



PANDUAN TEMPLATE PRESENTASI INDIVIDUAL

The Best Contact Center Indonesia 2019

PANDUAN PENILAIAN



NO	MATERI PRESENTASI	AGENT	LEADER	SPECIALIST
1.	PENAMPILAN	5%	5%	5%
2.1	PROFILE PESERTA	2,5%	2,5%	2,5%
2.2	TUGAS & TANGGUNG JAWAB	2,5%	2,5%	2,5%
2.3	KOMPETENSI	5%	5%	5%
2.4	PROGRAM KERJA / PENGALAMAN PELAYANAN			
	A. LATAR BELAKANG	10%	5%	5%
	B. DATA PENDUKUNG		5%	5%
	C. KREATIVITAS	10%	10%	10%
	D. HASIL ATAU MANFAAT	10%	10%	10%
2.5	PENGEMBANGAN DIRI	2,5%	2,5%	2,5%
2.6	KINERJA (MIN. 4)	10%	10%	10%
2.7	MOTIVASI PELAYANAN	2,5%	2,5%	2,5%
3.	KEMAMPUAN PRESENTASI	20%	20%	20%
4.	PERTANYAAN FISHBOWL	20%	20%	20%
	TOTAL	100%	100%	100%



NAMA PESERTA

Jabatan

Nama Perusahaan

PETUNJUK PENGGUNAAN



- Template ini digunakan untuk semua kategori individual Level Staff (Agent, Outbound dan Customer Service).
- Template ini dapat dimodifikasi sesuai dengan layout atau format perusahaan.
- Untuk memudahkan proses administrasi dan penilaian **DILARANG** merubah urutan materi presentasi.
- Pencapaian kinerja dan pengembangan diri yang dilakukan dalam kurun waktu 1 Januari 2019 sampai dengan 30 Juni 2019.
- Waktu presentasi dan tanya jawab adalah
 - Max 15 menit untuk Agent, Agent Digital, Agent Disabilitas, Outbound dan Customer Service.
 - Max 20 menit untuk BTB Agent, BTB Outbound dan BTB Customer Service.

PROFIL PESERTA



- Tempat & Tanggal Lahir
- Latar Belakang Pendidikan
- Bulan dan Tahun mulai bekerja di Contact Center.



Foto di Lokasi Kerja Anda
(dilarang keras menggunakan foto orang lain)

TUGAS & TANGGUNG JAWAB



- Jelaskan minimum 3 tugas pokok yang menjadi tanggung jawab anda pada jabatan saat ini.
 -
 -
 -

KOMPETENSI



- Jelaskan minimum 3 kompetensi yang anda kuasai, yang dapat mendukung anda dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab anda dengan baik.
 -
 -
 -

PENGALAMAN PELAYANAN

Pilih salah satu pengalaman dalam memberikan pelayanan pelanggan yang pernah ditangani selama periode 1 Januari 2019 s/d 30 Juni 2019.

KEBUTUHAN PELAYANAN



- Jelaskan latar belakang permasalahan atau permintaan pelanggan. Penjelasan dapat mencakup profil pelanggan, kebutuhan pelayanan, atau permintaan khusus.

- Jelaskan tindakan-tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan atau permintaan pelanggan tersebut.
 -
 -
 -

PENGALAMAN PELANGGAN



- Jelaskan manfaat yang dirasakan pelanggan atas solusi atau penyelesaian yang diberikan.
- Pelajaran berharga dari kasus tersebut dan nilai tambah yang dapat diterapkan untuk pelayanan selanjutnya.

PENGEMBANGAN DIRI



- Jelaskan minimum 3 hal yang telah Anda lakukan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan yang relevan dengan peran spesifik Anda di contact center. Pengembangan diri dapat mencakup pelatihan yang disediakan di lingkungan tempat kerja Anda dan juga kegiatan pengembangan diri yang telah Anda lakukan sendiri selama periode 1 Januari 2018 s/d 30 Juni 2019.
 -
 -
 -

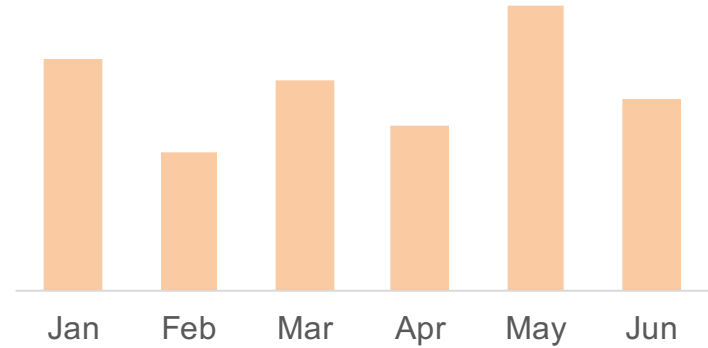
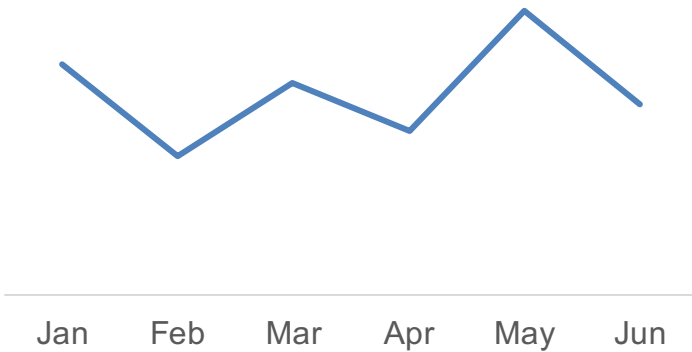
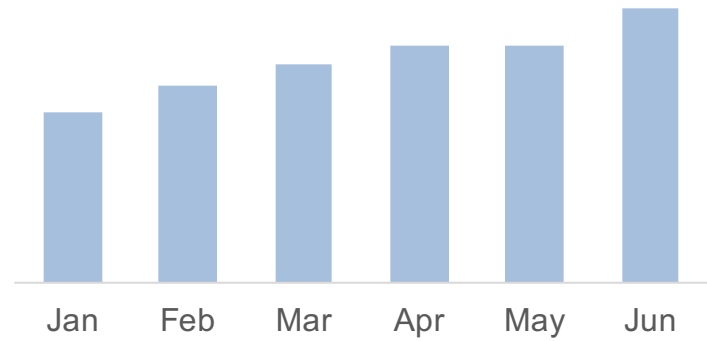
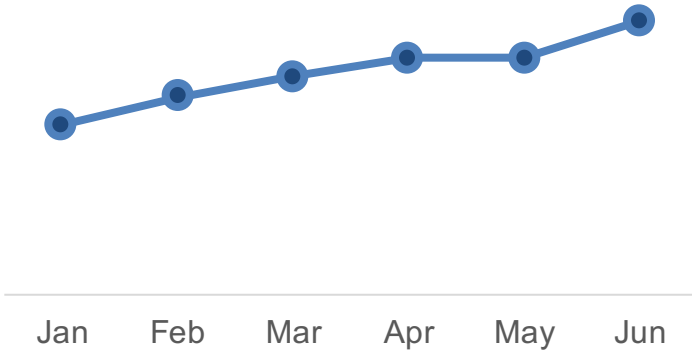
PENCAPAIAN KINERJA



- Sebutkan secara detail pencapaian minimum 4 indicator kinerja utama (key performance indicators) anda selama 6 bulan terakhir (periode Januari – Juni 2019). Pencapaian KPI dalam angka dapat disajikan dalam bentuk tabel atau grafik.

KPI	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
KPI #1							
KPI #2							
KPI #3							
KPI #4							

PENCAPAIAN KINERJA



MOTIVASI PENGEMBANGAN



- Jelaskan minimum 3 hal yang ingin anda lakukan untuk meningkatkan nilai tambah pelayanan, meningkatkan kinerja atau meningkatkan kontribusi anda terhadap bisnis dan/atau pelayanan contact center anda !
 -
 -
 -



TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA PADA THE BEST CONTACT CENTER 2019

Pastikan anda telah mengisi semua pertanyaan sebelum dikirimkan ke panitia.



NAMA PESERTA

Jabatan

Nama Perusahaan

PETUNJUK PENGGUNAAN



- Template ini digunakan untuk semua kategori individual Level Specialist (Quality Assurance, IT Support, Desk Control, Trainer)
- Template ini dapat dimodifikasi sesuai dengan layout atau format perusahaan.
- Untuk memudahkan proses administrasi dan penilaian DILARANG merubah urutan materi presentasi.
- Pencapaian kinerja dan pengembangan diri yang dilakukan dalam kurun waktu 1 Januari 2019 sampai dengan 30 Juni 2019.
- Waktu presentasi dan tanya jawab adalah
 - Max 20 menit untuk Quality Assurance, IT Support, Desk Control.
 - Max 25 menit untuk BTB Quality Assurance dan BTB Support.
 - Max 30 menit untuk Trainer dan BTB Trainer.

PROFIL PESERTA



- Tempat & Tanggal Lahir
- Latar Belakang Pendidikan
- Bulan dan Tahun mulai bekerja di Contact Center.



Foto di Lokasi Kerja Anda
(dilarang keras menggunakan foto orang lain)

TUGAS & TANGGUNG JAWAB



- Jelaskan minimum 3 tugas pokok yang menjadi tanggung jawab anda pada jabatan saat ini.
 -
 -
 -

KOMPETENSI



- Jelaskan minimum 3 kompetensi yang anda kuasai, yang dapat mendukung anda dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab anda dengan baik.
 -
 -
 -

NAMA PROGRAM KERJA

Pilih salah satu program kerja yang paling menarik dan telah dilaksanakan selama periode kerja 1 Januari s/d 30 Juni 2019.

LATAR BELAKANG PROGRAM KERJA



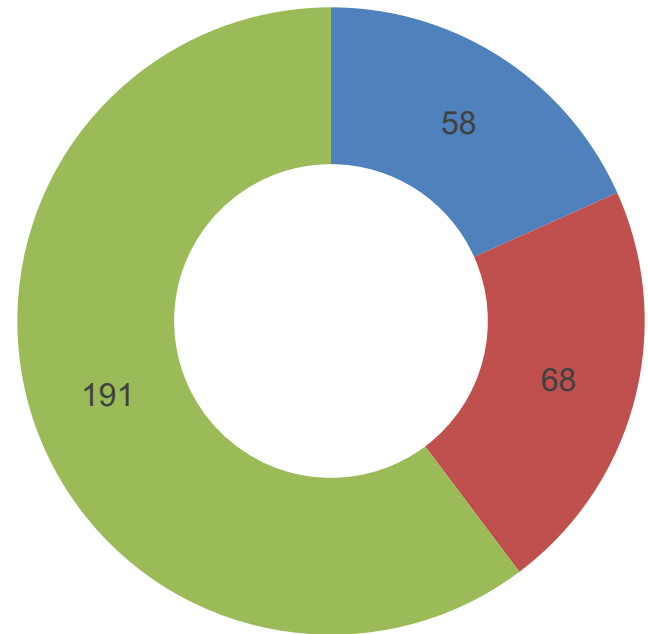
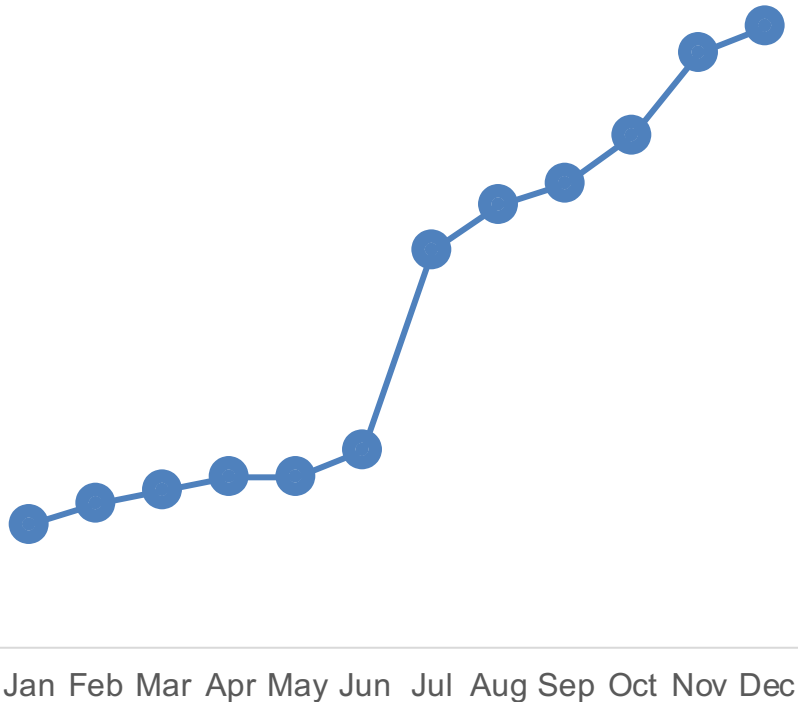
- Jelaskan latar belakang sebagai alasan pelaksanaan program kerja tersebut dan disertai dengan sasaran yang ingin dicapai.

NO	KONDISI SAAT INI	SASARAN PERBAIKAN
1		
2		
3		

DATA PENDUKUNG



- Cantumkan data pendukung sebagai alasan untuk melaksanakan program kerja tersebut. Data pendukung dapat berupa tabel atau grafik yang diperoleh dari tahun sebelumnya selama periode 1 Januari s/d 31 Desember 2018.



- Jelaskan kreativitas yang dilakukan untuk melaksanakan program kerja tersebut, selama periode kerja 1 Januari s/d 30 Juni 2019.
 -
 -
 -

HASIL PROGRAM KERJA



- Jelaskan hasil atau manfaat dari program kerja yang telah dilaksanakan selama periode kerja 1 Januari s/d 30 Juni 2019. Hasil yang disampaikan adalah perbandingan antara sebelum dan setelah pelaksanaan program.

NO	HASIL / MANFAAT PROGRAM	SEBELUM	SETELAH

PENGEMBANGAN DIRI



- Jelaskan minimum 3 hal yang telah Anda lakukan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan yang relevan dengan peran spesifik Anda. Pengembangan diri dapat mencakup pelatihan yang disediakan di lingkungan tempat kerja Anda dan juga kegiatan pengembangan diri yang telah Anda lakukan sendiri selama periode 1 Januari 2018 s/d 30 Juni 2019.
 -
 -
 -

PENCAPAIAN KINERJA



- Sebutkan secara detail pencapaian minimum 4 indicator kinerja utama (key performance indicators) anda selama 6 bulan terakhir (periode Januari – Juni 2019). Pencapaian KPI dalam angka dapat disajikan dalam bentuk tabel atau grafik.

KPI	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
KPI #1							
KPI #2							
KPI #3							
KPI #4							

MOTIVASI PENGEMBANGAN



- Jelaskan minimum 3 hal yang ingin anda lakukan untuk meningkatkan nilai tambah pelayanan, meningkatkan kinerja atau meningkatkan kontribusi anda terhadap bisnis dan/atau pelayanan contact center anda !
 -
 -
 -



TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA PADA THE BEST CONTACT CENTER 2019

Pastikan anda telah mengisi semua pertanyaan sebelum dikirimkan ke panitia.



NAMA PESERTA

Jabatan

Nama Perusahaan

PETUNJUK PENGGUNAAN



- Template ini digunakan untuk semua kategori individual Level Leader (Team Leader Inbound/Outbound/Digital, TL CS, Supervisor, Manager).
- Template ini dapat dimodifikasi sesuai dengan layout atau format perusahaan.
- Untuk memudahkan proses administrasi dan penilaian **DILARANG** merubah urutan materi presentasi.
- Pencapaian kinerja dan pengembangan diri yang dilakukan dalam kurun waktu 1 Januari 2019 sampai dengan 30 Juni 2019.
- Waktu presentasi dan tanya jawab adalah
 - Max 20 menit untuk Team Leader Inbound/Digital/Outbound/Customer Service.
 - Max 25 menit untuk BTB Team Leader Inbound/Outbound, dan Supervisor.
 - Max 30 menit untuk Manager dan BTB Manager.

PROFIL PESERTA



- Tempat & Tanggal Lahir
- Latar Belakang Pendidikan
- Bulan dan Tahun mulai bekerja di Contact Center.



Foto di Lokasi Kerja Anda
(dilarang keras menggunakan foto orang lain)

TUGAS & TANGGUNG JAWAB



- Jelaskan minimum 3 tugas pokok yang menjadi tanggung jawab anda pada jabatan saat ini.
 -
 -
 -

KOMPETENSI



- Jelaskan minimum 3 kompetensi yang anda kuasai, yang dapat mendukung anda dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab anda dengan baik.
 -
 -
 -

NAMA PROGRAM KERJA

Pilih salah satu program kerja yang paling menarik dan telah dilaksanakan selama periode kerja 1 Januari 2019 s/d 30 Juni 2019.

LATAR BELAKANG PROGRAM KERJA



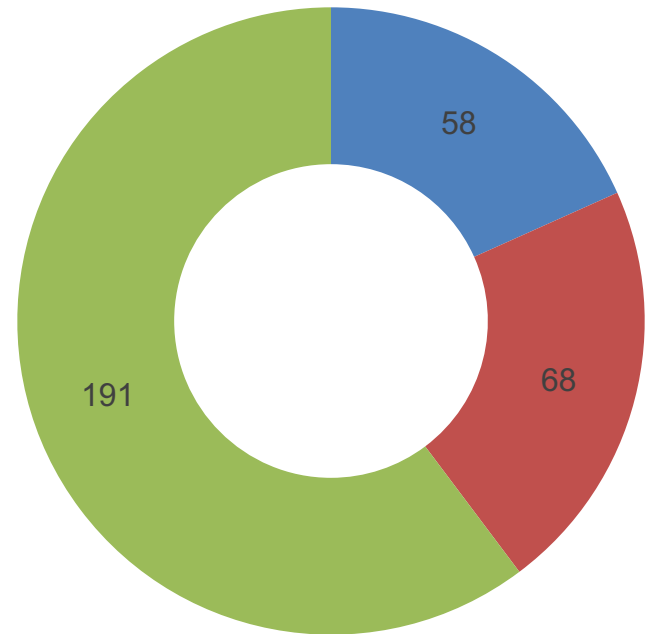
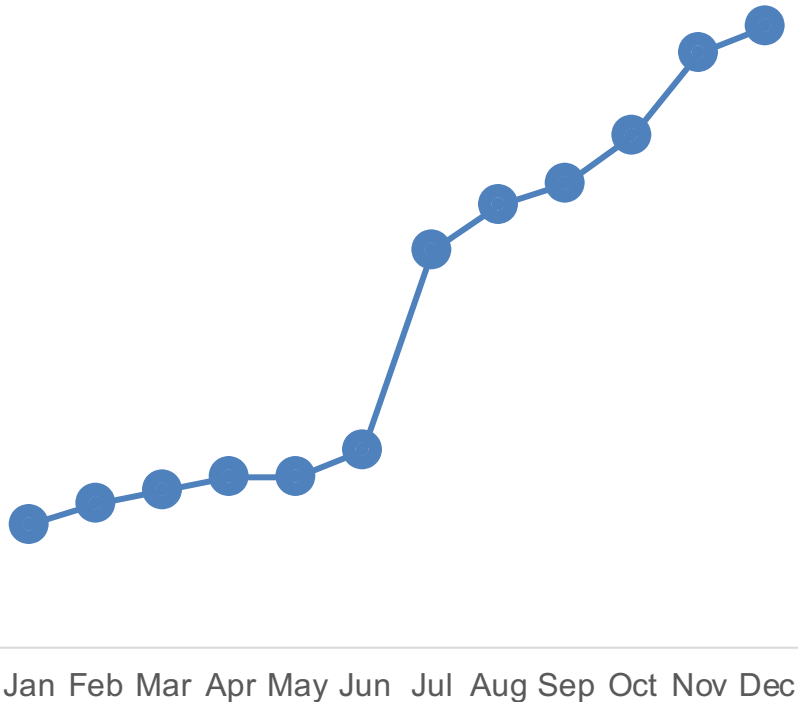
- Jelaskan latar belakang sebagai alasan pelaksanaan program kerja tersebut dan disertai dengan sasaran yang ingin dicapai.

NO	KONDISI SAAT INI	SASARAN PERBAIKAN
1		
2		
3		

DATA PENDUKUNG



- Cantumkan data pendukung sebagai alasan untuk melaksanakan program kerja tersebut. Data pendukung dapat berupa tabel atau grafik yang diperoleh dari tahun sebelumnya selama periode 1 Januari s/d 31 Desember 2018.



- Jelaskan kreativitas-kreativitas yang telah dilakukan untuk melaksanakan program kerja tersebut, selama periode kerja 1 Januari s/d 30 Juni 2019.
 -
 -
 -

HASIL PROGRAM KERJA



- Jelaskan hasil atau manfaat dari program kerja yang telah dilaksanakan selama periode kerja 1 Januari s/d 30 Juni 2019. Hasil yang disampaikan adalah perbandingan antara sebelum dan setelah pelaksanaan program.

NO	HASIL / MANFAAT PROGRAM	SEBELUM	SETELAH

PENGEMBANGAN DIRI



- Jelaskan minimum 3 hal yang telah Anda lakukan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan yang relevan dengan peran spesifik Anda. Pengembangan diri dapat mencakup pelatihan yang disediakan di lingkungan tempat kerja Anda dan juga kegiatan pengembangan diri yang telah Anda lakukan sendiri selama periode 1 Januari 2018 s/d 30 Juni 2019.
 -
 -
 -

PENCAPAIAN KINERJA



- Sebutkan secara detail pencapaian minimum 4 indicator kinerja utama (key performance indicators) anda selama 6 bulan terakhir (periode Januari – Juni 2019). Pencapaian KPI dalam angka dapat disajikan dalam bentuk tabel atau grafik.

KPI	Target	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
KPI #1							
KPI #2							
KPI #3							
KPI #4							

MOTIVASI PENGEMBANGAN



- Jelaskan minimum 3 hal yang ingin anda lakukan untuk meningkatkan nilai tambah pelayanan, meningkatkan kinerja atau meningkatkan kontribusi anda terhadap bisnis dan/atau pelayanan contact center anda !
 -
 -
 -



TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA PADA THE BEST CONTACT CENTER 2019

Pastikan anda telah mengisi semua pertanyaan sebelum dikirimkan ke panitia.

JADWAL PEMBEKALAN



KATEGORI	JUNI					JULI				
	24	25	26	27	28	1	2	3	4	5
Agent Inbound, Agent Premium	x	x								
Back Office, Agent Disability, Agent English		x	x							
Agent Digital, TL Digital			x	x						
Quality Assurance, Trainer, IT Support, Desk Control				x	x					
Telemarketing, Telesales, Collection, TL Outbound						x	x			
Customer Service, TL Customer Service							x	x		
Team Leader Inbound, Supervisor, Manager								x	x	

LATIHAN SOAL LEADER



<https://www.surveymonkey.com/r/MXT3JDY>

LATIHAN SOAL AGENT



<https://www.surveymonkey.com/r/TMNFWBW>