

Standar CC Pegadaian

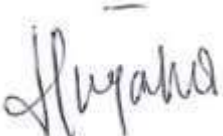
Penilaian Tapping Reguler

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : QCC.PGDN.04.01

Revisi 01



Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Dina Kusumawardani	Nama : Franskel Wawan Ardiansyah	Nama : Rosyid Hamidi
Jabatan : Pranata 4	Jabatan : Kepala Departemen Contact Center	Jabatan : Kepala Divisi Jaringan & Operasional
Tanggal : 02 Oktober 2023	Tanggal : 02 Oktober 2023	Tanggal : 02 Oktober 2023

Standar CC Pegadaian Penilaian Kinerja Penilaian Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.04.01
	Revisi : 01

1. Bobot Parameter Penilaian Tapping Reguler Agent Voice

KATEGORI	NO	PARAMETER	BOBOT USULAN	SUMMARY BOBOT USULAN
CUSTOMER AFFECTING CRITICAL ERROR				
Product Knowledge & App skill	1	Menguasai produk dan aplikasi pendukung di layanan	10%	30%
Menggali informasi	2	Mengidentifikasi dan memahami kebutuhan pelanggan secara cepat dan akurat (probling)	4%	
Problem Solution	3	Memberi solusi dengan cepat, lengkap dan tepat, sesuai panduan solusi	10%	
Empati	4	Mengekspresikan empati dan kepedulian terhadap masalah yang dialami pelanggan	6%	
TOTAL NILAI CUSTOMER CRITICAL ERROR				30%
BUSINESS AFFECTING CRITICAL ERROR				
Menguasai Prosedur, Kebijakan dan Resiko	5	Menguasai Prosedur, Kebijakan dan Resiko bagi klien dan atau perusahaan	6%	17%
Mencatat Semua Informasi	6	Mencatat dan memilih kategori yang tepat sesuai dengan permasalahan pelanggan	5%	
Mengendalikan Percakapan	7	Mengendalikan dan mampu mengarahkan pembicaraan sesuai kebutuhan pelanggan	3%	

Standar CC Pegadaian Penilaian Kinerja Penilaian Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.04.01
	Revisi : 01

KATEGORI	NO	PARAMETER	BOBOT USULAN	SUMMARY BOBOT USULAN
Durasi Percakapan Sesuai Kebutuhan Pelanggan	8	Durasi percakapan sesuai kebutuhan pelanggan (berdasarkan kategori interaksi pelanggan)	3%	
TOTAL NILAI BUSINESS				17%
COMPLIANCE AFFECTING CRITICAL ERROR				
Melakukan Verifikasi	9	Identifikasi data sesuai kebijakan verifikasi yang berlaku	5%	10%
Disclaimer (dan yang terkait dengan persyaratan legal)	10	Menginformasikan disclaimer terkait pendaftaran pelanggan PBPU dan mutasi data pelanggan, dsb.	5%	
TOTAL NILAI COMPLIANCE				10%
NON CRITICAL ERROR				
Greeting	11	Mengucapkan salam Pembuka dengan intonasi ramah, terdengar sedang tersenyum		3%
Membangun Keakraban dengan pelanggan	12	Menanyakan dan menyebutkan nama pelanggan secara proporsional		3%
Mendengarkan dengan Penuh Perhatian	13	Mendengarkan dengan penuh perhatian dan tidak memotong percakapan		7%
Konfirmasi Permasalahan pelanggan	14	Mampu mengidentifikasi INTI permasalahan sesuai kebutuhan pelanggan		3%

Standar CC Pegadaian Penilaian Kinerja Penilaian Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.04.01
	Revisi : 01

KATEGORI	NO	PARAMETER	BOBOT USULAN	SUMMARY BOBOT USULAN
Penggunaan Bahasa yang Tepat	15	Menggunakan bahasa dengan baik, benar dan mudah dimengerti		7%
Percaya Diri	16	Antusias, Nada, Volume, Kecepatan, Intonasi, Smiling voice		10%
Penggunaan Hold dan Transfer yang Tepat	17	Hanya melakukan hold pada case yang boleh dilakukan hold dan mengikuti prosedur hold yang benar.		7%
Closing	18	Mengucapkan salam Penutup dengan jelas, hangat dan bersahabat		3%
TOTAL NILAI NON CRITICAL ERROR				43%
QUALITY MONITORING SCORE				100%

2. Bobot Parameter Penilaian Tapping Reguler Agent Non Voice

KATEGORI	NO	PARAMETER	BOBOT USULAN	SUMMARY BOBOT USULAN
CUSTOMER AFFECTING CRITICAL ERROR				
Pengetahuan Produk dan Penggunaan Aplikasi	1	Menguasai produk dan aplikasi pendukung di layanan	20%	20%
Menggali informasi	2	Mengidentifikasi dan memahami kebutuhan pelanggan secara	20%	

Standar CC Pegadaian Penilaian Kinerja Penilaian Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.04.01
	Revisi : 01

KATEGORI	NO	PARAMETER	BOBOT USULAN	SUMMARY BOBOT USULAN
Problem Solution		cepat dan akurat (probling)		
	3	Memberi solusi dengan cepat, lengkap dan tepat, sesuai panduan solusi.	20%	
	4	Mengekspresikan empati dan kepedulian terhadap masalah yang dialami pelanggan	20%	
TOTAL NILAI CUSTOMER CRITICAL ERROR				20%
BUSINESS AFFECTING CRITICAL ERROR				
Menguasai Prosedur, Kebijakan dan Resiko	5	Menguasai Prosedur, Kebijakan dan Resiko bagi klien dan atau perusahaan	20%	20%
Mencatat Semua Informasi	6	Mencatat dan memilih kategori yang tepat sesuai dengan permasalahan pelanggan	20%	
Mengendalikan Interaksi	7	Mengendalikan dan mampu mengarahkan pembicaraan sesuai kebutuhan pelanggan	20%	
Memberikan solusi tambahan	8	Memberikan alternatif solusi / edukasi sehingga peserta memiliki pilihan yang sesuai dengan kebutuhannya	20%	
Kecepatan Merespon	9	Respon time sesuai ketentuan yang berlaku	20%	
TOTAL NILAI BUSINESS				20%

Standar CC Pegadaian Penilaian Kinerja Penilaian Tapping Reguler	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : QCC.PGDN.04.01
	Revisi : 01

KATEGORI	NO	PARAMETER	BOBOT USULAN	SUMMARY BOBOT USULAN
COMPLIANCE AFFECTING CRITICAL ERROR				
Menguasai Kebijakan	10	Menginformasikan SLA sesuai ketentuan kepada pelanggan, baik untuk informasi maupun keluhan	20%	20%
TOTAL NILAI COMPLIANCE				20%
NON CRITICAL ERROR				
Greeting	11	Menyampaikan salam Pembuka		4%
Menyebutkan nama Peserta	12	Menyapa nama peserta minimal 1 kali		6%
Konfirmasi Permasalahan pelanggan	13	Mampu mengidentifikasi INTI permasalahan sesuai kebutuhan pelanggan		8%
Penggunaan Bahasa Tulis yang tepat	14	Menggunakan bahasa dengan baik, benar dan mudah dimengerti dan tanda baca yang tepat		10%
Percaya Diri	15	Aktif menyimak, fokus dan memberikan respon yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan		8%
Closing	16	Sampaikan terima kasih dan buddy closing		4%
TOTAL NILAI NON CRITICAL ERROR				40%
QUALITY MONITORING SCORE				100%