



## Detail Step Handling Verifikator CC Pegadaian

Agent	<p><b>Greeting New (salam pembuka):</b></p> <p>“ Selamat Pagi/Siang/Sore. Selamat datang di verifikasi online Pegadaian, dengan (nama online). Ada yang bisa kami bantu?”</p> <p>Jam Sapaan: Selamat Pagi 00:00-10:59 Selamat Siang 11:00-14:59 Selamat Sore 15:00 -17:59 Selamat Mala : 18:00 - 23:59</p>
Nasabah	Siang mba -----
Agent	<p><b>Menanyakan nama Nasabah:</b></p> <p>“ Dengan Bapak/Ibu siapa kami terhubung?”</p>
Nasabah	Saya Ibu....
Agent	<p><b>Menanyakan Domisili Nasabah:</b></p> <p>“Untuk domisilinya saat ini dimana?”</p>
Nasabah	Domisili di Kota -----
Agent	<p><b>Menawarkan bantuan ke Nasabah:</b></p> <p>“Perihal apa yang bisa kami bantu Bapak/Ibu?”</p>
Nasabah	Saya terkendala saat melakukan registrasi aplikasi Tring by Pegadaian
Agent	Kami konfirmasi saat ini terkendala saat melakukan registrasi aplikasi Tring by Pegadaian ya?
Nasabah	Iya betul
Agent	Baik sebelum memulai verifikasinya kami informasikan bahwa seluruh proses verifikasi dan percakapan ini direkam dan tidak dapat diwakilkan.  Mohon dapat diinformasikan apakah benar yang melakukan verifikasi saat ini dengan nasabah terkait?
Nasabah	Benar
Agent	Mohon dapat diinformasikan pada kami untuk nomor NIK KTPnya agar kami bantu lakukan pengecekan datanya terlebih dahulu
Nasabah	Baik mba
Agent	Baik bapak/ibu sebelum kita mulai verifikasi mohon bapak/ibu untuk menyiapkan KTP aslinya ya

Nasabah	sudah siap mba
Agent	Baik kita mulai verifikasi yang pertama, mohon dapat diletakkan KTP aslinya di depan dada dan di bawah wajah seperti ini... Untuk KTPnya mohon tidak menutupi wajah ya dan mohon ditahan selama 3 detik kami bantu tangkapan layarnya terlebih dahulu.
<b>(agent sambil memberikan contoh pada nasabah)</b>	
Nasabah	Baik mba sudah
Agent	Terima kasih bapak/ibu untuk KTPnya bisa diletakkan kembali
Nasabah	Oke
Agent	Untuk verifikasi selanjutnya mohon diinformasikan nama lengkap bapak/ibu?
Nasabah	Nama saya -----
Agent	Baik, selanjutnya bisa diinformasikan nama ibu kandung bapak/ibu
Nasabah	Nama ibu saya -----
Agent	Selanjutnya bisa diinformasikan tanggal lahir bapak/ibu
Nasabah	Saya lahir pada -----
Agent	Baik selanjutnya bisa diinformasikan untuk alamat email yang digunakan pada aplikasi Tring by Pegadaianya?
Nasabah	Email.com
Agent	Bisa diinformasikan nomor telepon yang digunakan pada aplikasi Tring by Pegadaianya?
Nasabah	Boleh nomornya...
Agent	Terima kasih untuk proses verifikasinya telah selesai, mohon untuk dapat menunggu terlebih dahulu 1 jam atau 60 menit kedepan, setelah itu Bapak/Ibu bisa langsung melakukan registrasi ulang kembali pada aplikasi Tring by Pegadaian sampai dengan tahap pembuatan user ID ya pastikan tidak melakukan uninstall aplikasi Tring by Pegadaian, untuk proses registrasi nantinya tidak perlu melakukan tahapan verifikasi wajah dan video call kembali ya.
Nasabah	Baik terima kasih
Agent	<b>Konfirmasi ulang kejelasan Nasabah:</b> “Apakah informasi yang kami berikan sudah cukup jelas?”
Agent	<b>Menawarkan bantuan lain/Offering Help:</b> “Ada yang bisa kami bantu kembali..?”
Agent	<b>Closing (salam penutup):</b> “Terima kasih bapak/Ibu (Nama Nasabah) telah menghubungi Pegadaian Call Center, selamat beraktivitas/berakhir pekan... Buddy Closing (tambahan Salam penutup): - Selamat beraktivitas pukul 04.01 – 21.00 - Selamat beristirahat pukul 21.01 – 04.00 - Selamat berakhir pekan hari sabtu, minggu, dan long weekend

- |  |                                                                                                                                                                                     |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Hari libur nasional di hari kerja Selamat beraktivitas dari pukul 04.01 – 21.00 dan selamat beristirahat dari pukul 21.01 – 04.00</li></ul> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|