



LKPD 6

LEMBAR KERJA PESERTA DIDIK

- Elemen : Proses Bisnis TJKT
- Materi : Skrip Simulasi Roleplay Helpdesk TJKT
- Topik Praktik : Simulasi Menerima Laporan Keluhan Pelanggan

HELPDESK



Nama Kelompok / Pasangan :

1. Siswa A (Petugas Helpdesk TJKT) :
2. Siswa B (Pelanggan Komplain) :



Petunjuk : Bacalah skrip di bawah ini berdua dengan teman sejawatmu di depan meja RPS!



Berlatihlah dengan percaya diri, jadilah anak TJKT yang **profesional!**

SKRIP ROLEPLAY

(BISA LANGSUNG DIBACA 100%)

1



Siswa A
(Helpdesk)
(Tersenyum ramah)



"Selamat pagi, layanan Helpdesk TJKT di sini. Ada yang bisa saya bantu Pak/Bu?"

2



Siswa B
(Pelanggan)
(Suara agak panik/kesal)



"Pagi! Mas/Mbak, Wi-Fi di ruangan saya kok mati ya? Saya lagi ada kerjaan penting ini!"

3



Siswa A
(Helpdesk)
(Suara tenang)



"Baik Pak/Bu, mohon maaf sekali atas ketidaknyamanan ini. Boleh saya tahu nama dan nomor ruangnya?"

4



Siswa B
(Pelanggan)



"Nama saya Budi, dari Ruang Lab / Ruang Guru."

5



Siswa A
(Helpdesk)



"Baik Pak Budi, laporan sudah saya catat di lembar Trouble Ticket. Tim teknis kami akan mengecek kabelnya dalam waktu 30 menit. Mohon ditunggu ya Pak."



6



Siswa B
(Pelanggan)



"Baik kalau begitu, tolong secepatnya ya. Terima kasih."

7



Siswa A
(Helpdesk)



"Sama-sama Pak Budi, terima kasih kembali!"



Latihan Roleplay = Latihan Skill Komunikasi =

Siap Jadi Teknisi Hebat!

WORKSHEETS