

SKENARIO PEMBUKAAN REKENING

1. SEBAGAI CSR

Saudara sebagai CSR menerima nasabah melakukan pembukaan rekening
Panggil no antrian
Greetings awal
Menanyakan keperluan nasabah
Menanyakan nasabah apakah pernah buka rekening dan kartu kredit Cimbniaga
Menggali kebutuhan nasabah
Menjelaskan 3 produk tabungan : Tabungan Extra, Tabunganku dan Tabungan On Account
Memberitahu merupakan cabang office chaneling
Menanyakan tabungan yang dipilih
Menjelaskan produk : benefit, fitur dan biaya
Penjelasan kartu debit
Menjelaskan yang akan di dapat dari Tabungan Extra
Proses pembukaan rekening
Menanyakan apakah ada kesulitan dalam pengisian formulir pembukaan rekening
Memberitahukan untuk setoran awal dilakukan di counter teller
Cross selling Menanyakan apakah sudah punya kartu kredit
Tawarkan kartu kredit cimbniaga free for live
Meberikan brosur kartu kredit
Greetings akhir

2. SEBAGAI NASABAH

Tujuan buka rekening
Nasabah belum di bantu staff untuk pengisian formulir pembukaan rekening
Belum pernah buka rekening dan kartu kredit Cimbniaga
Rekening yang akan untuk sendiri, untuk keperluan sehari-hari, mata uang Rupiah
Tertarik buka tabungan Extra
Tidak ada masalah dalam pengisian formulir
Belum bersedia buka kartu kredit karena sibuk
Bisa dihubungi besok jam 14.00