

1

Greeting

Saat memanggil nomor antrian nasabah maka petugas Teller melakukan:

Gestur Tubuh (Berdiri, Angkat tangan kanan dengan telapak tangan terbuka, lalu sampaikan courtesy:

"Antrean Teller Selanjutnya, Silakan"

Saat menyambut Nasabah sampaikan courtesy:

"Selamat pagi/siang/sore Bapak/Ibu ada yang bisa dibantu?"

(CS mendengarkan permintaan Nasabah)

2

Konfirmasi

"Bapak/ Ibu ingin melakukan transaksi pembayaran tagihan"

"Untuk pembayaran tagihan apa dengan nominal berapa dan atas nama siapa?"

"Dengan Bapak/Ibu (Nama Nasabah) sendiri ya?"

3

Verifikasi

Sampaikan courtesy:

"Bisa saya pinjam KTP dan buku tabungan/Kartu Debit (jika pembayaran dengan debet rekening) dan slip pembayarannya?"

Jika Nasabah menggunakan masker meminta izin kepada nasabah untuk melepaskan masker untuk melakukan verifikasi wajah

Sampaikan courtesy:

"Bapak/Ibu boleh melepaskan maskernya sebentar untuk verifikasi?"

4

Tindakan

"Baik Bapak/Ibu (Nama Nasabah) uangnya saya terima, saya hitung terlebih dahulu"

Setelah menghitung uang

"Nominalnya Rp (infokan sesuai perhitungan) sudah pas ya Bapak/Ibu"

"Baik Bapak/Ibu (Nama Nasabah) saya proses untuk transaksinya mohon ditunggu."

- Jika Nasabah menggunakan rekening untuk penyetoran
"Saya izin konfirmasi terlebih dahulu Bapak/Ibu(Nama Nasabah) untuk pembayaran (sebutkan pembayaran jenis apa) dengan nominal dari rekening Bapak/Ibu, jika sudah benar silakan tanda tangan disebelah sini...."
(Teller menunjukan Slip untuk tanda tangan)
- Jika Nasabah menggunakan uang tunai
"Saya izin konfirmasi terlebih dahulu Bapak/Ibu(Nama Nasabah) untuk pembayaran (sebutkan pembayaran jenis apa) dengan nominal, jika sudah benar silakan tanda tangan di sebelah sini" (Teller menunjukan Slip untuk tanda tangan)
- Jika nasabah menggunakan rek giro
"Saya izin konfirmasi terlebih dahulu Bapak/Ibu(Nama Nasabah) untuk pembayaran (sebutkan pembayaran jenis apa) dengan nominal dari rekening Bapak/Ibu, jika sudah benar silakan tanda tangan disebelah sini...."
(Teller menunjukan Slip untuk tanda tangan)

5

Edukasi

"Saya lanjutkan untuk proses transaksinya dan izin untuk memfotocopy KTP dan Buku tabungannya (Jika transaksi dengan mendebet rekening)"

1. Teller melakukan validasi
2. Teller memfotocopy kelengkapan datanya.
3. Teller melanjutkan transaksi
4. Setelah poin 1-3 selesai, maka sampaikan courtesy:

"Terima kasih sudah menunggu Bapak/Ibu (Nama nasabah) untuk transaksinya sudah berhasil terdebit sebesar (sebutkan nominal) dokumen kelengkapannya (Buku Tabungan/Kartu Debit dan KTP) saya kembalikan ya Bapak/Ibu."

Kondisi jika dibutuhkan:

Jika ada kebutuhan meminta approval atasan maka Teller sampaikan courtesy:

"Mohon maaf Bapak/Ibu (nama nasabah) boleh menunggu sebentar saya bantu approval ke atasan terlebih dahulu, terima kasih"

"Bapak/Ibu (Nama Nasabah) untuk selanjutnya bisa melakukan pembayaran tagihan melalui aplikasi BRImo, ATM/CRM BRI atau Agen BRILink terdekat"

Crosselling singkat

Menawarkan produk BRI lainnya

Jika Nasabah belum menjadi Nasabah BRI

"Bapak/Ibu untuk kemudahan bertansaksi saya sarankan melakukan pembukaan rekening BRI yang dapat dilakukan secara online di website bukarekening.bri.co.id atau download Aplikasi BRImo"

Edukasi kehati- hatian transaksi

sampaikan courtesy:

"Bapak/Ibu mohon selalu menjaga kerahasiaan data seperti PIN, Username, Password, OTP, CVV/CVC dan M-Token agar tidak diberitahukan pada pihak manapun termasuk petugas BRI. Pastikan hanya menghubungi Contact BRI 1500017, Sabrina 0812-12-14017 atau akun resmi social media BRI yang terverifikasi."

6

Greeting Akhir

Menawarkan bantuan akhir

"Bapak/Ibu (Nama Nasabah) ada lagi yang bisa dibantu?"

Kalimat Salam penutup

"Terima kasih telah bertransaksi di Bank BRI semoga sehat selalu, hati hati dijalan Bapak/Ibu (Nama Nasabah) , Selamat pagi/siang/sore"

1

Greeting

Saat memanggil nomor antrean nasabah maka petugas Customer Service melakukan:

Gestur Tubuh (Berdiri, Angkat tangan kanan dengan telapak tangan terbuka, lalu sampaikan courtesy:

"Nomor antrean (Sebutkan Nomor antrean) silakan ke Counter ..."

Saat menyambut Nasabah sampaikan courtesy:

"Selamat pagi/siang/sore dengan saya (Nama Customer Service) yang akan membantu transaksi hari ini, dengan Bapak/Ibu siapa?"

(Customer Service mempersilakan duduk dengan gesture tangan kanan mempersilakan)

CS duduk setelah nasabah duduk

"Bapak/Ibu silakan duduk"

"Bapak/Ibu (Nama Nasabah) bagaimana kabar hari ini, ada yang bisa dibantu?"

(CS mendengarkan keluhan nasabah)

2

Empati

Customer Service bisa sampaikan courtesy:

"Bapak/Ibu (Nama Nasabah) tidak perlu khawatir atas kendala yang dialami."

3

Konfirmasi

Customer Service bisa sampaikan courtesy:

"Saya konfirmasi ulang Bapak/Ibu (Nama Nasabah) melaporkan akun BRIMO terblokir karena..... (Lupa password, Lupa username atau Lupa Pin BRIMO)"

(CS Sesuaikan dengan permasalahan Nasabah)

4

Verifikasi

Verifikasi (buka NDS/WBS/WEB/CAMS/Portal SSO)

Sampaikan courtesy:

"Bapak/Ibu (Nama Nasabah) bisa dibantu untuk kelengkapan datanya berupa...."

1. KTP
2. Kartu Debit
3. Buku Tabungan (Jika ada)

*Jika nasabah tidak membawa buku tabungan maka bisa menggunakan aplikasi BRIMO

Jika Nasabah menggunakan masker meminta izin kepada nasabah untuk melepaskan masker untuk melakukan verifikasi wajah

Sampaikan courtesy:

"Bapak/Ibu boleh melepaskan maskernya sebentar untuk verifikasi?"

Lalu Customer Service melakukan verifikasi sebagai berikut:

3 Data Primary:

1. Nama Lengkap
2. Nama gadis Ibu Kandung
3. Nomor ponsel

Jika salah satu dari data primary tidak sesuai atau TIDAK LOLOS, Customer Service dapat mengajukan salah satu data secondary:

1. Alamat lengkap yang ada di sistem
2. Informasi saldo terakhir

*Jika ada data primary dan secondary yang tidak sesuai maka CS melakukan pengkinian data

Customer Service bisa sampaikan Courtesy

"Terima kasih atas informasi data yang diberikan"