

Script Pemberian Survey Voice

Voice

PUAS

Q : Sebelum panggilan diakhiri, apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan penilaian pelayanan Contact Center kami?

A : Boleh

Q : Terima kasih Bapak/Ibu, Penilaian layanan kami menggunakan skala 1–5, dengan 5 sebagai nilai paling memuaskan. Apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan penilaian tersebut?

A : Iya bersedia

Q : 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.

TIDAK PUAS

Q : Sebelum panggilan diakhiri, apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan penilaian pelayanan Contact Center kami?

A : Boleh

Q : Terima kasih Bapak/Ibu, Penilaian layanan kami menggunakan skala 1–5, dengan 5 sebagai nilai paling memuaskan. Apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan penilaian tersebut?

A : 2

Q : Terima kasih atas penilaian yang diberikan, sebagai bahas evaluasi kami, mohon dapat diinformasikan alasan tidak puasnya mengapa?

A: Karena dilempar-lempar

Q: 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.

Non Voice

PUAS

Q : Sebelum percakapan diakhiri, apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan penilaian pelayanan Contact Center kami?

A : Boleh

Q : Terima kasih Bapak/Ibu, Penilaian layanan kami menggunakan skala 1–5, dengan 5 sebagai nilai paling memuaskan. Apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan penilaian tersebut?

A : Bersedia

Q : Terima kasih atas penilaian yang diberikan, dengan sepenuh hati kami akan terus memberikan pelayanan terbaik.

Jika ada hal lain yang ingin ditanyakan bisa menghubungi kami kembali melalui email customer.care@pegadaian.co.id atau melalui:

Telepon 1500569 (24 Jam)

Whatsapp : 081324432443 / 081111500569

Facebook Mesenger : Sahabat Pegadaian

Line : @Pegadaian

Telegram : @PegadaianOfficialBot

Instagram : [pegadaian_id/](https://www.instagram.com/pegadaian_id/) [pegadaiansyariahpusat/](https://www.instagram.com/pegadaiansyariahpusat/) [sahabatpegadaian](https://www.instagram.com/sahabatpegadaian)

Twitter : @pegadaian

Q : Terima kasih telah menghubungi Customer Care Pegadaian. 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.

Silakan hubungi kami kembali jika ada hal lain yang ingin ditanyakan. Terima kasih. Salam sehat selalu.

TIDAK PUAS

Q : Sebelum percakapan diakhiri, apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan penilaian pelayanan Contact Center kami?

A : Boleh

Q : Terima kasih Bapak/Ibu, Penilaian layanan kami menggunakan skala 1–5, dengan 5 sebagai nilai paling memuaskan. Apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan penilaian tersebut?

A : 2

Q : Terima kasih atas penilaian yang diberikan, sebagai bahas evaluasi kami, mohon dapat diinformasikan alasan tidak puasnya mengapa?

A: Karena dilempar-lempar

Q: Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, semoga penilaian yang Bapak/Ibu berikan menjadi bahan evaluasi bagi kami untuk melayani sepenuh hati. Jika ada hal lain yang ingin ditanyakan bisa menghubungi kami kembali melalui email

customer.care@pegadaian.co.id atau melalui:

Telepon 1500569 (24 Jam)

Whatsapp : 081324432443 / 081111500569

Facebook Mesenger : Sahabat Pegadaian

Line : @Pegadaian

Telegram : @PegadaianOfficialBot

Instagram : pegadaian_id/ pegadaiansyariahpusat/ sahabatpegadaian

Twitter : @pegadaian

Q : Terima kasih telah menghubungi Customer Care Pegadaian. 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.

Silakan hubungi kami kembali jika ada hal lain yang ingin ditanyakan. Terima kasih.
Salam sehat selalu.

Noted :

1. Agent wajib mengisi nilai survey pada field ticket.
2. Nilai survey diinput dalam bentuk angka 1–5 sesuai dengan rating yang diberikan oleh nasabah.
Apabila nasabah tidak berkenan memberikan penilaian, maka diisi dengan nilai 0.

3. Untuk nasabah High Concern dan Hard Complaint (HC), penawaran survey disesuaikan dengan kondisi.
 1. Jika memungkinkan, agent dapat menawarkan survey.
 2. Jika tidak memungkinkan, survey tidak perlu ditawarkan.
4. Penggunaan nilai 0 berlaku dalam kondisi berikut:
 1. Nasabah menanyakan lebih dari satu case, sehingga pengisian survey dilakukan hanya pada case terakhir.
 2. Nasabah tidak berkenan memberikan penilaian.
5. Jika ada nasabah terhubung ke Agent A kemudian saat meminta survey tidak terhubung dengan nasabah, dan terhubung kembali memberikan penilaian ke Agent B. Maka agent A memberikan nilai 0 dan keterangan survey “No Respon” pada field ticket yang tersedia. Agent B memilih cwc sesuai interaksi sebelumnya dan mengisi survey yang diberikan nasabah.
6. Untuk N-FCR karna hanya menginput 1 cwc, agent tetap menggunakan rules seperti biasa dan pengiriman nomor tiket dilakukan setelah end chat.
7. Keterangan survey hanya diisi untuk nasabah rating, 1 dan 2 dan saran
8. KIP Survey hanya boleh di pilih untuk nasabah pengaduan dan hanya memilih NFCR saja.

0 = No Respon dan Jika Nasabah memilih lebih dari 1 CWC

1 = Tidak Puas

2 = Kurang Puas

3 = Cukup Puas

4 = Puas

5 = Sangat Puas