

Summary kebutuhan Tenaga kerja

Requirement:

1. **Pendidikan:**
 - lulusan D3/S1 lebih diutamakan.(Bidang Kesehatan lebih diutamakan keperawatan, kebidanan, dll)
2. **Kemampuan Komunikasi:**
 - Kemampuan komunikasi lisan yang baik.
 - Kemampuan mendengarkan aktif untuk memahami kebutuhan dan masalah pelanggan.
3. **Keterampilan Layanan Pelanggan:**
 - Pengalaman dalam layanan pelanggan atau call center diutamakan.
 - Kemampuan menangani keluhan dan menyelesaikan masalah pelanggan dengan tenang dan efektif.
4. **Pengetahuan Produk:**
 - Pengetahuan tentang produk asuransi dan industri asuransi.
 - Kemampuan mempelajari dan memahami berbagai polis asuransi.
5. **Keterampilan Komputer:**
 - Kemampuan menggunakan komputer dan perangkat lunak call center.
 - Pengalaman dengan sistem CRM diutamakan.
6. **Keterampilan Multitasking:**
 - Kemampuan mengelola beberapa tugas secara bersamaan dalam lingkungan yang cepat.
 - Kemampuan menjaga ketenangan dan efisiensi di bawah tekanan.
7. **Kemampuan Bahasa:**
 - Penguasaan bahasa Indonesia dengan baik.
 - Kemampuan bahasa Inggris atau bahasa lain sebagai nilai tambah.
8. **Keterampilan Penjualan:**
 - Kemampuan menawarkan dan menjual produk asuransi kepada pelanggan (jika diperlukan).
9. **Kepribadian:**
 - Ramah, sabar, dan memiliki empati tinggi.
 - Sikap profesional dan penampilan yang rapi.
10. **Ketersediaan Waktu:**
 - Fleksibilitas dalam jam kerja, termasuk kemungkinan bekerja pada malam hari, akhir pekan, atau hari libur.



Jobdesk:

1. Menjawab Pertanyaan Pelanggan:

- Menanggapi telepon masuk dari pelanggan yang membutuhkan informasi tentang produk dan layanan asuransi.
- Memberikan penjelasan detail tentang berbagai polis asuransi, premi, manfaat, dan syarat ketentuan.

2. Membantu Proses Klaim:

- Membimbing pelanggan melalui proses pengajuan klaim.
- Memastikan semua dokumen yang diperlukan sudah lengkap dan valid.
- Memberikan update kepada pelanggan tentang status klaim mereka.

3. Mengatasi Keluhan dan Masalah:

- Mendengarkan keluhan pelanggan dengan seksama dan memberikan solusi yang sesuai.
- Menyelesaikan masalah yang mungkin dihadapi pelanggan dengan cepat dan efisien.

4. Mengelola Informasi Pelanggan:

- Memperbarui dan menjaga data pelanggan dalam sistem perusahaan.
- Memastikan semua informasi yang dimasukkan akurat dan terkini.

5. Menyusun Laporan Harian:

- Membuat laporan harian tentang panggilan masuk, keluhan yang ditangani, klaim yang diproses, dan penjualan produk.

6. Pelatihan dan Pembaruan Produk:

- Mengikuti pelatihan rutin untuk mempelajari produk baru dan perubahan kebijakan.
- Memastikan selalu up-to-date dengan informasi terbaru tentang produk asuransi.

7. Menjaga Kualitas Pelayanan:

- Menjaga standar pelayanan yang tinggi dalam setiap interaksi dengan pelanggan.
- Berusaha selalu memberikan pengalaman positif bagi pelanggan.

8. Kerjasama Tim:

- Bekerja sama dengan rekan kerja untuk memastikan kelancaran operasional.
- Berpartisipasi dalam rapat tim dan berbagi informasi penting.

9. Mematuhi Prosedur dan Kebijakan:



- Mematuhi semua prosedur dan kebijakan perusahaan terkait dengan layanan pelanggan dan penanganan data.

Hak dan Kewajiban:

HAK

1. Gaji dan Tunjangan:

- Mendapatkan gaji yang sesuai dengan ketentuan perusahaan dan peraturan ketenagakerjaan. (Sesuai UMR Sleman)
- Menerima tunjangan tambahan seperti tunjangan BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan, tunjangan shift, dan tunjangan THR, *Holiday Allowance*, *Overtime*.

2. Pelatihan dan Pengembangan:

- Mengikuti pelatihan dan program pengembangan keterampilan yang disediakan oleh perusahaan.
- Mendapatkan informasi terbaru tentang produk dan layanan asuransi.

3. Fasilitas Kerja:

- Mendapatkan fasilitas kerja yang memadai, termasuk peralatan komputer, headset, dan perangkat lunak yang diperlukan.
- Lingkungan kerja yang aman dan nyaman.

4. Waktu Istirahat dan Cuti:

- Memperoleh waktu istirahat harian yang cukup sesuai dengan peraturan perusahaan.
- Mendapatkan cuti tahunan, cuti sakit, dan cuti lainnya sesuai dengan ketentuan perusahaan dan peraturan perundang-undangan.

5. Penghargaan dan Pengakuan:

- Pengakuan dari perusahaan atas kontribusi dan kerja keras.

6. Kepastian Karir:

- Peluang untuk promosi dan pengembangan karir di perusahaan.

Kewajiban Call Center Asuransi:

1. Memberikan Layanan yang Baik:

- Menyediakan layanan pelanggan yang berkualitas tinggi dengan sopan dan profesional.
- Menanggapi panggilan dan pesan pelanggan dengan cepat dan efisien.

2. Menguasai Produk dan Layanan:

- Memahami secara mendalam tentang produk dan layanan asuransi yang ditawarkan perusahaan.
- Selalu up-to-date dengan perubahan dan penambahan produk.

3. Mengelola Data Pelanggan:

- Memastikan data pelanggan yang dikelola akurat dan terkini.
- Menjaga kerahasiaan informasi pribadi pelanggan sesuai dengan kebijakan privasi dan peraturan yang berlaku.

4. Mematuhi Prosedur dan Kebijakan:

- Mengikuti semua prosedur operasional standar dan kebijakan perusahaan.



- Mematuhi peraturan ketenagakerjaan dan etika profesional.
5. **Melaporkan Kinerja:**
 - Membuat dan menyampaikan laporan kinerja harian, mingguan, atau bulanan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
 - Melaporkan masalah atau keluhan yang tidak dapat diselesaikan kepada atasan.
 6. **Kerjasama Tim:**
 - Bekerjasama dengan rekan kerja dan departemen lain untuk memastikan layanan yang konsisten dan berkualitas.
 - Berpartisipasi aktif dalam rapat tim dan kegiatan perusahaan lainnya.
 7. **Pengembangan Diri:**
 - Mengikuti pelatihan dan upaya pengembangan keterampilan yang disediakan perusahaan.
 - Berusaha untuk terus meningkatkan kompetensi dan kemampuan profesional.