

ABSTRACT

Pada masa magang, saya bekerja sebagai seorang agen asuransi di AXA Financial Indonesia cabang Bengawan. Salah satu tugas saya adalah menelepon beberapa orang calon nasabah saya. AXA menyediakan 2 buah skrip telpon yang terdiri dari percakapan yang mungkin terjadi antara saya dan calon- calon nasabah tersebut. Tujuan dari tugas menelepon tersebut adalah untuk membuat janji temu dengan mereka, agar saya dapat menjelaskan lebih detail tentang produk- produk AXA. Ada 18 orang calon nasabah yang saya telepon, tetapi saya tidak dapat membuat satu pun janji temu dengan mereka, walaupun saya sudah menggunakan skrip yang disediakan oleh AXA.

Setelah melakukan analisis, saya menemukan tiga penyebab dari masalah itu, yaitu pembicaraan saya yang tidak natural ketika sedang membaca skrip itu, saya tidak melakukan persiapan yang cukup, dan saya merasa tegang sehingga nada berbicara saya tidak cukup percaya diri. Saya juga menemukan dua efek dari masalah itu, yaitu saya mengulang percakapan saya beberapa kali ketika menelepon, sehingga membuang banyak waktu saya dan calon- calon nasabah saya, dan saya tidak berhasil memenuhi tujuan dari menggunakan skrip. Saya memilih tiga solusi yang berpotensi untuk menangani kesulitan dalam menggunakan skrip ketika menelpon beberapa orang calon nasabah saya itu. Yang pertama adalah saya meningkatkan bagaimana saya berbicara ketika sedang membaca skrip Maestro Elite Care. Yang kedua adalah saya harus lebih mempersiapkan diri saya dengan membuat beberapa catatan tentang Maestro Elite Care di skrip yang sudah disediakan, dan yang ketiga, saya merekam diri saya ketika sedang membaca skrip Maestro Elite Care. Berdasarkan analisis, saya memutuskan untuk menggabungkan ketiga solusi tersebut untuk mengatasi masalah yang saya hadapi

TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT	i
DECLARATION OF ORIGINALITY	ii
ACKNOWLEDGEMENTS	iii
TABLE OF CONTENTS	iv
CHAPTER I. INTRODUCTION	1-6
A. Background of the Study	
B. Identification of the Problem	
C. Objectives and Benefits of the Study	
D. Description of the Institution	
E. Method of the Study	
F. Limitation of the Study	
G. Organization of the Term Paper	
CHAPTER II. PROBLEM ANALYSIS.....	7-10
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTION	11-16
CHAPTER IV. CONCLUSION	17-18
BIBLIOGRAPHY	
APPENDICES:	
A. FLOWCHART	
B. PHONE SCRIPT SAMPLE	