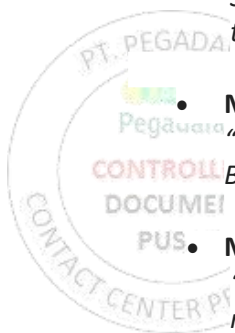


Detail Step-Step Handling Call CC Pegadaian

- **Greeting New (salam pembuka):**
"Selamat pagi/siang/sore/malam, Pegadaian Call Center dengan (nama agent) bisa kami bantu?"
- **Menanyakan nama Nasabah:**
"Mohon diinformasikan nama lengkap nasabah yang terhubung dengan kami?"
- **Konfirmasi ulang nama Nasabah: (Tidak menyebutkan nama lengkap, Nama Nasabah Kurang Jelas atau Nama Nasabah Panjang) Jika nama nasabah sudah jelas maka tidak perlu konfirmasi.**
"Saat ini benar kami terhubung dengan Bapak/Ibu (Jangan Lupa Untuk Spelling Pengejaan Nama Lengkap Nasabah Jika Nama Nasabah Kurang Jelas, Jika sudah jelas tidak perlu spelling)"
- **Menanyakan Domisili Nasabah:**
"Saat Ini Domisili Dimana ?"
- **Menanyakan Nomor Handphone Nasabah:**
"Mohon dapat diinformasikan nomor handphone yang aktif saat ini?"
- **Menanyakan Nomor CIF / NIK KTP Nasabah:**
"Mohon dapat diinformasikan nomor CIF atau nomor KTP?"
- **Menanyakan Persetujuan Data Nasabah (Jika sebelumnya sudah ditanyakan tidak perlu ditanya kembali Jika HC/ Marah tidak perlu ditanyakan): Tidak boleh diringkas dan harus lengkap.**
*"Baik, sehubungan dengan implementasi Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi, PT Pegadaian perlu memperoleh persetujuan Nasabah untuk mengelola dan memproses data Nasabah guna kebutuhan bertransaksi, pemberian promo/informasi dan kepentingan lainnya sesuai peraturan perundang-undangan.
Sebagai Nasabah setia kami, apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan persetujuan tersebut?"*
- **Menawarkan bantuan ke Nasabah (Jika Setuju):**
"Terima kasih atas respon dan persetujuan yang diberikan, perihal apa yang bisa kami bantu Bapak/Ibu?"
- **Menanyakan alasan tidak setuju Nasabah (Jika Tidak Setuju):**
"Sebagai bahan evaluasi kami, mohon maaf bisa diinformasikan alasan tidak bersediannya mengapa Bapak/Ibu?"

"Terima kasih atas respon yang diberikan, baik ada yang bisa kami bantu?"
- **Konfirmasi ulang kebutuhan Nasabah:**
"Bapak/Ibu (nama Nasabah) menanyakan perihal bla..bla..bla..ya?"
- **Probing (menggali permasalahan/kebutuhan Nasabah):**
 - Menggali/menanyakan secara dalam kebutuhan dan keluhan *Nasabah*.



- Jika Kategori call pengaduan/complaint sebelum memulai probing awali dengan:
"Mohon maaf atas ketidaknyamanannya.."
- Memberikan solusi/saran:
Memberikan solusi yang jelas dan tepat sesuai kebutuhan Nasabah
- **Konfirmasi ulang kejelasan Nasabah:**
"Apakah informasi yang diberikan sudah cukup jelas..?"
- **Menawarkan bantuan lain/Offering Help:**
"Ada yang bisa kami bantu kembali..?"
- **Offering survey:**
Sebelum panggilan diakhiri, apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan penilaian pelayanan Contact Center kami?
- **Survey:**
Terima kasih Bapak/Ibu, Penilaian layanan kami menggunakan skala 1–5, dengan 5 sebagai nilai paling memuaskan. Apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan penilaian tersebut?
- **Respon Survey Puas Rating 3-5 :**
Terima kasih atas penilaian yang diberikan, dengan sepenuh hati kami akan terus memberikan pelayanan terbaik. Sebagai informasi tambahan Bapak/Ibu dapat menghubungi contact center kami melalui aplikasi SAPA Pegadaian dengan berbagai macam kanal pilihan channel yang tersedia, semua channel dalam 1 genggam dan Bapak/Ibu juga dapat melakukan Top Up Tabungan Emas melalui Pevita kami di nomor 081111500569. Terima kasih telah menghubungi Pegadaian Call Center, selamat beraktivitas/berakhir pekan.
- **Respon Survey Tidak Puas Rating 1-2 :**
Terima kasih atas penilaian yang diberikan, sebagai bahan evaluasi kami, mohon dapat diinformasikan alasan tidak puas nya mengapa?

Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, penilaian yang Bapak/Ibu berikan menjadi bahan evaluasi bagi kami untuk melayani sepenuh hati. Bapak/Ibu dapat menghubungi contact center kami melalui aplikasi SAPA Pegadaian dengan berbagai macam kanal pilihan channel yang tersedia, semua channel dalam 1 genggam dan Bapak/Ibu juga dapat melakukan Top Up Tabungan Emas melalui Pevita kami di nomor 081111500569. Terima kasih telah menghubungi Pegadaian Call Center, selamat beraktivitas/berakhir pekan.

- **Edukasi Aplikasi Pegadaian Digital : (CHOICE 1)**
"Baik Bapak/Ibu saat ini untuk kemudahan dalam bertransaksi bisa menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service dan aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang dapat diunduh melalui Play Store atau App Store.
- **Empati Komplain Aplikasi PDS/PSD : (CHOICE 2)**
"Baik Bapak/Ibu semoga aplikasi Pegadaian Digital Service/Pegadaian Syariah Digital bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. (Sesuaikan APK nasabah)
- **Edukasi Aplikasi SAPA/Cross Selling: (CHOICE 3)**
"Bapak/Ibu selain Aplikasi Pegadaian Digital Service dan Pegadaian Syariah Digital saat ini kami juga memiliki aplikasi SAPA Pegadaian yang dapat di unduh di playstore maupun appstore untuk kemudahan berinteraksi secara gratis.
- **Edukasi Agen/Cross Selling: (CHOICE 4)**
Sebagai informasi tambahan jika berminat bermitra dengan kami menjadi Agen Pegadaian

saat ini bisa melakukan pendaftaran di kantor cabang Pegadaian terdekat

- **Edukasi Tabungan Emas/Cross Selling: (UTAMA)**

Sebagai informasi tambahan untuk kemudahan investasi Tabungan Emas di Pegadaian saat ini dapat melakukan Top Up Tabungan Emas melalui Pevita kami di nomor 081111500569 pada menu utama pilih Menabung Emas.

Closing

“Terima kasih telah menghubungi Pegadaian Call Center, selamat beraktivitas/selamat beristirahat/selamat berakhir pekan”

CATATAN Edukasi/Cross Selling:

1. Apabila nasabah menghubungi sudah menggunakan aplikasi PDS atau PSD maka croselling menyesuaikan bisa menggunakan Agen Pegadaian/Tabungan Emas/ Sapa Pegadaian(pilih salah satu). Jika nasabah sudah menggunakan semua yang tercantum pada croselling maka dapat menggunakan edukasi himbauan lelang.
2. Memberikan Empati pada nasabah “Semoga aplikasi Pegadaian Digital Service dan Pegadaian Syariah Digital bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi” (sudah ada pada template)

Sebelum di Hold (Hold pertama maksimal 2 menit):

“Bapak/Ibu (Nama Nasabah) mohon maaf kami akan lakukan pengecekan datanya/informasi terlebih dahulu, bersedia menunggu dan diberikan nada tunggu? (tunggu respons Nasabah)...., terima kasih..” lalu tekan tombol hold.

- **Setelah di Hold:**
“Terima kasih telah menunggu Bapak/Ibu, untuk...bla..bla..bla (solusi/hasil pengecekan data).”
- **Jika Hold pertama (2 menit) masih kurang untuk pengecekan datanya, maka agent wajib angkat hold dan menggunakan spiels:**
“Bapak/Ibu (Nama Nasabah) mohon maaf sebelumnya, saat ini kami masih melakukan pengecekan datanya dan membutuhkan waktunya kembali, masih berkenan menunggu..?(tunggu respons Nasabah)....mohon tidak ditutup teleponnya, terima kasih..” lalu tekan tombol hold.
- **Jika Nasabah menanyakan berapa lama waktunya (Hold kedua dan seterusnya), agent bisa infokan “maksimal 2 menit”.**

Note

Waktu Greeting

Selamat Pagi: 00:00 - 10:59

Selamat Siang: 11:00 - 14:59

Selamat Sore: 15:00 -17:59

Selamat Malam: 18:00 - 23:59

