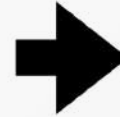




KATEGORI INDIVIDUAL

THE BEST CONTACT CENTER INDONESIA 2023

TAHAPAN LOMBA



Tryout Online

16 - 17 Juni 2023
22 - 23 Juni 2023

Online Test

10 Juli 2023

Upload File Presentasi

27 - 31 Juli 2023

Presentasi & Wawancara (Offline)

7 - 11 Agustus 2023
21 - 25 Agustus 2023

KATEGORI INDIVIDUAL LEADER / SUPPORT

NO	KATEGORI	SMALL	MEDIUM	LARGE	BTB
1	Manager	KAPASITAS < 100 SEATS	KAPASITAS 100 - 300 SEATS	KAPASITAS > 300 SEATS	THE BEST OF THE BEST = PERNAH MENANG
2	Supervisor				
3	Team Leader Digital				
4	Team Leader Inbound				
5	Team Leader Outbound				
6	Team Leader Cust Service				
7	Quality Assurance				
8	Desk Control				
9	IT Support				
10	Trainer				

Minimum 6 peserta per sub kategori.

KATEGORI INDIVIDUAL AGENT / STAFF

NO	KATEGORI	SMALL	MEDIUM	LARGE	PUBLIC	BTB
1	Agent Email / Chat	KAPASITAS < 100 SEATS	KAPASITAS 100 - 300 SEATS	KAPASITAS > 300 SEATS	BADAN / LEMBAGA PUBLIK	THE BEST OF THE BEST = PERNAH MENANG
2	Agent Social Media					
3	Agent English					
4	Agent Inbound					
5	Agent Premium					
6	Back Office					
7	Customer Service					
8	Telemarketing					
9	Telesales					
10	Agent Disabilitas					

Minimum 6 peserta per sub kategori.

JUMLAH PESERTA PER PERUSAHAAN



TAHAP I : ONLINE TEST

Max. 3 Peserta



TAHAP II: PRESENTASI & WAWANCARA

Max. 2 Peserta

*Peserta tahap II
ditentukan
dengan nilai
ujian tertinggi
atau pilihan
perusahaan.*

PEMBATASAN PESERTA

**Menang
2021 dan 2022**



Istirahat

**Pernah
Menang**



Boleh ikut Kategori
BTB sesuai jabatan
terakhir

**Menang Platinum
BTB**



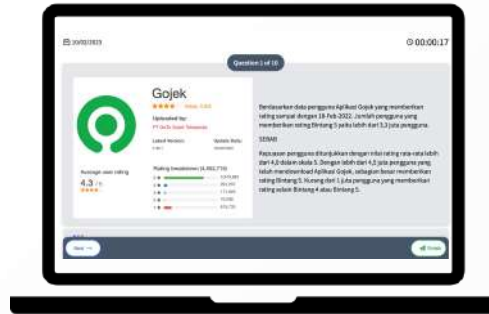
Boleh ikut Kategori
BTB lain sesuai
jabatan terakhir

**Pernah
Menang 3x**



Boleh ikut kategori
BTB Leader /
Support sesuai
jabatan terakhir

APLIKASI UJIAN ONLINE



QUIZ ONLINE

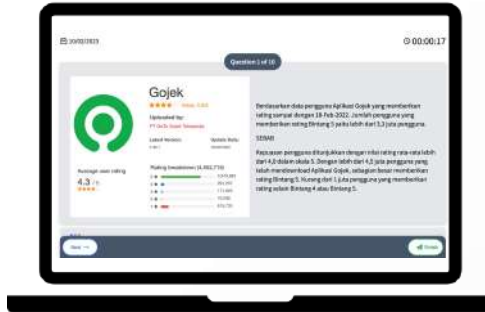
Pilihan Ganda
Soal Sequence 1 - 50



ZOOM CONFERENCE

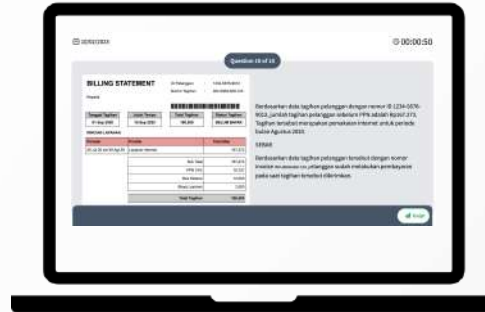
Pengawasan ujian melalui
zoom
Peserta wajib menyalakan
kamera sepanjang ujian
berlangsung

YANG BERBEDA



SOAL GAMBAR

Beberapa soal diberikan dalam bentuk gambar.



SOAL VIDEO

Beberapa soal diberikan dalam bentuk video tanpa suara.



SOAL ANALISIS (SEBAB AKIBAT)

Beberapa soal Analisis diberikan dalam bentuk Sebab Akibat.

SOAL UJIAN ONLINE



Materi Ujian	Agent / Staff	Team Leader	Spv & Manager	Trainer & QA	DC & IT
Pelayanan Contact Center	10	5	10	10	
Tugas & Tanggung Jawab	5	5	5	5	5
Kompetensi	5	5	5	5	
Keterampilan	10	10			
Teknologi	5				5
Manajemen Kualitas		5		10	
Survei Kepuasan		5			
Indikator Kinerja	5	5	5	10	
Biaya			5		5
Service Level			5		5
Workload			5		10
Scheduling					10
Kemampuan Analisis	10	10	10	10	10
Total	50	50	50	50	50

PRESENTASI INDIVIDUAL



PRESENTASI

15 - 30 MENIT

Penampilan	5%
Materi Presentasi	55%
Kemampuan Presentasi	20%
Jawaban Fish Bowl	20%

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%
TOTAL	100,00%	100,00%

YANG BERBEDA



Khusus level Agent / Staff, pengalaman pelayanan merupakan kejadian yang sering dihadapi dalam pelayanan. Jadi, bukan hanya 1 kejadian pelayanan.

**Latar Belakang
Pengalaman
Pelayanan**



10%

**Kreativitas Dalam
Pengalaman
Pelayanan**



25%

**Hasil Atau Manfaat
Dari Pengalaman
Pelayanan**



20%

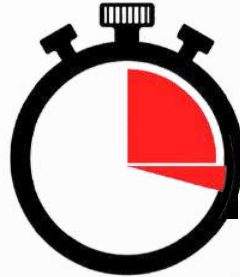
WAKTU PRESENTASI

15 Menit



Agent / Premium /
English / Digital Media
/ Back Office /
Telemarketing /
Telesales / Collection /
Customer Service

20 Menit



Team Leader Inbound
/ Outbound / Digital /
Customer Service

BTB Staff

25 Menit



Quality Assurance /
Desk Control /
IT Support / Supervisor

BTB Team Leader /
Supervisor / Specialist

30 Menit



Manager / Trainer

BTB Trainer

HADIAH PEMENANG INDIVIDUAL



PEMENANG	MEDALI	SERTIFIKAT	BENCHMARKING
PLATINUM	v	v	OVERSEAS
GOLD	v	v	DALAM NEGERI
SILVER	v	v	DALAM NEGERI
BRONZE	v	v	DALAM NEGERI



TERIMA KASIH

THE BEST CONTACT CENTER INDONESIA 2023