

Modul Pelatihan Customer Service Mini Banking

Dialog Pelayanan Customer Service dengan Nasabah

1. CS : a. Nomor Antrian Ke counter
b. Silahkan ibu/bapa
c. Saya dengan dengan ibu/bapa siapa
- Nasabah : Saya
2. CS : a. Silahkan duduk ibu/bapa
b. Nomor antriannya boleh saya ambil ibu/bapa
c. Baik apa kabar ibu/bapa
- Nasabah : Alhamdulillah baik...
3. CS : Bagaimana perjalannya ibu/bapa
- Nasabah : Tadi macet, padat banget kendarannya.
4. CS : a. Oh macet ya ibu/bapa.. Ya disini selalu macet ya ibu/bapa.....
b. Baik ibu/bapa Ada yang bisa dibantu.
- Nasabah : Saya mau buka rekening tabungan.
5. CS : a. Oh mau buat rekening tabungan.
b. Baik ibu/bapa Persyaratan pembukaan rekening tabungan adalah ktp wilayah setempat yang masih berlaku dan mempunyai nomor telepon fixedline.
c. Untuk KTP nya boleh saya pinjam ibu/bapa
- Nasabah : Iya ini...
6. CS : a. Baik KTP nya sudah sesuai dengan wilayah ya bu/pak....
b. Silahkan bu/pak Untuk mengisi formulirnya ya bu/pak
- Nasabah : Iya...
7. CS : Baik bu/pak sudah mengisi formulirnya ya bu/pak
- Nasabah : Iya sudah.
8. CS : Baik bu/pak ada kesulitan mengisi formulirnya bu/pak
- Nasabah : Tidak ada sih.
9. CS : Tidak ada ya..., Baik untuk tujuan pembukaan rekeningnya sendiri atas nama ibu/bapa pribadi ya bu/pak... ya.
- Nasabah : Iya untuk saya sendiri.
10. CS : Untuk sehari-hari atau investasi bu/pak....
- Nasabah : Untuk sehari-hari aja.
11. CS : Oh baik bu/pak.... Untuk mata uangnya apakah menggunakan mata uang rupiah atau non rupiah ya bu/pak
- Nasabah : Rupiah aja.
12. CS : Rupiah ya.. Yang sesuai dengan kebutuhan ibu/bapak..... kami ada dua jenis rekening tabungan yaitu tabungan bisnis dengan tabungan rupiah. Yang sesuai dengan kebutuhan ibu/bapak.... Yang mana ya ibu/bapak.....
- Nasabah : Kayaknya sih saya ini untuk bka usaha butik, kayanya yang tabungan bisnis.
13. CS : Oh baik bu/pak.... Jadi mau buka rekening bisnis ya bu/pak... ya.
- Nasabah : Iyaa..
14. CS : Oh baik bu/pak..... saya konfirmasi untuk pembukaan rekening yang sesuai dengan kebutuhan ibu/bapak Adalah pembukaan rekening tabungan bisnis ya bu/pak ya.
- Nasabah : Iyaa..
15. CS : a. baik bu/pak.... Saya proses dulu untuk pembukaan rekeningnya ya bu/pak....
b. Baik untuk bu/pak.... Ini buku tabungannya sudah jadi.. silahkan di cek untuk nama dan alamatnya, lalu tanda tangan sebelah sini bu/pak....
- Nasabah : Iyaa..
16. CS : baik bu/pak.... Untuk setoran awalnya senilai 500 ribu rupiah ya ibu/bapak...
- Nasabah : Iyaa..
17. CS : baik bu/pak.... Boleh saya terima untuk setoran awalnya ya ibu/bapak...
- Nasabah : Iyaa.. ini uangnya bu...
18. CS : Saya hitung ya bu/pak.... mohon diperhatikan ya bu/pak..... 500 ribu sudah sesuai ya bu/pak....
- Nasabah : Iyaa.....
19. CS : Sudah masuk ke rekening ibu/bapak.... Senilai 500 ribu rupiah, ini buku tabungan dan kartu ATM, dengan pin, lalu kartunya bisa langsung digunakan di mesin ATM.
- Nasabah : Saat ini juga ya bu/pak....

20. CS : Saat ini juga, ibu/bapak Saya cek disini, ibu/bapak sudah berkeluarga dengan jumlah tanggungannya 2 orang ya bu/pak.
Nasabah : Iya anak saya
21. CS : Oh Baik.. putra atau putri bu/pak
- Nasabah : Ada dua-duanya putra sama putri.
22. CS : Oh gitu.. usia berapa ya bu/pak
- Nasabah : Udah kuliah.
23. CS : Oh udah kuliah ya bu/pak baik ibu/bapak Sudah merencanakan untuukk biaya pernikahannya bu/pak...
Nasabah : Belum nanti saja..
24. CS : Oh baik bu/pak Bu/pak..... kami ada produk internet banking, dengan keunggulan dapat di akses dari masa saja.. apakah ibu/pak... tertarik untuk menggunakan produk kami bu/pak...
Nasabah : Belum nanti saja..
25. CS : Oh gitu.. baik bu/pak pembukaan rekeningnya sudah selesai.. ada lagi yang bisa saya bantu bu/pak....
Nasabah : sudah cukup cukup.. bu..
26. CS : Baik terimakasih bu/pak
- Nasabah : Iyaa..
27. CS : Hatiti di jalan ya bu/pak
- Nasabah : Iyaa..
28. CS : Selamat siang ibu/bapak