

DAVID WIJAYA



Pribadi

- Alamat**
Jl. Diponegoro 100B
Jakarta
- Nomor telepon**
081234567890
- Email**
test@gmail.com

Keahlian

- Microsoft Word ●●●●●
- CRM Software ●●●●●
- Microsoft Excel ●●●●●
- Kontrol Diri ●●●●●
- Kesabaran ●●●●●
- Mendengar Efektif ●●●●●
- Komunikasi Jelas ●●●●●
- Kemampuan Adaptasi ●●●●●

Minat

- Elektronik dan Komputer

Customer service representative dengan pengalaman 10 tahun dalam industri asuransi jangka pendek yang melayani klien pribadi dan bisnis. Saya adalah komunikator yang jelas, pendengar yang efektif, dan cakap dalam meredakan konflik dan menyelesaikan masalah klien dengan cepat. Dengan keterampilan organisasi yang baik, saya mampu memberikan layanan yang berkualitas dan mempertahankan level integritas tertinggi untuk menjamin kepuasan dan keamanan klien dan perusahaan. Selain itu, saya adalah anggota tim yang kompeten, dapat menginspirasi dan terinspirasi oleh tim.

Pengalaman kerja

Customer Service Team Leader Jul 2016 - Okt 2021
Adira Insurance

Bertanggung jawab untuk mengelola kinerja harian tim 15 customer service consultant dan melayani klien bisnis dengan kebutuhan asuransi jangka pendek. Tanggung jawab meliputi:

- Menyelesaikan masalah yang dieskalasi dan berbicara dengan klien yang menuntut
- Memantau rasio inbound dan outbound call per consultant
- Mempertahankan target internal untuk tiket tertutup dan tidak terselesaikan
- Menindaklanjuti masalah yang membutuhkan waktu penyelesaian lebih dari 24 jam
- Memutar rekaman percakapan tentang masalah tidak selesai dan keluhan pelanggan
- Bekerja sama dengan anggota tim untuk memahami dan menyelesaikan masalah
- Bekerja sama dengan pemangku kepentingan internal untuk menyelesaikan masalah
- Mengelola portofolio training tim agar semua anggota mendapat training yang sesuai
- Memastikan semua peralatan dipelihara dan berfungsi dengan baik
- Memotivasi, memberikan semangat, dan mendukung anggota tim
- Memberikan training pekerjaan yang dibutuhkan
- Menyiapkan laporan harian, mingguan, dan bulanan untuk manajemen senior
- Mengikuti rapat manajemen rutin untuk menyampaikan perkembangan dan visi
- Mengorganisasi jadwal rotasi tim, permintaan cuti, dan absensi

Customer Service Advisor Okt 2010 - Jul 2016
AXA

Tim advisor yang melayani klien pribadi asuransi jangka pendek. Tanggung jawab meliputi:

- Menerima inbound call terkait pertanyaan tentang polis
- Memandu klien dalam proses klaim
- Membantu klien dalam proses online
- Mencatat semua log panggilan dalam sistem internal
- Mengescalasi masalah yang membutuhkan masukan dari departemen lain
- Menindaklanjuti masalah yang dieskalasi
- Melakukan outbound call untuk memberikan saran
- Memberikan saran manajemen untuk masalah yang tidak terselesaikan
- Memperbarui detail pribadi dan perbankan klien
- Menindaklanjuti polis yang sudah lapse
- Mengajukan permintaan internal untuk pemulihan polis
- Mengurus semua dokumen dan pengisian data elektronik
- Mengikuti sesi training on-site secara rutin untuk meningkatkan keterampilan

Customer Care Consultant Mar 2008 - Sep 2010
Prudential Financial

Awalnya ditunjuk sebagai trainee, dan setelah 6 bulan, dipromosikan menjadi consultant yang mendukung klien bisnis dengan kebutuhan asuransi jangka pendek. Tanggung jawab meliputi:

- Menerima inbound call dan melakukan outbound call
- Mencatat log panggilan dalam sistem internal
- Memverifikasi detail klien tentang dokumen polis
- Memperoleh tagihan awal untuk item-item yang dicakup dalam setiap polis
- Memperbarui detail bisnis dan perbankan klien
- Mengescalasi masalah ke team leader
- Mengurus semua dokumen dan pengisian data elektronik

Pencapaian

Penghargaan tahunan **Customer Service Excellence Award AXA** pada tahun 2019 dan 2020

Pendidikan dan Kualifikasi

Certified Customer Service Professional for Staff Jakarta International Customer Service Institute (JICSI)	Jan 2008 - Mar 2008
Certified Customer Service Professional for Supervisor Jakarta International Customer Service Institute (JICSI)	Mar 2015 - Apr 2015
Certified Customer Experience Professional Jakarta International Customer Service Institute (JICSI)	Apr 2015 - Mei 2015

Referensi

Bapak Rudiantara Danu - Direct manager Berdasarkan permintaan	Adira Insurance
Bapak Mohammad Sayekti - Team leader Berdasarkan permintaan	AXA
Ibu Novita Angelina - Senior Agent Berdasarkan permintaan	Prudential Financial