

ABSTRAK

Anggi Mailano (2019011099)

FLOW HANDLING PENANGANAN KENDALA MITRA MELALUI CHANEL CALL CENTER DAN MELALUI EMAIL IN APPS SERTA PENYELESAIAN KENDALA MITRA DARI SECOND LAYER

Selama melaksanakan kerja profesi PT CONCENTRIX INDONESIA, Praktikan bekerja di bawah pengawasan serta bimbingan Team Leader. Dalam kerja profesi, Praktikan berkesempatan untuk turut berpartisipasi dan terlibat langsung dalam pekerjaan customer service di PT CONCENTRIX INDONESIA yaitu menangani kendala dan flow handling mitra yang sesuai dengan SOP perusahaan yaitu menagani kendala mitra melalui call center dan email in apps sera penyelesaian masalah mitra oleh *tim Second layer* (L2)

Kata Kunci : call center, email in apps , penyelesaian masalah mitra oleh tim L2