



**THE BEST CONTACT CENTER  
INDONESIA**

**THE BEST CONTACT  
CENTER INDONESIA  
2022**

**JAKARTA, 15 FEBRUARI 2022**





**THE BEST CONTACT CENTER  
INDONESIA**

**MATERI UJIAN**

**THE BEST CONTACT CENTER INDONESIA 2022**

# BOBOT PENILAIAN



**Uji Pengetahuan**

**20%**



**Uji Presentasi**

**40%**



**Uji Wawancara**

**40%**



# APLIKASI UJIAN ONLINE



**Quiz Online  
Soal Sequence 1 - 50**



**Pengawasan  
ZOOM video conference**

# MATERI UJIAN AGENT / STAFF



Materi Ujian	Inbound	Outbound	Digital	Cust Service
Pengetahuan Contact Center	10	10	10	10
Tugas & Tanggung Jawab	5	5	5	5
Kompetensi	5	5	5	5
Keterampilan Pelayanan	10			10
Keterampilan Penjualan		10		
Keterampilan Menulis			10	
Teknologi	5	5	5	5
Indikator Kinerja	5	5	5	5
Kemampuan Analisis	10	10	10	10
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>

# MATERI UJIAN TEAM LEADER



Materi Ujian	TL Inbound	TL Outbound	TL Digital	TL CS
Manajemen Pelayanan / Program	5	5	5	5
Tugas & Tanggung Jawab	5	5	5	5
Kompetensi	5	5	5	5
Keterampilan Pelayanan	10			10
Keterampilan Penjualan		10		
Keterampilan Menulis			10	
Survei Kepuasan	5	5	5	5
Manajemen Kualitas	5	5	5	5
Manajemen Kinerja	10	10	10	10
Kemampuan Analisis	5	5	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>

# MATERI UJIAN SPECIALIST, SPV & MANAGER



Materi Ujian	Spv & Manager	Trainer & QA	DC & IT
Tugas & Tanggung Jawab	10	10	10
Manajemen Teknologi			10
Service Level	5		5
Beban Kerja / Kapasitas	5	5	5
Penjadwalan			10
Manajemen Pelayanan	5	5	
Survei Kepuasan	5	5	
Manajemen Kualitas		10	
Manajemen Kinerja	10	10	
Manajemen Biaya	5		5
Kemampuan Analisis	5	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>





**THE BEST CONTACT CENTER  
INDONESIA**

# MATERI PRESENTASI

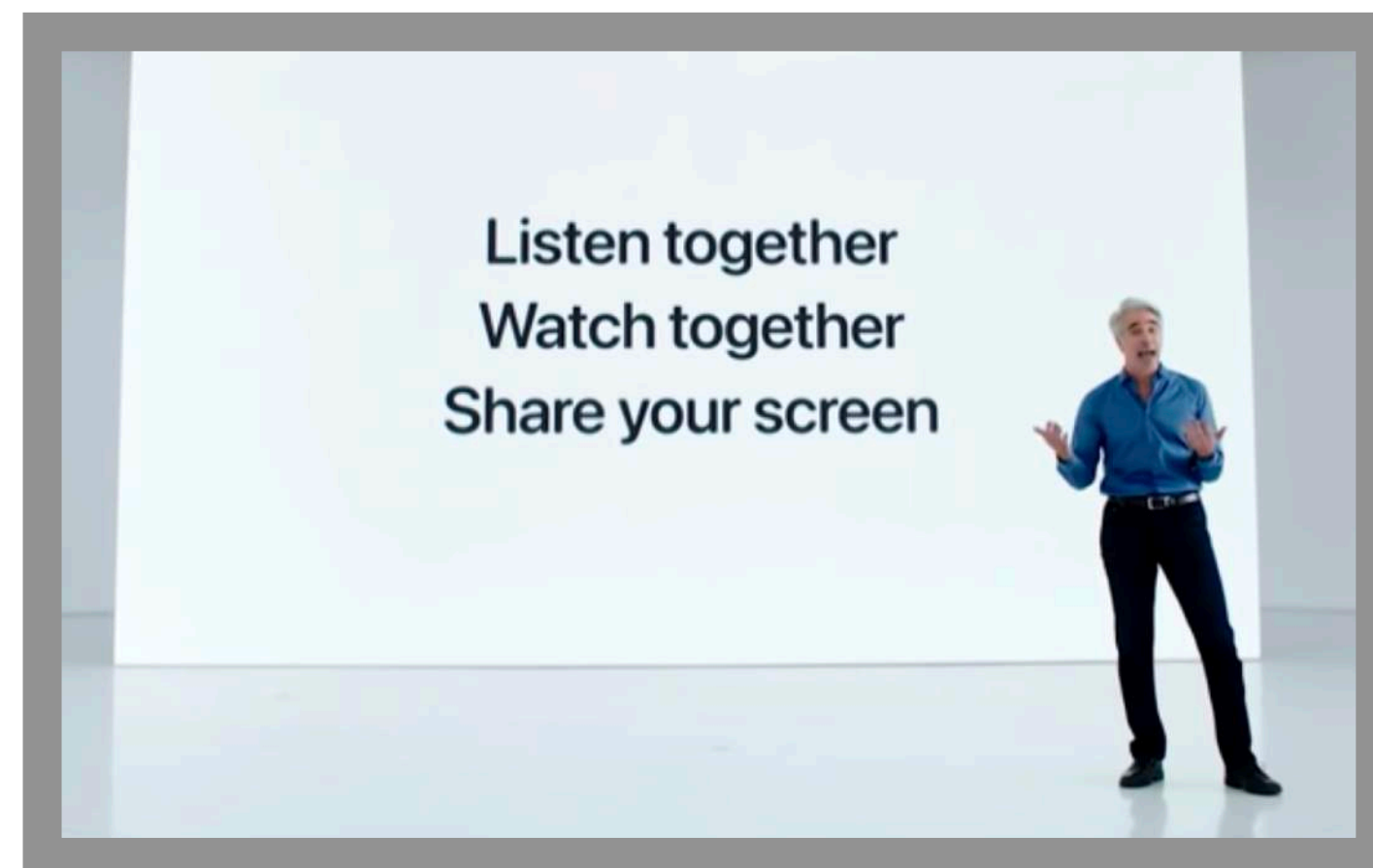
**THE BEST CONTACT CENTER INDONESIA 2022**



# MATERI VIDEO PRESENTASI

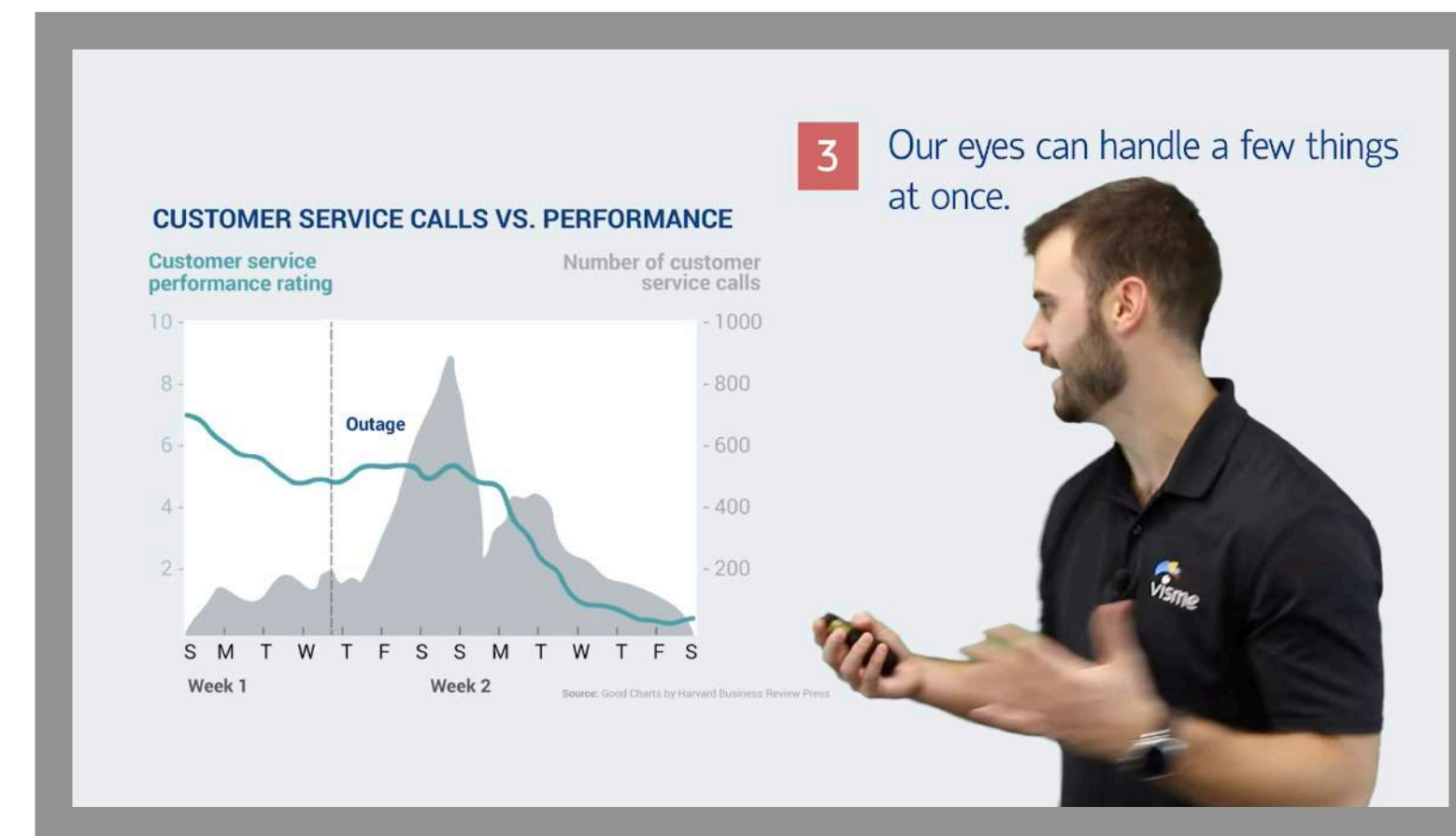


## LEVEL AGENT / STAFF



Max 15 Menit

## LEVEL LEADER / SUPPORT



Max 20 Menit

# MATERI PRESENTASI



Materi	Level Agent & Staff	Level Leader & Support
Profile Peserta	2,50%	2,50%
Tugas & Tanggung Jawab	2,50%	2,50%
Kompetensi	5,00%	5,00%
Latar Belakang Program Kerja		10,00%
Data Pendukung Program Kerja		10,00%
Kreativitas Dalam Program Kerja		20,00%
Hasil Atau Manfaat Dari Program Kerja		20,00%
Latar Belakang Pengalaman Pelayanan	10,00%	
Kreativitas Dalam Pengalaman Pelayanan	25,00%	
Hasil Atau Manfaat Dari Pengalaman Pelayanan	20,00%	
Pengembangan Diri	5,00%	5,00%
Kinerja (Min. 4)	25,00%	20,00%
Motivasi Pelayanan	5,00%	5,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>





**THE BEST CONTACT CENTER  
INDONESIA**

**MATERI**

**WAWANCARA**

**THE BEST CONTACT CENTER INDONESIA 2022**

NO	MATERI PRESENTASI	BOBOT
1	Perkenalan	5%
2	Kemampuan Memahami Pertanyaan Moderator	5%
3	Kemampuan Menjelaskan	15%
4	Pemilihan Kata & Kalimat	5%
5	Kesesuaian Jawaban Dengan Pertanyaan	30%
6	Jawaban Disertai Dengan Contoh, Fakta atau Data	20%
7	Kelengkapan Jawaban	20%
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>





TERIMA KASIH

THE BEST CONTACT CENTER INDONESIA 2022