

PEDOMAN & PROSEDUR KLAIM DATA JUALAN CXA

Dear CS Superb Squad,

Demi meningkatkan productivity dan memaksimalkan pencapaian upselling kawan kawan agar bisa dijalankan proses penawaran by WA s.d OB call ke pelanggan ya agar tidak terlalu berbelit belit dalam melakukan penawaran (Offering).

History Chat & Handling over

- Jika pelanggan dilakukan offering upselling oleh agent (A) dan >6 menit (closing dan buat tiket crosseling).
- Agent berikutnya cukup dengan konfirmasi menanyakan apakah setuju dengan penawaran promo yg sebelumnya disampaikan yaitu (sebutkan promo yg sebelumnya ditawarkan).
- Apabila pelanggan setuju silahkan agent B infokan ke agent (A) untuk melakukan call penawaran promo sampai mandatory closing.
- Apabila pelanggan tidak setuju/tidak minat dengan penawaran promo yang dilakukan agent A, maka agent B dapat melakukan penawaran promo lain dan jika pelanggan setuju maka bookingan menjadi milik agent B.

Procedure Klaim bookingan agent S&K sbb:

- Agent wajib approval dari SPV duty saat itu.
- Agent wajib blast bookingan yg sudah prospek ke WA Group Cx econtact New.
- Ketika bookingan yg sudah di blast ke WA Group Cx econtact New tidak mendapat respon oleh agent sebelumnya yaitu batas Maksimal 30 menit lewat dari batas maksimal tersebut maka bookingan menjadi claim agent terakhir.

Disclaimer

Bahwa prospek yg berujung closingan agent yg dituangkan dalam bentuk Tiket REQ > Change Of Service... nocr/ocr tidak boleh dilakukan prospek kembali oleh agent lainnya.

**Kecuali atas permintaan pelanggan dan tercatat sempurna, misal karena alasan keuangan, berubah pikiran dll..(barbuk lengkap).*

Script Ijin Callback sbb :

"Mohon maaf Kak apakah dapat kami hubungi saat ini untuk penawaran promonya?"

*Pedoman baru ini merubah pedoman yang berlaku sebelumnya
Demikian informasinya agar dijalankan sesuai rules.

TTD,

-MG-

CUSTOMER SERVICE TRANSVISION