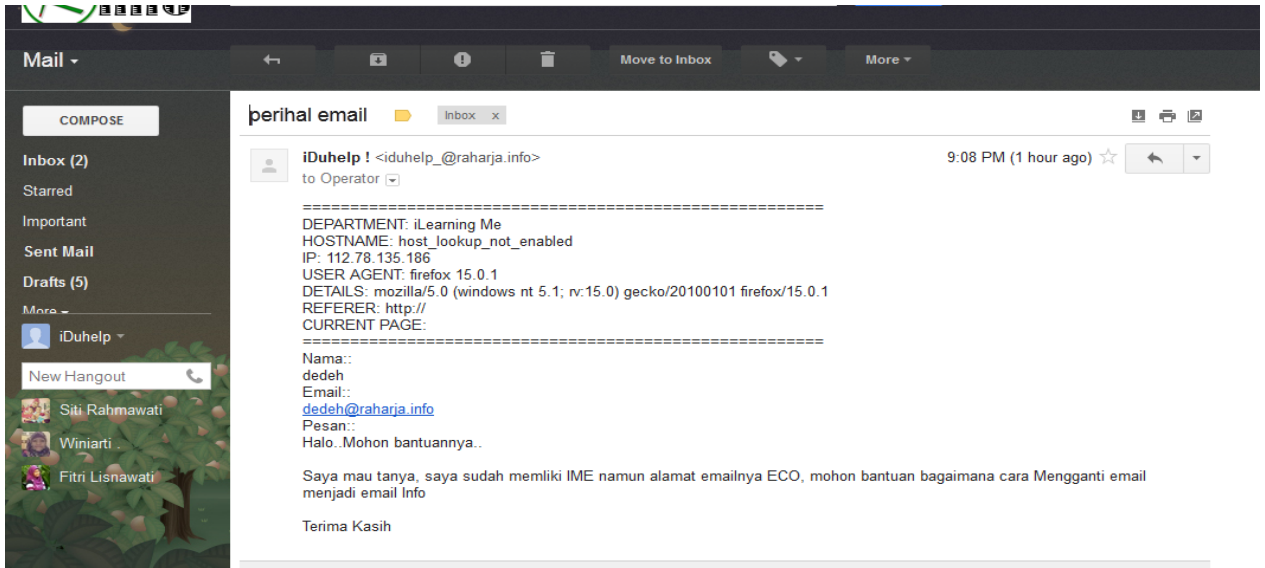


GOint+

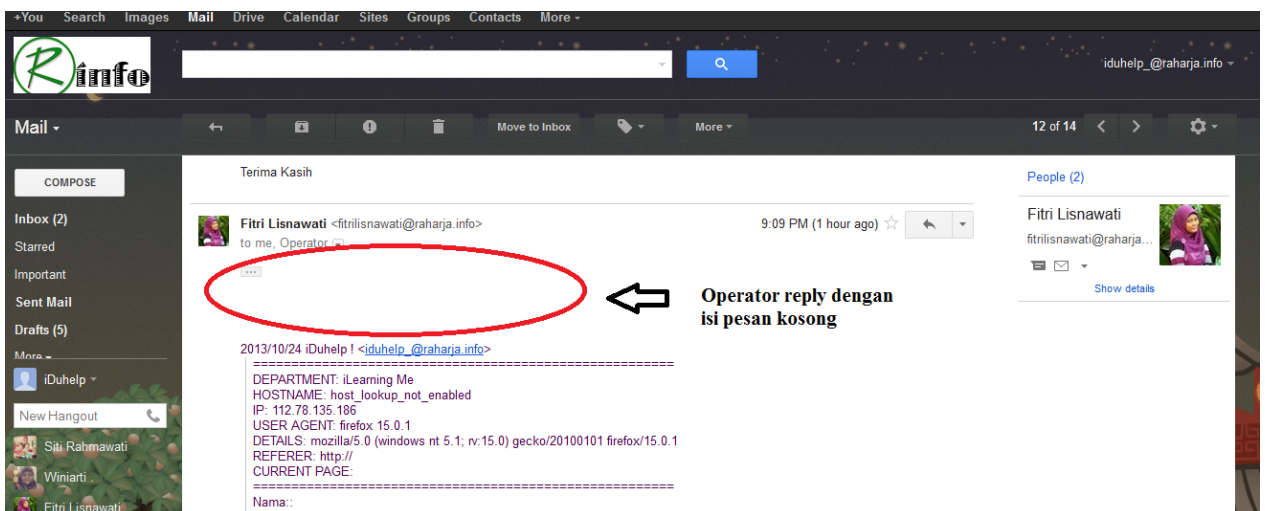
Bagaimana Cara menangani Customer Offline?

Berikut adalah Langkah-Langkah Cara Menangani Customer Offline

1. All Operator iDuHelp! silahkan cek email milis operatoriduhelp@raharjagroups.info liat apakah ada email yang dikirim oleh iduhelp_@raharja.info
Contoh seperti dibawah ini :



2. Lalu email dari iduhelp_@raharja.info itu silahkan operator Reply All dengan isi email kosong, lalu to : operatoriduhelp@raharjagroups.info atau iduhelp_@raharja.info
Contoh seperti dibawah ini :

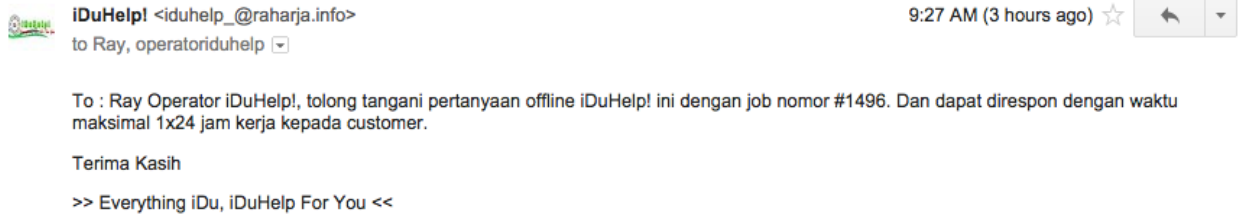


3. Tunggu balasan dari iduhelp_@raharja.info ke Rinfo Anda dengan isi email offline nomor (...), Operator (...).

GOint+

Silahkan Anda tangani jika mendapatkan email tersebut, berarti email tersebut didapatkan oleh Anda.

Contohnya sebagai berikut :



4. Setelah mendapatkan balasan email dari admin yang menunjukkan tiket nomor **#sekian**, harap segera ditangani sesuai perintah yang diatas yaitu :
 - o **Direspon dengan waktu maksimal 1x24 jam kepada customer**
 - o Jika tidak segera direspon sesuai dengan waktu yang ditentukan maka operator akan dikenakan sanksi sesuai yang tertulis pada peraturan yang ada di link ini : **Peraturan iDuHelp!**

5. Lalu **Reply All** email tersebut yang berisi jawaban dari pertanyaan *customer*. Sebelum menjawab ada baiknya menanyakan kembali kepada *customer* data yang diperlukan atau kejelasannya dari pertanyaan tersebut. Dalam memberikan jawaban tidak hanya terdapat link saja tetapi harus terdapat percakapan seperti mengajak berbicara kepada *customer*. Memberikan penjelasan dari tahapan-tahapan jawaban yang diberikan.

Dengan mengirimkan email to *customer* dan cc ke operatoriduhelp@raharjagroups.info dan iduhelp_@raharja.info

6. Jika pertanyaan tidak bisa dijawab atau membutuhkan Rooster, operator wajib bertanya kepada customer kelengkapan data dari pertanyaan tersebut, jika belum mendapatkan kelengkapan data maka jangan terlebih dahulu membuat tiket Rooster, jika mendapatkan kelengkapan data dari customer, operator baru boleh membuat tiket Rooster.

7. Jika ada *feedback* dari customer atas jawaban yang diberikan, maka operator wajib menyelesaikan pertanyaan tersebut sampai selesai dan customer itu telah puas atas jawabannya, dan dikirim ke customer dan cc ke operatoriduhelp@raharjagroups.info dan iduhelp_@raharja.info

8. Setelah customer merasa puas atas jawaban yang diberikan maka operator bisa *close* dengan menyertai isi email sebagai berikut :
Untuk canned respon bisa dilihat di link ini [Canned Respon Operator iDuHelp! Offline](#)
Lakukan dengan cara **Reply All** email Yang dikirim to: customer cc:
operatoriduhelp@raharjagroups.info dan iduhelp_@raharja.info

9. Tetapi jika setelah menjawab pertanyaan *offline* dan selama 2x24 jam kerja tidak ada

GOint+

feedback dari customer, maka operator harus terus menerus menanyakan kepuasan atas jawaban yang diberikan dan menanyakan kesulitan apa lagi yang didapatkan dari pertanyaan yang diberikan customer, jika tidak mendapatkan balasan juga maka operator mengclose dengan isi email :

Untuk canned respon bisa dilihat di link ini [Canned Respon Operator iDuHelp! Offline](#)

Lakukan dengan cara [Reply All](#) email Yang dikirim to: customer

cc: operatoriduhelp@raharjagroups.info dan iduhelp_@raharja.info

10. Ketika telah selesai dan pihak dari PIC iDuHelp menerima pesan pernyataan tersebut, maka PIC iDuHelp! yang akan melakukan *close* tiket dengan memberikan *link survey* iDuHelp!.

ID Solusi Unik: #1520

Penulis: nida hanifah

Update terakhir: 2014-11-04 07:38