

CONTOH - FORMULIR CHECKLIST

PENILAIAN CUSTOMER SERVICE OFFICER (Buka Rekening)

KC/KCP/ULS : _____
 Tanggal : _____
 Petugas : _____
 Penilai : _____

HAL YANG DINILAI			Y	T
Sikap CSO				
Greeting awal & Sikap ketika mengawali layanan				
I	Berdiri disamping meja petugas (bagi petugas yang bisa berdiri disamping meja), Tersenyum & menatap mata nasabah			
I	Mengucapkan Assalamu'alaikum(sambil mengatupkan tangan) /Mengucapkan selamat pagi / siang / sore			
I	Menyilahkan nasabah duduk (dengan kata-kata dan gerakan tangan serta postur tubuh sedikit membungkuk)			
I	Memperkenalkan diri dan menanyakan nama nasabah (yang belum dikenal)			
I	Menyapa nasabah :			
	Nasabah yang tidak dikenal dengan sebutan Pak/Ibu			
	Nasabah yang dikenal dengan menyebut nama			
I	Menawarkan bantuan			
I	Customer Intimacy (contoh : Kantornya dekat sini ya Bu/Pak....atau Bpk/ Ibu habis dari mana ?....atau bisa sering-sering transaksi disini ya..)			
Sikap CSO saat melayani			Y	T
I	Pandangan CSO selalu ke mata nasabah ketika berbicara / ada kontak mata			
I	Posisi duduk / berdiri CSO selama melayani agak condong / maju ke nasabah			
I	Tangan diatas meja (dari pergelangan tangan)			
I	Perhatian CSO selalu ke nasabah / tidak mengerjakan pekerjaan lain (bukan transaksi nasabah)			
I	Meminta ijin (minta maaf) di awal, jika ada interupsi / CSO akan meninggalkan nasabah (mengucapkan terima kasih sudah menunggu)			
I	Senyum, ramah, sopan, fokus kepada transaksi nasabah			
I	Empati dengan keadaan nasabah (contoh : jika nasabah batuk-batuk dan kipas-kipas kepanasan), petugas memberikan solusi			
I	Menggunakan nama nasabah (minimal 4 kali)			
Pembukaan Rekening (waktu ideal < 25 menit)			Y	T
Waktu ideal < 25 menit				
(dihitung mulai dari penjelasan produk sampai menyerahkan buku tabungan dan ATM)				
Skill CSO			Y	T
Penjajakan :				
I	CSO menjajaki / menggali / menanyakan kebutuhan nasabah			
I	Menanyakan kepemilikan rekening			
I	CSO mengkonfirmasi produk yang dipilih calon nasabah			
Edukasi Syariah :				
I	Menjelaskan pengertian Bank Syariah			
I	Menginformasikan jenis Akad Syariah			
I	Penjelasan Definisi Akad			
I	Menginformasikan jenis Akad yang dipilih			
I	Perbedaan Bank Syariah & Bank Konvensional			
I	Penjelasan perbedaan sistem bagi hasil & bunga bank			
Penjelasan Produk :				
I	CSO Spontan menawarkan pembukaan rekening			
I	CSO menjelaskan fitur & manfaat Tabungan (Setoran awal, Saldo minimum, Biaya Adm, Biaya Kartu dll)			
I	CSO menyebutkan jika rekening tidak aktif selama 6 bulan berturut-turut			
I	CSO mengkonfirmasi jenis akad dan definisi singkat akad yang dipilih			
I	CSO menginformasikan besar Bagi Hasil yang didapat			
I	CSO mengkonfirmasi kesesuaian produk yang dipilih			

uz.

CONTOH - FORMULIR CHECKLIST

HAL YANG DINILAI		
Skill CSO	Y	T
Penjelasan Spesifikasi Kartu ATM		
I CSO menginformasikan jenis kartu ATM		
I CSO menawarkan pilihan kartu ATM yang akan diambil		
I CSO menjelaskan fitur ATM (Limit transaksi ,tarik tunai dan transfer)		
I CSO menjelaskan jaringan kerjasama ATM BCA		
I CSO menjelaskan benefit ATM (kartu debit / tarik tunai di merchant)		
I CSO mengkonfirmasi ulang (ATM Instan tanpa nama & langsung aktif)		
Penjelasan Fitur E-Channel		
I CSO menawarkan fasilitas Mobile Banking (contoh : mobile bankingnya dibukakan sekalian ya Bpk/Ibu..)		
I CSO menjelaskan Benefit Mobile Banking		
I CSO menjelaskan Fitur Mobile Banking (menyebutkan : fiturnya bisa dilihat setelah mendownload , memudahkan bisa daftar/ hapus rek. Transfer & pembelian token listrik)		
I CSO menjelaskan Limit Transfer		
I CSO menawarkan untuk mengaktifkan Mobile Banking		
I CSO melakukan admin Mobile Banking		
I CSO mengarahkan mengunduh Mobile Banking (dengan memberikan brosur & menjelaskan langkahnya)		
Biaya-Biaya ATM & E-Channel		
I CSO menjelaskan biaya-biaya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking		
Auto debet zakat		
I CSO menjelaskan benefit autodebet zakat		
KYC & Disclaimer		
KYC		
I CSO mengkonfirmasi pengisian form KYC (Informasi Mandatory KYC terkait pengisian pendapatan & sesuai dgn peraturan BI)		
I Penjelasan syarat & ketentuan (CSO wajib menyebutkan point 1 form pemrek)		
Disclaimer		
I Penjelasan Disclaimer (wajib menyebutkan point 4 : Money Laundry & menyebutkan Data tidak benar)		
I Penjelasan Transparansi penggunaan data pribadi nasabah (point 5 & 6)		
I Penjelasan Karakteristik Produk (point terakhir : wajib menyebutkan penjelasan Keuntungan, Risiko, Biaya-biaya)		
Cross Selling /Produk Investasi (TriB / Emas IB / Mabur IB) Pembiayaan		
I Kemampuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)		
I Kemampuan CSO memberikan produk yang sesuai (produk centrix)		
I Penjelasan fitur dan manfaat produk investasi secara lengkap		
I Konfirmasi kesesuaian produk terhadap kebutuhan nasabah		
I Menanyakan terlebih dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah		
I Kemampuan CSO menyakinkan & membujuk nasabah atas produk yang ditawarkan		
I Menawarkan Follow up ("kalau begitu boleh saya telp ibu minggu depan)		
Efektivitas Sales Kit		
I Penjelasan CSO ke nasabah sesuai dengan isi TOOL KIT (menanyakan ke nasabah sudah terlihat dan terbaca)		
I Efektifitas penjelasan pada perbedaan informasi fitur e channel (ATM & Mobile Banking)		
I Memberikan informasi Halo BCA		
Sikap mengakhiri layanan		
Menawarkan bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)		
Jika sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan:		
I Tersenyum & menatap mata nasabah		
I Mengucapkan terima kasih		
I Mengucapkan selamat pagi / siang / sore, menyebutkan nama nasabah & Mngucapkan Assalamualaikum..sambil mengatupkan tangan		
I Farewell Greeting (Contoh : Semoga berkah / Sukses selalu /ditunggu lagi kedatangannya)		
Penampilan	Y	T
Wanita:		
1. Ber Kerudung		
I Kerudung rapi , bersih & tidak kusut		

4/2

CONTOH - FORMULIR CHECKLIST

HAL YANG DINILAI			Y	T
Penampilan				
2. Tata Rias Wajah				
I	Memakai bedak			
I	Memakai lipstik			
I	Menggunakan eye shadow tidak mencolok			
I	Menggunakan maskara tidak berlebihan			
3. Tata Busana				
Berpakaian Seragam :				
I	Menggunakan seragam BCA Syariah secara lengkap			
I	Menggunakan seragam BCA Syariah rapi & bersih (lengan baju tidak digulung)			
I	Menggunakan sepatu pantoffel hitam tertutup hak min.: 3cm			
Berpakaian bebas				
Jumat :				
Pakaian rapi dan sopan, menampilkan professional sebagai karyawan bank				
I	Celana/Rok berbahan pantolan dipadu dengan blazer/kemeja/blus/kaos berkerah atau kaos dengan leher model "V" berkerah dengan lengan panjang minimal ¾ lengan dan panjang baju menutupi pangkal paha .			
I	Bagi yang berjilbab, menggunakan kerudung/jilbab dengan model dan motif sederhana serta digunakan secara rapi dan professional.			
I	Tidak menggunakan baju ketat/transparan			
I	Tidak menggunakan celana atau kulot 7/8			
I	Tidak menggunakan sepatu olahraga			
4. Aksesoris				
I	Tidak lebih dari 7 titik (Kacamata, Jam tangan, Anting, Bros/Jepit Jilbab, Kalung, Gelang, cincin dan kawat gigi)			
PEMAKAIAN ID Card				
I	ID Card dipasang ditempatnya (bagian dada kiri atas atau di saku kemeja)			
I	ID Card terbaca			
Pria:				
1. Tata Rias Rambut				
I	Rambut rapi & bersih			
I	Rambut tidak menutupi telinga & panjang rambut tidak melebihi krah kemeja			
2. Tata Rias Wajah				
I	Wajah bersih			
I	Apabila berkumis/bercambang maka tertata rapi			
3. Tata Busana				
Berpakaian Seragam				
I	Menggunakan seragam BCA Syariah secara lengkap			
I	Menggunakan seragam BCA Syariah rapi & bersih (lengan baju tidak digulung)			
I	Kaos dalam bentuk "V"			
I	Menggunakan sepatu pantoffel hitam tertutup (tinggi hak max. : 3cm) & Kaos kaki warna gelap			
Berpakaian bebas				
Jumat :				
I	Tidak menggunakan pakaian (kemeja/kaos) ketat/transparan			
I	Kaos berkerah/leher model "V" berkerah/baju koko			
I	Tidak menggunakan celana jeans model ketat/belel/bermotif/sobek-sobek			
I	Tidak menggunakan sepatu olahraga/sandal			
4. Aksesoris				
I	Tidak lebih dari 5 titik (Kacamata, Jam tangan, Gelang, cincin, ikat pinggang dan kawat gigi)			
PEMAKAIAN ID Card				
I	ID Card dipasang ditempatnya (bagian dada kiri atas atau di saku kemeja)			
I	ID Card terbaca			

upr