

NAILY HIDA

Pekalongan | Nailyhida27@gmail.com | [085842228878](tel:085842228878)

PROFESSIONAL SUMMARY

Berpengalaman sebagai customer relation selama 5 tahun. Terbiasa memberikan layanan informasi produk, menangani keluhan nasabah dengan rata-rata 80 kasus per hari, dan mencapai penyelesaian 90% sesuai target waktu. Terampil dalam upselling & crossselling, verifikasi data, penggunaan SAP, serta komunikasi interpersonal. Tertarik untuk melanjutkan karir di bidang Customer Relation, Telemarketing, Administrasi, dan Pelayanan Umum.

SKILL

- Penggunaan sistem SAP, CRM, & Cardlink
- Microsoft Office (Advance)
- Banking Product Knowledge
- Upselling & Crossselling
- Bahasa Inggris (Intermediate)
- Bahasa Arab (Intermediate)
- Komunikasi Interpersonal
- Problem Solving

PENGALAMAN

Halo BCA (Di bawah Kontrak PT. Infomedia Solusi Humanika)

Semarang

Layanan Contact Center

Jun' 20 – Sept' 24

- Memberikan layanan informasi produk sesuai kebutuhan nasabah.
- Mengkoordinasikan tindak lanjut keluhan nasabah kepada pihak terkait.
- Melakukan upselling dan crossselling produk kepada nasabah sesuai aturan yang berlaku.
- Memberi solusi atas keluhan yang dialami nasabah dengan rata-rata 80 nasabah per hari.
- Menyelesaikan keluhan nasabah dengan capaian 90% dari target waktu yang ditentukan perusahaan.

Layanan Call Center

Okt' 19 – Mei' 20

- Melakukan verifikasi data identitas untuk keamanan data nasabah.
- Menyelesaikan kendala yang dialami data nasabah dengan menginformasikan data.
- Membuat laporan keluhan nasabah jika diperlukan tindak lanjut dari pihak terkait.

PENDIDIKAN

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Yogyakarta

Manajemen Keuangan Syariah | IPK 3.60

2014 - 2018

PENGHARGAAN

Best agent periode Desember 2021 by Halo BCA.

PELATIHAN

- Customer and Complaint Handling (2022) by Infomedia
- Training service with Empathy (2023) by Infomedia
- Achievement Motivation, Refreshment Growth, and Fixed Mindset (2024) by Infomedia