

Detail Step Handling Verifikator CC Pegadaian

Agent	Greeting New (salam pembuka): “ Selamat Pagi/Siang/Sore. Selamat datang di verifikasi online Pegadaian, dengan (nama online). Ada yang bisa kami bantu?” Jam Sapaan: Selamat Pagi 08:00-11.00 Selamat Siang 11:01-15.00 Selamat Sore 15:01-18.00
Nasabah	Siang mba -----
Agent	Menanyakan nama Nasabah: “ Dengan Bapak/Ibu siapa kami terhubung?”
Nasabah	Saya Ibu....
Agent	Menanyakan Domisili Nasabah: “Untuk domisilinya saat ini dimana?”
Nasabah	Domisili di Kota -----
Agent	Menawarkan bantuan ke Nasabah: “Perihal apa yang bisa kami bantu Bapak/Ibu?”
Nasabah	Perubahan Nomor HP/Alamat Email/Upgrade Akun Premium
Agent	(Memastikan dan konfirmasi kebutuhan nasabah) Kami konfirmasi saat ini Bapak/Ibu ingin melakukan proses Perubahan Nomor HP/Alamat Email/Upgrade Akun Premium?
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 untuk nomor tiket pengajuannya agar kami bantu pengecekan? (Jika tidak ada bisa diminta nomor CIF atau nomor telepon nasabah)
Nasabah	Berikut untuk nomor tiket/no CIF/no HP
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. (agent sambil memberikan contoh pada nasabah)
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, untuk tahap selanjutnya bisa diinfokan alasan bapak/ibu ingin melakukan perubahan data tersebut? (Untuk perubahan data) Baik untuk tahap selanjutnya mohon diinformasikan tanggal pengajuan upgrade akun premium? (untuk nasabah upgrade akun premium)
Nasabah	Alasan saya adalah----- (Hanya untuk pengajuan Unlink/perubahan no hp&email)
Agent	Bisa diinformasikan nomor telepon lama dan barunya? (untuk perubahan data) Bisa diinformasikan untuk tanggal pengajuan upgrade akun premiumnya? (untuk upgrade akun premium)
Nasabah	Boleh nomornya...
Agent	(Perubahan data) Terima kasih untuk data data yang diberikan. Untuk verifikasinya sudah selesai terkait pengajuan (<i>perubahan nomor telepon atau email</i>) akan segera kami tindak lanjuti. Mohon berkenan menunggu prosesnya maksimal 3x24 jam tidak menutup kemungkinan lebih cepat di 1x24 jam, nantinya akan ada tim kami yang menghubungi bapak/ibu melalui telepon aktifnya atau Bapak/ibu dapat juga menanyakan updatenya pada Call Center kami di 1500569 atau melalui whatsapp center kami di 0813 2443 2443 ya. Setelah prosesnya selesai Bapak/Ibu bisa melakukan registrasi kembali di aplikasi Pegadaian Digitalnya menggunakan nomor handphone barunya kemudian melakukan link cif kembali pada aplikasi Pegadaian Digitalnya. (Untuk upgrade akun premium) Terima kasih untuk data data yang diberikan. Untuk verifikasinya sudah selesai terkait pengajuan (<i>perubahan nomor telepon atau email</i>) akan segera kami tindak lanjuti. Mohon berkenan menunggu prosesnya maksimal 3x24 jam tidak menutup kemungkinan lebih cepat di 1x24 jam, nantinya akan ada tim kami yang menghubungi bapak/ibu melalui telepon aktifnya atau Bapak/ibu dapat

	juga menanyakan updatenya pada Call Center kami di 1500569 atau melalui whatsapp center kami di 0813 2443 2443 ya. Setelah prosesnya selesai Bapak/Ibu bisa melakukan pengecekan secara berkala pada aplikasi Pegadaian Digitalnya terkait upgrade akun premiumnya.
Nasabah	Baik terima kasih
Agent	Konfirmasi ulang kejelasan Nasabah: "Apakah informasi yang kami berikan sudah cukup jelas?"
Agent	Menawarkan bantuan lain/Offering Help: "Ada yang bisa kami bantu kembali..?"
Agent	Closing (salam penutup): Terima kasih bapak/ibu telah menghubungi Verifikasi Online Pegadaian, selamat beraktivitas kembali