa dengan baik, benar dan mudah dimengerti		
16	Percaya Diri	Antusias, Nada, Volume, Kecepatan, Intonasi, Smiling voice		
17	Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	Hanya melakukan hold pada case yang boleh dilakukan hold dan mengikuti prosedur hold yang benar.		
18	Menawarkan bantuan lain/Offering Help	"Ada yang bisa kami bantu kembali..?"		



Pegadaian

No	Kategori	Parameter	Yes	No
19	Menawarkan Produk Pegadaian/Cross Selling	Untuk Cross Selling dapat disesuaikan dengan permintaan dari client atau keadaan promo penawaran produk pada saat itu, contoh cross selling bisa informasi terkait Aplikasi Sapa Pegadaian atau Promo Pegadaian yang sedang berlangsung		
20	Closing	Mengucapkan salam Penutup dengan jelas, hangat dan bersahabat		

Team Leader

Agent

(_____)

(_____)

Catatan Hasil Role Play :

