

SCRIPT TELLER – Tarik Tunai (Waktu ideal nya 2 menit)**Catatan :**

- Jika petugas tidak berada ditempat, posisi "signed name" ditutup
- Sebut nama nasabah minimal 4x
- **Perhatikan posisi nama tag** (jangan posisi terbalik saat melayani)
- Meja /Counter bersih & rapi
- Petugas/Kabag tidak boleh menerima telpon di Counter

Sambutan Awal :

(Posisi sigap, antusias, ramah dan tersenyum) mengatupkan tangan & memberi salam :

Teller : Assalamu'alaikum, Silahkan Ibu/Bapak, Selamat Pagi/Siang/Sore...saya Meta,
dengan Ibu/Bapak ..?
Nasabah : Ibu Ani
Teller : Ibu Ani, ada yang bisa saya bantu ?
Nasabah : Saya mau tarik tunai 10 juta bisa kan ?".

-----**Start penghitungan waktu MRI**-----

Konfirmasi :

(Penarikan uang disesuaikan dengan prosedur tarikan tunai Tahapan IB, jika penarikan uang di atas 5 jt. KTP harus difotocopy)

Teller : Baik, Ibu Ani mau tarik tunai ya...,boleh saya lihat slip , buku tabungan & KTPnya ?
Nasabah : Ini Mba
Teller : KTPnya saya fotocopy terlebih dahulu ya bu!
Nasabah : Iya Mba
Teller : Baik Bu Ani, saya proses dulu transaksinya ya...

Kecepatan & Ketelitian :

Perhatikan penulisan jumlah nominal terbilang dan nominal angka (harus sama)

Interupsi pelayanan : Jika ada hubungan dengan transaksi nasabah.

1. Meminta maaf: Jika berbicara dengan pihak lain (atasan)
2. Petugas kembali melayani nasabah dengan mengucapkan : " Terima kasih sudah menunggu"

Hitung Uang :

Teller : Ibu Ani, uangnya dihitung dimesin mohon diperhatikan ya bu,
uangnya betul 200 lembar, Rp. 10 juta ".
Nasabah : Iya mba..."
Teller : Transaksinya sudah selesai, ini uangnya, ini buku tabungan & KTPnya.

-----**Proses waktu perhitungan MRI selesai**-----

Nasabah : Baik mba..
Teller : Ada lagi yang bisa saya bantu bu Ani?
Nasabah : Cukup mba...

Sambutan Akhir :

Teller : Baik , terima kasih, Assalamu'alaikum/ selamat siang bu Ani,
(mengatupkan tangan), semoga berkah ...

Catatan :

Selamat Pagi : 08.00 – 10.59 WIB

Selamat Siang : 11.00 – 14.59 WIB

Selamat Sore : 15.00 – 17.59 WIB