## PENILAIAN CUSTOMER SERVICE OFFICER (Buka Rekening) KC/KCP/ULS : \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_ Tanggal : \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_ Petugas : \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_ Penilai : \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_

menatap mata nasabah siang / sore t membungkuk)  Patau bisa sering-sering  Y  T  ucapkan terima kasih sudah an), petugas memberikan  Y  T  an ATM)  Y  T
siang / sore  t membungkuk)  Patau bisa sering-sering  Y  T  ucapkan terima kasih sudah  an), petugas memberikan  Y  T
siang / sore  t membungkuk)  ?atau bisa sering-sering  Y  T  ucapkan terima kasih sudah  an), petugas memberikan  Y  T  an ATM)
ratau bisa sering-sering  Y T  ucapkan terima kasih sudah  an), petugas memberikan  Y T
?atau bisa sering-sering  Y T  ucapkan terima kasih sudah  an), petugas memberikan  Y T  an ATM)
Y T  ucapkan terima kasih sudah  an), petugas memberikan  Y T  an ATM)
Y T  ucapkan terima kasih sudah  an), petugas memberikan  Y T  an ATM)
Y T  ucapkan terima kasih sudah  an), petugas memberikan  Y T  an ATM)
Y T  ucapkan terima kasih sudah  an), petugas memberikan  Y T  an ATM)
Y T  ucapkan terima kasih sudah  an), petugas memberikan  Y T  an ATM)
Y T  ucapkan terima kasih sudah  an), petugas memberikan  Y T  an ATM)
an), petugas memberikan  Y T  an ATM)
an), petugas memberikan  Y T  an ATM)
an), petugas memberikan  Y T  an ATM)
an), petugas memberikan  Y T  an ATM)
an), petugas memberikan  Y T  an ATM)
an), petugas memberikan  Y T  an ATM)
an), petugas memberikan  Y T an ATM)
Y T
Y T
an ATM)
an ATM)
an ATM)
The second section of the second seco
Kartu dll)
(artu dll)
(artu dli)
(artu dii)

## **CONTOH - FORMULIR CHECKLIST**

CSO menjelaskan Fitur Mobile Banking (menyebutkan : fiturnya bisa dilihat setelah mendownload , memudahkan bisa dafar/ hapus rek. Transfer & pembellan token listrik)  CSO menjelaskan Limit Transfer  CSO menjelaskan admin Mobile Banking  CSO menjelaskan admin Mobile Banking  CSO menjelaskan admin Mobile Banking (dengan memberikan brosur & menjelaskan langkahnya)  Biaya-Biaya ATM & E-Channel  CSO menjelaskan biaya-biaya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking  Auto debet zakat  CSO menjelaskan biaya-biaya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking  Auto debet zakat  CSO menjelaskan biaya-biaya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking  Auto debet zakat  CSO menjelaskan benefit autodebet zakat  KYC & Disclaimer  KYC C Disclaimer  KYC C Disclaimer  EYC C CSO mengkonfirmasi pengisian form KYC (informasi Mandatory KYC terkait pengisian pendapatan & sesual dgn peraturan gi)  Penjelasan syarat & ketentuan (CSO wajib menyebutkan point 1 form pemrek)  Disclaimer  Penjelasan Disclaimer (wajib menyebutkan point 4 : Money Laundry& menyebutkan Data tidak benar)  Penjelasan Transparansi penggunaan data pribadi nasabah (point 5 & 6)  Penjelasan Transparansi penggunaan data pribadi nasabah (point 5 & 6)  Penjelasan Karakteristik Produk (point terakhir : wajib menyebutkan penjelasan Keuntungan, Risiko, Biaya-biaya)  Cross Selling / Produk in Investasi (Triba Mabrur iB) Pemblayaan  Kemampuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Remampuan CSO mengela dan memahami kebutuhan nasabah  Menamyakan terlebih dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah  Kemampuan CSO menyakinkan & membujuk nasabah tatas produk yang ditawarkan  Menawarkan foliow up ("kalau began isi TOOL KIT (menanyakan ke nasabah sudah terlihat dan terbaca)  Effektivitas penjelasan pada perbedaban informasi fitur e channel (ATM & Mobile Banking)  Menawarkan bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)  Ilika sudah tidak ada lagi bantuan ya		HAL YANG DINILAI		
CSO mengkathan pillahan kartu ATM yang akan diambil   CSO menjelaskan fitur ATM (Limit transaksi, Jarik tunal dan transfer )   CSO menjelaskan faringan kerjasama ATM CAC   CSO menjelaskan paringan kerjasama ATM CAC   CSO menjelaskan benefit ATM (kartu debit / tarik tunal di merchant)   CSO menjelaskan benefit ATM (kartu debit / tarik tunal di merchant)   CSO mengkonfirmasi ubang (ATM usata tanpa nama & langsung aktif)   CSO mengelaskan farikit ATM (kartu debit / tarik tunal di merchant)   CSO mengelaskan farikit Mobile Banking (contoh : mobile bankingnya dibukakan sekalian ya Bpk/lbu.)   CSO menjelaskan Remiti Mobile Banking (contoh : mobile bankingnya dibukakan sekalian ya Bpk/lbu.)   CSO menjelaskan fitur Mobile Banking (CSO menjelaskan fitur Mobile Banking (CSO menjelaskan fitur Mobile Banking (CSO menjelaskan ilmit Transfer & pembelan tokan listrik)   CSO menjelaskan ilmit Transfer & pembelan tokan listrik)   CSO menjelaskan militr Transfer & pembelan tokan listrik)   CSO menjelaskan darih Mobile Banking (dengan memberikan brosur & menjelaskan langkahnya)   Balgay-Bilaya ATTM & E-Channel   CSO menjelaskan binya-bilaya menggunakan fasilitas di mesin ATM SCA, Jaringan Prima & Mobile Banking   CSO menjelaskan binya-bilaya menggunakan fasilitas di mesin ATM SCA, Jaringan Prima & Mobile Banking   CSO menjelaskan binya-bilaya menggunakan fasilitas di mesin ATM SCA, Jaringan Prima & Mobile Banking   CSO menjelaskan binya-bilaya menggunakan fasilitas di mesin ATM SCA, Jaringan Prima & Mobile Banking   CSO menjelaskan binya-bilaya menggunakan fasilitas di mesin ATM SCA, Jaringan Prima & Mobile Banking   CSO menjelaskan binya-bilaya menggunakan fasilitas di mesin ATM SCA, Jaringan Prima & Mobile Banking   CSO menjelaskan benefit autodebet zakat   CSO menjelaskan benefit autodebet zakat   CSO menjelaskan benefit autodebet zakat   CSO menjelaskan menjati kebutuhan manjati keb	Ski	II CSO	Υ	T
CSO mengkathan pillahan kartu ATM yang akan diambil   CSO menjelaskan fitur ATM (Limit transaksi, Jarik tunal dan transfer )   CSO menjelaskan faringan kerjasama ATM CAC   CSO menjelaskan paringan kerjasama ATM CAC   CSO menjelaskan benefit ATM (kartu debit / tarik tunal di merchant)   CSO menjelaskan benefit ATM (kartu debit / tarik tunal di merchant)   CSO mengkonfirmasi ubang (ATM usata tanpa nama & langsung aktif)   CSO mengelaskan farikit ATM (kartu debit / tarik tunal di merchant)   CSO mengelaskan farikit Mobile Banking (contoh : mobile bankingnya dibukakan sekalian ya Bpk/lbu.)   CSO menjelaskan Remiti Mobile Banking (contoh : mobile bankingnya dibukakan sekalian ya Bpk/lbu.)   CSO menjelaskan fitur Mobile Banking (CSO menjelaskan fitur Mobile Banking (CSO menjelaskan fitur Mobile Banking (CSO menjelaskan ilmit Transfer & pembelan tokan listrik)   CSO menjelaskan ilmit Transfer & pembelan tokan listrik)   CSO menjelaskan militr Transfer & pembelan tokan listrik)   CSO menjelaskan darih Mobile Banking (dengan memberikan brosur & menjelaskan langkahnya)   Balgay-Bilaya ATTM & E-Channel   CSO menjelaskan binya-bilaya menggunakan fasilitas di mesin ATM SCA, Jaringan Prima & Mobile Banking   CSO menjelaskan binya-bilaya menggunakan fasilitas di mesin ATM SCA, Jaringan Prima & Mobile Banking   CSO menjelaskan binya-bilaya menggunakan fasilitas di mesin ATM SCA, Jaringan Prima & Mobile Banking   CSO menjelaskan binya-bilaya menggunakan fasilitas di mesin ATM SCA, Jaringan Prima & Mobile Banking   CSO menjelaskan binya-bilaya menggunakan fasilitas di mesin ATM SCA, Jaringan Prima & Mobile Banking   CSO menjelaskan binya-bilaya menggunakan fasilitas di mesin ATM SCA, Jaringan Prima & Mobile Banking   CSO menjelaskan benefit autodebet zakat   CSO menjelaskan benefit autodebet zakat   CSO menjelaskan benefit autodebet zakat   CSO menjelaskan menjati kebutuhan manjati keb	Pei	njelasan Spesifikasi Kartu ATM		
CSO menjelaskan fitur ATM (Limit transaksi ,tarik tunai dan transfer)  CSO menjelaskan paringan kerjasama ATM BCA  CSO menjelaskan benefit ATM (kartu debit / tarik tunai di merchant)  CSO mengkonfirmasi ulang (ATM Instan tanpa nama & langsung aktif)  Penjelasan Ritur E-Channel  CSO mengkonfirmasi ulang (ATM Instan tanpa nama & langsung aktif)  CSO mengkonfirmasi ulang (ATM Instan tanpa nama & langsung aktif)  CSO menjelaskan Benefit Mobile Banking (contoh : mobile bankingnya dibukakan sekalian ya Bpk/lbu)  CSO menjelaskan Benefit Mobile Banking (menyebutkan : fiturnya bisa dilihat setelah mendownload , memudahkan bisa didari hapas rek. Transfer & pembelian tokan listrik)  CSO menjelaskan Fitur Mobile Banking (menyebutkan : fiturnya bisa dilihat setelah mendownload , memudahkan bisa didari hapas rek. Transfer & pembelian tokan listrik)  CSO menjelaskan ilang transfer Mobile Banking  CSO menjelaskan admin Mobile Banking (dengan memberikan brosur & menjelaskan langkahnya)  Baya-Blaya ATM & E-Channel  CSO menjelaskan bisay-biaya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking  Auto debet zakat  CSO menjelaskan benefit autodebet zakat  KYC  CSO menjelaskan benefit autodebet zakat  KYC  CSO mengkonfirmasi pengisian form KYC (informasi Mandatory KYC terkait pengisian pendapatan & sesual dgn peraturan Bi)  Penjelasan Timasparansi penggangan adata gribada inasabah (polat S & G)  Penjelasan Firansparansi penggangan adata gribada inasabah (polat S & G)  Penjelasan Rinsaparansi penggangan adata gribada inasabah (polat S & G)  Penjelasan Rinsaparansi penggangan adata gribada inasabah (polat S & G)  Penjelasan Karakteristik Wroduk (polat terakhir : wajlib menyebutkan penjelasan Keuntungan, Risiko, Biaya-biaya)  Cross Selling /Produk investasi (TriB / Emas iB / Mabrur iB) Pemblayaan  Penjelasan Korakteristik Wroduk (polat terakhir : wajlib menyebutkan penjelasan Keuntungan, Risiko, Biaya-biaya)  Cross Selling /Produk investasi (TriB / Emas iB / Mabrur iB) Pemblayan  Menawarkan tundan mangala perbedum	ī	CSO menginformasikan jenis kartu ATM		
CSO menjelaskan benefit ATM fetru debit / tark tunai di merchant	i	CSO menawarkan pilihan kartu ATM yang akan diambil		
CSO menjelaskan benefit ATM fetru debit / tark tunai di merchant	1			
CSO menjelaskan benefit ATM (kartu debt/ tarik tunal di merchant)   CSO menjelaskan benefit ATM (kartu debt/ tarik tunal di merchant)   CSO menjelaskan Pentru Bobile Banking (contoh : mobile bankingnya dibukakan sekalian ya Bpk/lbu)   CSO menjelaskan Pentru Mobile Banking (contoh : mobile bankingnya dibukakan sekalian ya Bpk/lbu)   CSO menjelaskan Pentru Mobile Banking (contoh : mobile bankingnya dibukakan sekalian ya Bpk/lbu)   CSO menjelaskan Pentru Mobile Banking (contoh : mobile banking comenjelaskan Ithiri Transfer   CSO menjelaskan Ithiri Transfer   CSO menjelaskan untuk mengatrikan Mobile Banking   CSO melakukan admin Mobile Banking   CSO menjelaskan banya banya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking   CSO menjelaskan banya banya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking   CSO menjelaskan banya banya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking   CSO menjelaskan banya banya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking   CSO menjelaskan banya banya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking   CSO menjelaskan banya banya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking   CSO menjelaskan banya banya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking   CSO menjelaskan banya banya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking   CSO menjelaskan penglaskan banya banking mengelaskan banking mengelaskan banking mengelaskan banking mengelaskan penglasan Keuntungan, Risiko, Biaya-biaya   Crecoss Selling / Produk investasi secara lengkap   Penjelasan Keuntungan, Risiko, Biaya-biaya   Crecoss Selling / Produk investasi secara lengkap   CSO menjelaskan pengunakan mengalakan bankungan pendelasan keuntungan pendelas	<del>!  </del>			
CSO mengkonfirmasi ulang (ATM Instant anapa nama & langsung aktif)	┧			
Penjelasan Fitur E-Channel  CSO menawarkan fasilitas Mobile Banking (contoh : mobile bankingnya dibukakan sekalian ya 8pk/lbu)  CSO menjelaskan Benefit Mobile Banking (menyebutkan : fiturnya bisa dilihat setelah mendownioad , memudahkan bisa dafat/ hapus rek. Transfer & pembelian token listrik)  CSO menjelaskan Imur Transfer  CSO menawarkan untuk mengatitihan Mobile Banking  CSO menjelaskan untuk mengatitihan Mobile Banking  CSO menjelaskan bisa darakan mengaduh Mobile Banking (dengan memberikan brosur & menjelaskan langkahnya)  Biaya-Biaya ATM & E-Channel  CSO menjelaskan bisay-biaya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking  Auto debet zakat  CSO menjelaskan bisay-biaya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking  Auto debet zakat  CSO menjelaskan bisay-biaya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking  Auto debet zakat  CSO menjelaskan bisay-biaya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking  Auto debet zakat  CSO menjelaskan bisay-biaya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking  Auto debet zakat  CSO menjelaskan bisay-biaya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking  Auto debet zakat  CSO menjelaskan bisay-biaya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking  AVC & Disclaimer  KYC  CSO mengkonfirmasi pengisian form KYC (Informasi Mandatory KYC terkait pengisian pendapatan & sesual dgn peraturan Bi)  B)  Penjelasan Stratentian (CSO wajib menyebutkan point 1 form pemrek)  Disclaimer  Penjelasan Disclaimer (wajib menyebutkan point 1 form pemrek)  Disclaimer  Penjelasan Cos mengal dia mengala penjada inasabah (point 5 & 6)  Penjelasan Farakeristik Produk (point terakhit wajib menyebutkan penjelasan Keuntungan, Risiko, Biaya-biaya)  Cross Selling / Produk investasi (TITIB / Emas IB / Mabrur IB) Pembiayaan  Kemampuan CSO memberikan memahani kebutuhan nasabah (ususmer centrix)  Kemampuan CSO mengalina mankan perabukan				
CSO menawarkan fasilitas Mobile Banking (contoh : mobile bankingnya dibukakan sekalian ya BpK/lbu)	Pe			2025
CSO menjelaskan Fitur Mobile Banking (menyebutkan : fiturnya bisa dilihat setelah mendownload , memudahkan bisa daftar/ hapus rek. Transfer & pembelian token listrik)  CSO menjelaskan Limit Transfer  CSO menawarkan untuk mengaktifian Mobile Banking  CSO mengarahkan mengunduh Mobile Banking  CSO mengarahkan mengunduh Mobile Banking (dengan memberikan brosur & menjelaskan langkahnya)  Baya-Blaya ATM & E-Channel  CSO menjelaskan biaya-biaya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking  Auto debet zakat  CSO menjelaskan benefit autodebet zakat  KYC & Disclaimer  KYC  CSO mengkonfirmasi pengisian form KYC (informasi Mandatory KYC terkait pengisian pendapatan & sesuai dgn peraturan Bi)  Penjelasan syarat & ketentuan (CSO wajib menyebutkan point 1 form pemrek)  Disclaimer  Penjelasan Transparansi penggunaan data pribadi nasabah (point 5 & 6)  Penjelasan Transparansi penggunaan data pribadi nasabah (point 5 & 6)  Penjelasan Transparansi penggunaan data pribadi nasabah (point 5 & 6)  Penjelasan Karakteristik Produk (point terakhir : wajib menyebutkan penjelasan Keuntungan, Risiko, Blaya-blaya)  Cross Selling /Produk intersatsal (Trila /Emas IB / Maburr IB) Pemblayaan  I Kemampuan CSO memggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Kemampuan CSO memberikan produk vang sesuai (produk centrix)  Penjelasan firu dan manfasta produk hevestasi secara lengkap  Konfirmsi kesesuaian produk terhadap kebutuhan masabah  Menanyakan Terlebih dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah  Kemampuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (ustomer centrix)  Menanyakan Ferlebih dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah  Menanyakan Ferlebih dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah  Menanyakan Ferlebih dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah  Menanyakan Ferlebih dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah  Menanyakan berjelasan pada perbedaan informasi fitur e channel (ATM & Mobile Banking)  Mengerapakan terlebih dah	īĪ	The state of the s		
dafar/ hapus rek. Transfer & pembellan token listrik)  CSO menjaksahan Limit Transfer  CSO menawarkan untuk mengaktifkan Mobile Banking  CSO menawarkan untuk mengaktifkan Mobile Banking  CSO menjaksahan haya-bisya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking  CSO menjaksahan biaya-bisya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking  Auto debet zakat  CSO menjaksahan biaya-bisya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking  Auto debet zakat  CSO menjaksahan bendehit autodebet zakat  KYC & Disclaimer  KYC  CSO mengkonfirmasi pengisian form KYC (informasi Mandatory KYC terkait pengisian pendapatan & sesuai dgn peraturan Bi)  Penjalasan syarat & ketentuan (CSO wajib menyebutkan point 1 form pemrek)  Disclaimer  Penjalasan Disclaimer (wajib menyebutkan point 4: Money Laundry& menyebutkan Data tidak benar)  Penjalasan Bisclaimer (wajib menyebutkan point 4: Money Laundry& menyebutkan Data tidak benar)  Penjalasan Karakteristik Produk ( point terakhir : wajib menyebutkan penjalasan keuntungan, Risiko, Biaya-biaya)  Cross Selling /Produk Investasi (Tria / Emass 18/ Mabrur IB) Pemblayaan  Kemampuan CSO mengala dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Kemampuan CSO mengela dan memahami kebutuhan nasabah (ustomer centrix)  Remampuan CSO mengela dan memahami kebutuhan nasabah (ustomer centrix)  Remampuan cSO mengela produk investasi secra lengkap  Konfirmasi kesesualan produk terhadap kebutuhan nasabah (ustomer centrix)  Remampuan CSO menyekinkan & memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah  Menawarkan Felibi dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah  Menamyatan Feribi dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah  Menawarkan Feribi dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah  Menamyatan Feribi dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah  Menamyatan britehi dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah  Mengucapkan selasan pada perbedaan informasi fitur e channel	ı.	CSO menjelaskan Benefit Mobile Banking		
CSO menavarkan untuk mengaktifian Mobile Banking CSO menjakukan admin Mobile Banking CSO menjakukan admin Mobile Banking (dengan memberikan brosur & menjelaskan langkahnya) Baya-Baya ATM & E-Channel CSO menjelaskan biaya-biaya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking Auto debet zakat CSO menjelaskan benefit autodebet zakat KYC & Disclaimer KYC CSO mengkonfirmasi pengisian form KYC (informasi Mandatory KYC terkait pengisian pendapatan & sesual dgn peraturan Bi) Penjelasan syarat & ketentuan (CSO wajib menyebutkan point 1 form pemrek) Disclaimer Penjelasan Disclaimer (wajib menyebutkan point 4 : Money Laundry& menyebutkan Data tidak benar ) Penjelasan Transparansi penggunaan data pribadi nasabah (point 5 & 6) Penjelasan Rarakeristik Produk (point terakhir : wajib menyebutkan penjelasan Keuntungan, Risiko, Biaya-biaya) Cross Selling /Produk Investasi (TriB / Emas iB / Mabrur iB) Pemblayaan  Kemampuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix) Kemampuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix) Penjelasan fitur dan manfaat produk iteradaya kebutuhan nasabah ( Kemampuan CSO mempkinkan produk yang sesual (produk centrix) Penjelasan fitur dan manfaat produk iteradaya kebutuhan nasabah ( Kemampuan CSO memyaknikan Produk yang sesual (produk centrix) Penjelasan Foliow up (*kalau begitu toleh saya tepi bu minggu depan) Menawarkan Foliow up (*kalau begitu toleh saya tepi bu minggu depan) Perfektivitas Sales Kit Penjelasan CSO ke nasabah sesual dengan isi TOOL KIT (menanyakan ke nasabah sudah terlihat dan terbaca) Efektifitas penjelasan pada perbedaan informasi fitur e channel (ATM & Mobile Banking) Menawarkan bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)  Ilika sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan: Tersenyum & menatap mata nasabah Mengucapkan terima kasih	'	daftar/ hapus rek. Transfer & pembelian token listrik)	2 2-1	
CSO mengkarahkan mengunduh Mobile Banking CSO mengkarahkan mengunduh Mobile Banking (dengan memberikan brosur & menjelaskan langkahnya) Blaya-Blaya ATM & E-Channel CSO menjelaskan biaya-biaya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking Auto debet zakat CSO menjelaskan benefit autodebet zakat KYC & Disclaimer KYC CSO mengkonfirmasi pengisian form KYC (informasi Mandatory KYC terkait pengisian pendapatan & sesual dgn peraturan B) Penjelasan syarat & ketentuan (CSO wajib menyebutkan point 1 form pemrek) Disclaimer Penjelasan Disclaimer (wajib menyebutkan point 4: Money Laundry& menyebutkan Data tidak benar) Penjelasan Disclaimer (wajib menyebutkan point 4: Money Laundry& menyebutkan Data tidak benar) Penjelasan Sarakteristik Produk ( point terakhir : wajib menyebutkan penjelasan Keuntungan, Risiko, Biaya-biaya) Cross Selling /Produk Investasi (TriB / Emas iB / Mabrur iB) Pemblayaan Kemampuan CSO memberikan produk yang sesual (produk centrix ) Penjelasan fitur dan manfaat produk investasi secara lengkap Ronfirmasi kessesualan produk terhadap kebutuhan nasabah (bathan sabah tas produk yang sesual (produk centrix ) Penjelasan fitur dan manfaat produk investasi secara lengkap Ronfirmasi kessesualan produk terhadap kebutuhan nasabah Menanyakan terlebih dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah Kemampuan CSO menyakinkan & membujuk nasabah atas produk yang ditawarkan Menawarkan Follow up ("kalau begitu boleh saya telpi bu minggu depan) Effektivitas Sales Kit Penjelasan CSO ke nasabah sesual dengan isi TOOL KIT (menanyakan ke nasabah atas produk yang ditawarkan Menawarkan bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)  Ika sudah tidak ada lagi bantuan yang diparlukan: Tersenyum & menatap mata nasabah Mengucapkan selamat pagi / siang / sore, menyebutkan nama nasabah & Mwngucapkan Assalamualaikumsambil mengatupkan targan Mengucapkan targan  Peraewell Greeting ( Contoh : Semoga berkah / Sukses selalu / ditunggu lagi kedatangannya)  Peraewell Greeting ( Contoh : Semoga berkah / S	Ц			500019741
CSO mengarahkan mengunduh Mobile Banking (dengan memberikan brosur & menjelaskan langkahnya)   Biaya-Biaya ATM & E-Channel	!			
Biaya-Biaya ATM & E-Channel  CSD menjelaskan biaya-biaya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking  Auto debet zakat  CSO menjelaskan benefit autodebet zakat  KYC & Disclaimer  KYC & Disclaimer  CSO mengkonfirmasi pengisian form KYC (informasi Mandatory KYC terkait pengisian pendapatan & sesual dgn peraturan gi)  Benjelasan syarat & ketentuan (CSO wajib menyebutkan point 1 form pemrek)  Disclaimer  Penjelasan Sicalimer (wajib menyebutkan point 4 : Money Laundry& menyebutkan Data tidak benar)  Penjelasan Transparansi penggunaan data pribadi nasabah (point 5 & 6)  Penjelasan Karakteristik Produk (point terakhir : wajib menyebutkan penjelasan Keuntungan, Risiko, Biaya-biaya)  Cross Selling / Produk Investasi (TriB / Emas iB / Mabrur iB) Pembiayaan  Kemampuan CSO mengegil dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Remampuan CSO mengerikan produk yang sesual (produk centrix)  Penjelasan fitur dan manfaat produk investasi secara lengkap  Konfirmasi kesesualan produk terhadap kebutuhan nasabah  Menanyakan terlebih dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah  Kemampuan CSO menyekinan & membujuk nasabah atsa produk yang ditawarkan  Menawarkan Follow up ("Kalau begitu boleh saya telp ibu minggu depan)  Effektivitas Sales Kit  Penjelasan CSO ke nasabah sesual dengan isi TOOL KIT (menanyakan ke nasabah sudah terlihat dan terbaca)  Effektilitas penjelasan pada perbedapan informasi fitur e channel (ATM & Mobile Banking)  Menawarkan bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)  Ikia sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan:  Tersenyum & menatap mata nasabah  Mengucapkan selamat pagi / siang / sore, menyebutkan nama nasabah & Mwngucapkan Assalamualaikumsambil mengatupkan tangan  Farewell Greeting (Contoh: Semoga berkah / Sukses selalu /ditunggu lagi kedatangannya)  Penampilan  Y  Penjelasan SGO ke nasabah sesual dengan berkah / Sukses selalu /ditunggu lagi kedatangannya)	<u> </u>			
CSO menjelaskan blaya-blaya menggunakan fasilitas di mesin ATM BCA, Jaringan Prima & Mobile Banking Auto debet zakat  (SO menjelaskan benefit autodebet zakat  KYC & Disclaimer  (KYC & Disclaimer  (CSO mengkonfirmasi pengisian form KYC (informasi Mandatory KYC terkait pengisian pendapatan & sesuai dgn peraturan Bi)  B)  Penjelasan syarat & ketentuan (CSO wajib menyebutkan point 1 form pemrek)  Disclaimer  Penjelasan Disclaimer (wajib menyebutkan point 4 : Money Laundry& menyebutkan Data tidak benar )  Penjelasan Transparansi penggunaan data pribadi nasabah (point 5 & 6)  Penjelasan Karatkeristik Produkt (point terakhir : wajib menyebutkan penjelasan Keuntungan, Risiko, Blaya-blaya)  Cross Selling / Produk Investasi (TriB / Emas iB / Mabrur iB) Pembiayaan  Kemampuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Kemampuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Kemampuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Remanyuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Remanyuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Remanyuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Remanyuan ESO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Remanyuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Remanyuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Remanyuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Remanyuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Remanyuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Remanyuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Remanyuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Remanyuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Remanyuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Remanyuan CSO mengkini memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Remanyuan CSO mengkini mema				
Auto debet zakat  CSO menjelaskan benefit autodebet zakat  KYC & Disclaimer  KYC & Disclaimer  CSO mengkonfirmasi pengisian form KYC (informasi Mandatory KYC terkait pengisian pendapatan & sesual dgn peraturan Bi)  Penjelasan syarat & ketentuan (CSO wajib menyebutkan point 1 form pemrek)  Disclaimer  Penjelasan Disclaimer (wajib menyebutkan point 4 : Money Laundry& menyebutkan Data tidak benar)  Penjelasan Disclaimer (wajib menyebutkan point 4 : Money Laundry& menyebutkan Data tidak benar)  Penjelasan Transparansi penggunaan data pribadi nasabah (point 5 & 6)  Penjelasan Karakteristik Produk (point terakhir : wajib menyebutkan penjelasan Keuntungan, Risiko, Biaya-biaya)  Cross Selling /Produk investasi (Trilə /Emas IB /Mabrur IB) Pemblayaan  Kemampuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Kemampuan CSO memberikan produk yang sesuai (produk centrix)  Penjelasan fitur dan manfaat produk investasi secara lengkap  Konfirmasi kesesualan produk terhadap kebutuhan nasabah  Kemampuan CSO menyakinkan & membujuk nasabah atas produk yang ditawarkan  Menawarkan terlebih dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah  Kemampuan CSO menyakinkan & membujuk nasabah atas produk yang ditawarkan  Menawarkan Follow up ("kalau begitu boleh saya telpi ibu minggu depan)  Effektivitras Sales Kit  Penjelasan CSO ke nasabah sesual dengan isi TOOL KIT (menanyakan ke nasabah sudah terlihat dan terbaca)  Effektilitas penjelasan pada perbedaan informasi fitur e channel (ATM & Mobile Banking)  Memberikan informasi Halo BCA  Sikap mengakhiri layanan  Menawarkan bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)  Ika sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan:  Tersenyum & menatap mata nasabah  Mengucapkan terima kasih	DIA			
CSO menjelaskan benefit autodebet zakat	<u>'  </u>			
KYC See Disclaimer  KYC  CSO mengkonfirmasi pengislan form KYC (informasi Mandatory KYC terkait pengislan pendapatan & sesual dgn peraturan Bi)  Penjelasan syarat & ketentuan (CSO wajjib menyebutkan point 1 form pemrek)  Disclaimer  Penjelasan Disclaimer (wajib menyebutkan point 4 : Money Laundry& menyebutkan Data tidak benar )  Penjelasan Transparansi penggunaan data pribadi nasabah (point 5 & 6)  Penjelasan Karakteristik Produk (point terakhir : wajib menyebutkan penjelasan Keuntungan, Risiko, Biaya-biaya)  Cross Selling / Produk Intwestasi (TTIP / Ermas IB / Mabrur IB) Pemblayaan  Kemampuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Kemampuan CSO memberikan produk yang sesual (produk centrix)  Penjelasan fitur dan manfaat produk investasi secara lengkap  Konfirmasi kesesualan produk terhadap kebutuhan nasabah  Menanyakan terlebih dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah  Kemampuan CSO menyakinkan & membujuk nasabah atas produk yang ditawarkan  Menawarkan Follow up ("Kalau begitu boleh saya telp ibu minggu depan)  Effektivitas Sales Kit  Penjelasan CSO ke nasabah sesual dengan isi TOOL KIT (menanyakan ke nasabah sudah terlihat dan terbaca)  Efektifitas penjelasan pada perbedaan informasi fitur e channel (ATM & Mobile Banking)  Memberikan informasi Halo BCA  Siskap mengakhiri layanan  Menawarkan bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)  Ilika sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan:  Tersenyum & menatap mata nasabah  Mengucapkan selamat pagi / siang / sore, menyebutkan nama nasabah & Mwngucapkan Assalamualalkumsambil mengatupkan tangan  Farewell Greeting ( Contoh : Semoga berkah / Sukses selalu /ditunggu lagi kedatangannya)  Penampilan  Y  T  Wanita:  1. Ber Kerudung	10 ER - (T) 17			
KYC  CSO mengkonfirmasi pengisian form KYC (Informasi Mandatory KYC terkait pengisian pendapatan & sesuai dgn peraturan BI)  Penjelasan Syarat & ketentuan (CSO wajib menyebutkan point 1 form pemrek)  Disclaimer  Penjelasan Disclaimer (wajib menyebutkan point 4 : Money Laundry& menyebutkan Data tidak benar)  Penjelasan Transparansi penggunaan data pribadi nasabah (point 5 & 6)  Penjelasan Karakteristik Produk (point terakhir : wajib menyebutkan penjelasan Keuntungan, Risiko, Biaya-biaya)  Cross Selling /Produk Investasi (TriB / Emas iB / Mabrur iB) Pembiayaan  Kemampuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Kemampuan CSO memberikan produk yang sesuai (produk centrix)  Penjelasan fitur dan manfaat produk investasi secara lengkap  Konfirmasi kesesualan produk terhadap kebutuhan nasabah  Menanyakan terlebih dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah  Menampuan CSO menyakinkan & membujuk nasabah atas produk yang ditawarkan  Menawarkan Follow up ("kalau begitu boleh saya telpi bu minggu depan)  Effektititas Sales Kit  Penjelasan CSO ke nasabah sesual dengan isi TOOL KIT (menanyakan ke nasabah sudah terlihat dan terbaca)  Effektititas penjelasan pada perbedaan informasi fitur e channel (ATM & Mobile Banking)  Memberikan informasi Halo BCA  Sikap mengakhiri layanan  Menawarkan bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)  Ilika sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan:  Tersenyum & menatap mata nasabah  Mengucapkan terima kasih	_			
CSO mengkonfirmasi pengisian form KYC (informasi Mandatory KYC terkait pengisian pendapatan & sesuai dgn peraturan Bi)  Penjelasan syarat & ketentuan (CSO wajib menyebutkan point 1 form pemrek)  Disclaimer  Penjelasan Disclaimer (wajib menyebutkan point 4: Money Laundry& menyebutkan Data tidak benar)  Penjelasan Transparansi penggunaan data pribadi nasabah (point 5 & 6)  Penjelasan Karakteristik Produk ( point terakhir : wajib menyebutkan penjelasan Keuntungan, Risiko, Biaya-biaya)  Cross Selling / Produk Investasi (TriB / Emas IB / Mabrur IB) Pembiayaan  Kemampuan CSO mengeali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Kemampuan CSO mengeli dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Penjelasan fitur dan manfaat produk investasi secara lengkap  Konfirmasi kesesuaian produk terhadap kebutuhan nasabah  Menanyakan terlebih dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah  Kemampuan CSO menyakinkan & membujuk nasabah atas produk yang ditawarkan  Menawarkan Follow up ("Kalau begitu boleh saya telp ibu minggu depan)  Effektivitas Sales Kit  Penjelasan CSO ke nasabah sesuai dengan isi TOOL KIT (menanyakan ke nasabah sudah terlihat dan terbaca )  Effektifitas penjelasan pada perbedaan informasi fitur e channel (ATM & Mobile Banking)  Memberikan informasi Halo BCA  Sikap mengakhiri layanan  Menawarkan bantuan iain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)  Ilika sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan:  Tersenyum & menatap mata nasabah  Mengucapkan selamat pagi / slang / sore, menyebutkan nama nasabah & Mwngucapkan Assalamualalkumsambil mengatupkan tangan  Farewell Greeting (Contoh: Semoga berkah / Sukses selalu /ditunggu lagi kedatangannya)  Penampilan  Y T  Wanita:  1. Ber Kerudung	1			- 6
Penjelasan syarat & ketentuan (CSO wajib menyebutkan point 1 form pemrek)				
Disclaimer Penjelasan Disclaimer (wajib menyebutkan point 4 : Money Laundry& menyebutkan Data tidak benar ) Penjelasan Transparansi penggunaan data pribadi nasabah (point 5 & 6) Penjelasan Krankteristik Produk ( point terakhir : wajib menyebutkan penjelasan Keuntungan, Risiko, Biaya-biaya)  Cross Selling / Produk Investasi (TriB / Emas iB / Mabrur iB) Pembiayaan  Kemampuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Kemampuan CSO memberikan produk yang sesual (produk centrix) Penjelasan fitur dan manfaat produk investasi secara lengkap  Konfirmasi kesesualan produk terhadap kebutuhan nasabah Menanyakan terlebih dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah Kemampuan CSO menyakinkan & membujuk nasabah atas produk yang ditawarkan Menawarkan Follow up ("kalau begitu boleh saya telpi biu minggu depan)  Effektivitas Sales Kit Penjelasan CSO ke nasabah sesual dengan isi TOOL KIT (menanyakan ke nasabah sudah terlihat dan terbaca ) Efektifitas penjelasan pada perbedaan informasi fitur e channel (ATM & Mobile Banking) Memberikan informasi Halo BCA  Sikap mengakhiri layanan Menawarkan bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)  Ilika sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan: Tersenyum & menatap mata nasabah Mengucapkan terima kasih Mengucapkan selamat pagi / siang / sore, menyebutkan nama nasabah & Mwngucapkan Assalamualaikumsambil mengatupkan tangan Farewell Greeting ( Contoh : Semoga berkah / Sukses selalu / ditunggu lagi kedatangannya)  Penampilian  Y T  Wanita: 1. Ber Kerudung				
Penjelasan Disclaimer (wajib menyebutkan point 4 : Money Laundry& menyebutkan Data tidak benar ) Penjelasan Transparansi penggunaan data pribadi nasabah (point 5 & 6) Penjelasan Karakteristik Produk ( point terakhir : wajib menyebutkan penjelasan Keuntungan, Risiko, Biaya-blaya)  Cross Selling /Produk Investasi (TriB / Emas iB / Mabrur iB) Pemblayaan  Remampuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix) Remampuan CSO memberikan produk yang sesuai (produk centrix) Penjelasan fitur dan manfaat produk investasi secara lengkap Nonfirmasi kesesuaian produk terhadap kebutuhan nasabah Menanyakan terlebih dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah Remampuan CSO menyakinkan & membujuk nasabah atas produk yang ditawarkan Menawarkan Foliow up ("kalau begitu boleh saya telp ibu minggu depan)  Effektivitas Sales Kit Penjelasan CSO ke nasabah sesuai dengan isi TOOL KIT (menanyakan ke nasabah sudah terlihat dan terbaca ) Effektigitas penjelasan pada perbedaan informasi fitur e channel (ATM & Mobile Banking) Memberikan informasi Halo BCA Sikap mengakhiri layanan Menawarkan bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)  Ilika sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan: Tersenyum & menatap mata nasabah Mengucapkan selamat pagi / siang / sore, menyebutkan nama nasabah & Mwngucapkan Assalamualaikumsambil mengatupkan tangan Farewell Greeting ( Contoh : Semoga berkah / Sukses selalu /ditunggu lagi kedatangannya)  Penampilan  Y T  Wanita: 1. Ber Kerudung		Penjelasan syarat & ketentuan (CSO wajib menyebutkan point 1 form pemrek)		
Penjelasan Transparansi penggunaan data pribadi nasabah (point 5 & 6) Penjelasan Karakteristik Produk ( point terakhir : wajib menyebutkan penjelasan Keuntungan, Risiko, Biaya-biaya) Cross Selling /Produk Investasi (TriB / Emas iB / Mabrur iB) Pembiayaan  Kemampuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix) Kemampuan CSO memberikan produk yang sesuai (produk centrix) Penjelasan fitur dan manfaat produk investasi secara lengkap Konfirmasi kesesuaian produk terhadap kebutuhan nasabah Menanyakan terlebih dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah Kemampuan CSO menyakinkan & membujuk nasabah atas produk yang ditawarkan Menanyakan terlebih dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah Effektivitas Sales Kit Penjelasan CSO ke nasabah sesuai dengan isi TOOL KIT (menanyakan ke nasabah sudah terlihat dan terbaca ) Effektifitas penjelasan pada perbedaan informasi fitur e channel (ATM & Mobile Banking) Memberikan informasi Halo BCA Sikap mengakhiri layanan Menawarkan bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)  Ilika sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan: Tersenyum & menatap mata nasabah Mengucapkan terima kasih Mengucapkan selamat pagi / siang / sore, menyebutkan nama nasabah & Mwngucapkan Assalamualaikumsambil mengatupkan tangan Farewell Greeting ( Contoh : Semoga berkah / Sukses selalu / ditunggu lagi kedatangannya)  Penampilan  Y T  Wanita: 1. Ber Kerudung		Disclaimer		
Penjelasan Karakteristik Produk ( point terakhir : wajib menyebutkan penjelasan Keuntungan, Risiko, Biaya-biaya)  Cross Selling / Produk Investasi (TriB / Emas IB / Mabrur IB) Pembiayaan  Remampuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Kemampuan CSO memberikan produk yang sesuai (produk centrix )  Penjelasan fitur dan manfaat produk investasi secara lengkap  Konfirmasi kesesuaian produk terhadap kebutuhan nasabah  Menanyakan terlebih dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah  Kemampuan CSO menyakinkan & membujuk nasabah atas produk yang ditawarkan  Menawarkan Follow up ("kalau begitu boleh saya telp ibu minggu depan)  Effektivitas Sales Kit  Penjelasan CSO ke nasabah sesual dengan isi TOOL KIT (menanyakan ke nasabah sudah terlihat dan terbaca )  Efektifitas penjelasan pada perbedaan Informasi fitur e channel (ATM & Mobile Banking)  Memberikan informasi Halo BCA  Sikap mengakhiri layanan  Menawarkan bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)  Ilika sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan:  Tersenyum & menatap mata nasabah  Mengucapkan terima kasih  Mengucapkan terima kasih  Mengucapkan terima kasih  Mengucapkan tangan  Farewell Greeting ( Contoh : Semoga berkah / Sukses selalu /ditunggu lagi kedatangannya)  Penampilan  Y T  Wanita:  1. Ber Kerudung	1			
Cross Selling / Produk Investasi (TriB / Emas iB / Mabrur iB) Pembiayaan  Kemampuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Kemampuan CSO memberikan produk yang sesual (produk centrix)  Penjelasan fitur dan manfaat produk investasi secara lengkap  Konfirmasi kesesuaian produk terhadap kebutuhan nasabah  Menanyakan terlebih dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah  Kemampuan CSO menyakinkan & membujuk nasabah atas produk yang ditawarkan  Menawarkan Follow up ("kalau begitu boleh saya telp ibu minggu depan)  Effektivitas Sales Kit  Penjelasan CSO ke nasabah sesuai dengan isi TOOL KIT (menanyakan ke nasabah sudah terlihat dan terbaca)  Effektifitas penjelasan pada perbedaan informasi fitur e channel (ATM & Mobile Banking)  Memberikan informasi Halo BCA  Sikap mengakhiri layanan  Menawarkan bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)  Ilika sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan:  Tersenyum & menatap mata nasabah  Mengucapkan terima kasih  Mengucapkan terima kasih  Mengucapkan terima kasih  Mengucapkan terima kasih  Mengucapkan selamat pagi / siang / sore, menyebutkan nama nasabah & Mwngucapkan Assalamualaikumsambil mengatupkan tangan  Farewell Greeting ( Contoh : Semoga berkah / Sukses selalu / ditunggu lagi kedatangannya)  Penampilan  Y  T  Wanita:  1. Ber Kerudung	1			
Kemampuan CSO menggali dan memahami kebutuhan nasabah (customer centrix)  Kemampuan CSO memberikan produk yang sesuai (produk centrix)  Penjelasan fitur dan manfaat produk terhadap kebutuhan nasabah  Konfirmasi kesesuaian produk terhadap kebutuhan nasabah  Menanyakan terlebih dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah  Kemampuan CSO menyakinkan & membujuk nasabah atas produk yang ditawarkan  Menawarkan Follow up ("kalau begitu boleh saya telp ibu minggu depan)  Effektivitas Sales Kit  Penjelasan CSO ke nasabah sesual dengan isi TOOL KIT (menanyakan ke nasabah sudah terlihat dan terbaca)  Effektifitas penjelasan pada perbedaan informasi fitur e channel (ATM & Mobile Banking)  Memberikan informasi Halo BCA  Sikap mengakhiri layanan  Menawarkan bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)  Jilka sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan:  Tersenyum & menatap mata nasabah  Mengucapkan terima kasih  Mengucapkan terima kasih  Mengucapkan selamat pagi / siang / sore, menyebutkan nama nasabah & Mwngucapkan Assalamualaikumsambil mengatupkan tangan  Farewell Greeting ( Contoh : Semoga berkah / Sukses selalu / ditunggu lagi kedatangannya)  Penampilan  Y T  Wanita:  1. Ber Kerudung	<u> </u>			
Kemampuan CSO memberikan produk yang sesuai (produk centrix )  Penjelasan fitur dan manfaat produk investasi secara lengkap  Konfirmasi kesesuaian produk terhadap kebutuhan nasabah  Menanyakan terlebih dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah  Kemampuan CSO menyakinkan & membujuk nasabah atas produk yang ditawarkan  Menawarkan Follow up ("kalau begitu boleh saya telp ibu minggu depan)  Effektivitas Sales Kit  Penjelasan CSO ke nasabah sesuai dengan isi TOOL KIT (menanyakan ke nasabah sudah terlihat dan terbaca )  Efektifitas penjelasan pada perbedaan informasi fitur e channel (ATM & Mobile Banking)  Memberikan informasi Halo BCA  Sikap mengakhiri layanan  Menawarkan bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)  Ilika sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan:  Tersenyum & menatap mata nasabah  Mengucapkan terima kasih  Mengucapkan terima kasih  Mengucapkan terima kasih  Mengucapkan terima pagi / siang / sore, menyebutkan nama nasabah & Mwngucapkan Assalamualaikumsambil mengatupkan tangan  Farewell Greeting ( Contoh : Semoga berkah / Sukses selalu /ditunggu lagi kedatangannya)  Penampilan  Y  Wanita:  1. Ber Kerudung				
Penjelasan fitur dan manfaat produk investasi secara lengkap   Konfirmasi kesesualan produk terhadap kebutuhan nasabah   Menanyakan terlebih dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah   Kemampuan CSO menyakinkan & membujuk nasabah atas produk yang ditawarkan   Menawarkan Follow up ("kalau begitu boleh saya telp ibu minggu depan)   Effektivitas Sales Kit   Penjelasan CSO ke nasabah sesuai dengan isi TOOL KIT (menanyakan ke nasabah sudah terlihat dan terbaca )   Efektifitas penjelasan pada perbedaan informasi fitur e channel (ATM & Mobile Banking)   Memberikan informasi Halo BCA   Sikap mengakhiri layanan   Menawarkan bantuan iain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)	<u>.  </u>			
Konfirmasi kesesuaian produk terhadap kebutuhan nasabah  Menanyakan terlebih dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah  Kemampuan CSO menyakinkan & membujuk nasabah atas produk yang ditawarkan  Menawarkan Follow up ("kalau begitu boleh saya telp ibu minggu depan)  Effektivitas Sales Kit  Penjelasan CSO ke nasabah sesuai dengan isi TOOL KIT (menanyakan ke nasabah sudah terlihat dan terbaca)  Efektifitas penjelasan pada perbedaan informasi fitur e channel (ATM & Mobile Banking)  Memberikan informasi Halo BCA  Sikap mengakhiri layanan  Menawarkan bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)  Ilika sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan:  I Tersenyum & menatap mata nasabah  Mengucapkan terima kasih  Mengucapkan selamat pagi / siang / sore, menyebutkan nama nasabah & Mwngucapkan Assaiamualaikumsambil mengatupkan tangan  Farewell Greeting ( Contoh : Semoga berkah / Sukses selalu /ditunggu lagi kedatangannya)  Penampilan  Y T  Wanita:  1. Ber Kerudung	<u>.  </u>			
Menanyakan terlebih dahulu sebelum memberikan brosur untuk dibawa oleh nasabah Kemampuan CSO menyakinkan & membujuk nasabah atas produk yang ditawarkan Menawarkan Follow up ("kalau begitu boleh saya telp ibu minggu depan)  Effektivitas Sales Kit Penjelasan CSO ke nasabah sesuai dengan isi TOOL KIT (menanyakan ke nasabah sudah terlihat dan terbaca ) Efektifitas penjelasan pada perbedaan informasi fitur e channel (ATM & Mobile Banking) Memberikan informasi Halo BCA  Sikap mengakhiri layanan Menawarkan bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)  Jilka sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan: Tersenyum & menatap mata nasabah Mengucapkan terima kasih Mengucapkan terima kasih Mengucapkan terima kasih Mengucapkan selamat pagi / siang / sore, menyebutkan nama nasabah & Mwngucapkan Assalamualaikumsambil mengatupkan tangan Farewell Greeting ( Contoh : Semoga berkah / Sukses selalu /ditunggu lagi kedatangannya)  Penampilan  Y T Wanita: 1. Ber Kerudung			g-10-10-10-10-10-10-10-10-10-10-10-10-10-	
Kemampuan CSO menyakinkan & membujuk nasabah atas produk yang ditawarkan  Menawarkan Follow up ("kalau begitu boleh saya telp ibu minggu depan)  Effektivitas Sales Kit  Penjelasan CSO ke nasabah sesual dengan isi TOOL KIT (menanyakan ke nasabah sudah terlihat dan terbaca )  Efektifitas penjelasan pada perbedaan informasi fitur e channel (ATM & Mobile Banking)  Memberikan informasi Halo BCA  Sikap mengakhiri layanan  Menawarkan bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)  Ilika sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan:  Tersenyum & menatap mata nasabah  Mengucapkan terima kasih  Mengucapkan selamat pagi / siang / sore, menyebutkan nama nasabah & Mwngucapkan Assalamualaikumsambil mengatupkan tangan  Farewell Greeting ( Contoh : Semoga berkah / Sukses selalu /ditunggu lagi kedatangannya)  Penampilan  Y T  Wanita:  1. Ber Kerudung	-			
Menawarkan Follow up ("kalau begitu boleh saya telp ibu minggu depan)  Effektivitas Sales Kit  Penjelasan CSO ke nasabah sesuai dengan isi TOOL KIT (menanyakan ke nasabah sudah terlihat dan terbaca )  Efektifitas penjelasan pada perbedaan informasi fitur e channel (ATM & Mobile Banking)  Memberikan informasi Halo BCA  Sikap mengakhiri layanan  Menawarkan bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)  Ilika sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan:  Tersenyum & menatap mata nasabah  Mengucapkan terima kasih  Mengucapkan selamat pagi / siang / sore, menyebutkan nama nasabah & Mwngucapkan Assalamualaikumsambil mengatupkan tangan  Farewell Greeting ( Contoh : Semoga berkah / Sukses selalu /ditunggu lagi kedatangannya)  Penampilan  Y T  Wanita:  1. Ber Kerudung				
Effektivitas Sales Kit    Penjelasan CSO ke nasabah sesuai dengan isi TOOL KIT (menanyakan ke nasabah sudah terlihat dan terbaca )   Efektifitas penjelasan pada perbedaan informasi fitur e channel (ATM & Mobile Banking)   Memberikan informasi Halo BCA   Sikap mengakhiri layanan   Menawarkan bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)   Ilika sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan:   Tersenyum & menatap mata nasabah   Mengucapkan terima kasih   Mengucapkan selamat pagi / siang / sore, menyebutkan nama nasabah & Mwngucapkan Assalamualaikumsambil mengatupkan tangan   Farewell Greeting ( Contoh : Semoga berkah / Sukses selalu /ditunggu lagi kedatangannya)   Penampilan   Y T   Wanita:   Ber Kerudung	i			
Penjelasan CSO ke nasabah sesuai dengan isi TOOL KIT (menanyakan ke nasabah sudah terlihat dan terbaca )  Efektifitas penjelasan pada perbedaan informasi fitur e channel (ATM & Mobile Banking)  Memberikan informasi Halo BCA  Sikap mengakhiri layanan  Menawarkan bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)  Ilika sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan:  Tersenyum & menatap mata nasabah  Mengucapkan terima kasih  Mengucapkan terima kasih  Mengucapkan selamat pagi / siang / sore, menyebutkan nama nasabah & Mwngucapkan Assalamualaikumsambil mengatupkan tangan  Farewell Greeting ( Contoh : Semoga berkah / Sukses selalu / ditunggu lagi kedatangannya)  Penampilan  Y T  Wanita:  1. Ber Kerudung	Eff			
Efektifitas penjelasan pada perbedaan informasi fitur e channel (ATM & Mobile Banking)  Memberikan informasi Halo BCA  Sikap mengakhiri layanan  Menawarkan bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)  Ilika sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan:  Tersenyum & menatap mata nasabah  Mengucapkan terima kasih  Mengucapkan selamat pagi / siang / sore, menyebutkan nama nasabah & Mwngucapkan Assalamualaikumsambil mengatupkan tangan  Farewell Greeting ( Contoh : Semoga berkah / Sukses selalu /ditunggu lagi kedatangannya)  Penampilan  Y T  Wanita:  1. Ber Kerudung	ı			
Sikap mengakhiri layanan  Menawarkan bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)  Ilika sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan:  I Tersenyum & menatap mata nasabah  I Mengucapkan terima kasih  Mengucapkan selamat pagi / siang / sore, menyebutkan nama nasabah & Mwngucapkan Assalamualaikumsambil mengatupkan tangan  I Farewell Greeting ( Contoh : Semoga berkah / Sukses selalu /ditunggu lagi kedatangannya)  Penampilan  Y T  Wanita:  1. Ber Kerudung	ı			om i tras
Menawarkan bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)    Ilika sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan:   Tersenyum & menatap mata nasabah   Mengucapkan terima kasih   Mengucapkan selamat pagi / siang / sore, menyebutkan nama nasabah & Mwngucapkan Assalamualaikumsambil mengatupkan tangan   Farewell Greeting ( Contoh : Semoga berkah / Sukses selalu / ditunggu lagi kedatangannya)    Penampilan	1	Memberikan informasi Halo BCA	-	
Ilika sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan:  Tersenyum & menatap mata nasabah  Mengucapkan terima kasih  Mengucapkan selamat pagi / siang / sore, menyebutkan nama nasabah & Mwngucapkan Assalamualaikumsambil mengatupkan tangan  Farewell Greeting ( Contoh : Semoga berkah / Sukses selalu / ditunggu lagi kedatangannya)  Penampilan  Wanita:  1. Ber Kerudung	Sik	ap mengakhiri layanan		
Tersenyum & menatap mata nasabah  Mengucapkan terima kasih  Mengucapkan selamat pagi / siang / sore, menyebutkan nama nasabah & Mwngucapkan Assalamualaikumsambil mengatupkan tangan  Farewell Greeting ( Contoh : Semoga berkah / Sukses selalu / ditunggu lagi kedatangannya)  Penampilan  Y T  Wanita:	Me	awarkan bantuan lain (Ada lagi yang bisa saya bantu ?)		****
Tersenyum & menatap mata nasabah  Mengucapkan terima kasih  Mengucapkan selamat pagi / siang / sore, menyebutkan nama nasabah & Mwngucapkan Assalamualaikumsambil mengatupkan tangan  Farewell Greeting ( Contoh : Semoga berkah / Sukses selalu / ditunggu lagi kedatangannya)  Penampilan  Y T  Wanita:	Jika	sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan:		
Mengucapkan selamat pagi / siang / sore, menyebutkan nama nasabah & Mwngucapkan Assalamualaikumsambil mengatupkan tangan Farewell Greeting ( Contoh : Semoga berkah / Sukses selalu / ditunggu lagi kedatangannya)  Penampilan Y T Wanita: 1. Ber Kerudung	ı			
mengatupkan tangan  Farewell Greeting ( Contoh : Semoga berkah / Sukses selalu / ditunggu lagi kedatangannya)  Penampilan  Y T  Wanita:  1. Ber Kerudung	I,			
Penampilan  Wanita:  1. Ber Kerudung	1			
Wanita:  1. Ber Kerudung	١.	Farewell Greeting ( Contoh : Semoga berkah / Sukses selalu /ditunggu lagi kedatangannya)		
1. Ber Kerudung	Pe	nampilan	Υ	T
1. Ber Kerudung	Wa	nita:		
	2-10-2			
	ΞÏ	The state of the s		

## **CONTOH - FORMULIR CHECKLIST**

P	HAL YANG DINILAI		
	enampilan	Υ	T
2.	. Tata Rias Wajah		
ı	Memakai bedak	-	
	Memakai lipstik		
ı	Memakai ilpstik		
ı	Menggunakan eye shadow tidak mencolok	, IV	
	Menggunakan maskara tidak berlebihan		
3.	. Tata Busana		
	Berpakalan Seragam :		
	Menggunakan seragam BCA Syariah secara lengkap		
ľ	Menggunakan seragam BCA Syariah rapi & bersih (lengan baju tidak digulung)		
	Menggunakan sepatu pantoffel hitam tertutup hak min.: 3cm		
ij	Berpakalan bebas		
W.	Jumat :	Decil	- 1
e a	Pakalan rapi dan sopan, menampilkan professional sebagai karyawan bank		
	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 .		
	Bagi yang berjilbab, menggunakan kerudung/jilbab dengan model dan motif sederhana serta digunakan secara rapi dan professional.		
	Tidak menggunakan baju ketat/transparan		
	Tidak menggunakan celana atau kulot 7/8		- T
	Tidak mengunakan sepatu olahraga		10
4.	Aksesoris		
	Tidak lebih dari 7 titik (Kacamata, Jam tangan, Anting, Bros/Jepit Jilbab, Kalung, Gelang, cincin dan kawat gigi )		
DI	EMAKAIAN ID Card		
A.	ID Card dipasang ditempatnya (bagian dada kiri atas atau di saku kemeja)		-
<u> </u>			
_	ID Card terbaca		
Pi	ria:		
1.	. Tata Rias Rambut		
i	Rambut rapi & bersih		-
i	Rambut tidak menutupi telinga & panjang rambut tidak melebihi krah kemeja	i isak sa	
	. Tata Rias Wajah	1	1
۷.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		
_	Wajah bersih		
	Apabila berkumis/bercambang maka tertata rapi	-	-
-	. Tata Busana		
3.	Berpakalan Seragam		
3.			
3.	Menggunakan seragam BCA Syariah secara lengkap		
	Menggunakan seragam BCA Syariah secara lengkap Menggunakan seragam BCA Syariah rapi & bersih (lengan baju tidak digulung)		
	Menggunakan seragam BCA Syariah secara lengkap Menggunakan seragam BCA Syariah rapi & bersih (lengan baju tidak digulung) Kaos dalam bentuk "V"		
	Menggunakan seragam BCA Syariah secara lengkap Menggunakan seragam BCA Syariah rapi & bersih (lengan baju tidak digulung) Kaos dalam bentuk "V" Menggunakan sepatu pantoffel hitam tertutup ( tinggi hak max. : 3cm) & Kaos kaki warna gelap		
	Menggunakan seragam BCA Syariah secara lengkap Menggunakan seragam BCA Syariah rapi & bersih (lengan baju tidak digulung) Kaos dalam bentuk "V" Menggunakan sepatu pantoffel hitam tertutup ( tinggi hak max. : 3cm) & Kaos kaki warna gelap Berpakaian bebas		
	Menggunakan seragam BCA Syariah secara lengkap Menggunakan seragam BCA Syariah rapi & bersih (lengan baju tidak digulung) Kaos dalam bentuk "V" Menggunakan sepatu pantoffel hitam tertutup ( tinggi hak max. : 3cm) & Kaos kaki warna gelap Berpakalan bebas Jumat :		
	Menggunakan seragam BCA Syariah secara lengkap Menggunakan seragam BCA Syariah rapi & bersih (lengan baju tidak digulung) Kaos dalam bentuk "V" Menggunakan sepatu pantoffel hitam tertutup ( tinggi hak max. : 3cm) & Kaos kaki warna gelap Berpakalan bebas Jumat : Tidak menggunakan pakaian (kemeja/kaos) ketat/transparan	CONTRACTOR OF THE PROPERTY OF	7
	Menggunakan seragam BCA Syariah secara lengkap Menggunakan seragam BCA Syariah rapi & bersih (lengan baju tidak digulung) Kaos dalam bentuk "V" Menggunakan sepatu pantoffel hitam tertutup ( tinggi hak max. : 3cm) & Kaos kaki warna gelap Berpakalan bebas Jumat : Tidak menggunakan pakaian (kemeja/kaos) ketat/transparan Kaos berkerah/leher model"V" berkerah/baju koko		
	Menggunakan seragam BCA Syariah secara lengkap Menggunakan seragam BCA Syariah rapi & bersih (lengan baju tidak digulung) Kaos dalam bentuk "V" Menggunakan sepatu pantoffel hitam tertutup ( tinggi hak max. : 3cm) & Kaos kaki warna gelap Berpakalan bebas Jumat : Tidak menggunakan pakaian (kemeja/kaos) ketat/transparan Kaos berkerah/leher model"V" berkerah/baju koko Tidak menggunakan celana jeans model ketat/belel/bermotif/sobek-sobek		<i>i</i> .
	Menggunakan seragam BCA Syariah secara lengkap Menggunakan seragam BCA Syariah rapi & bersih (lengan baju tidak digulung) Kaos dalam bentuk "V" Menggunakan sepatu pantoffel hitam tertutup ( tinggi hak max. : 3cm) & Kaos kaki warna gelap Berpakalan bebas Jumat : Tidak menggunakan pakaian (kemeja/kaos) ketat/transparan Kaos berkerah/leher model"V" berkerah/baju koko Tidak menggunakan celana jeans model ketat/belel/bermotif/sobek-sobek Tidak menggunakan sepatu olahraga/sandal	1339 HE	<i>r</i>
	Menggunakan seragam BCA Syariah secara lengkap Menggunakan seragam BCA Syariah rapi & bersih (lengan baju tidak digulung) Kaos dalam bentuk "V" Menggunakan sepatu pantoffel hitam tertutup ( tinggi hak max. : 3cm) & Kaos kaki warna gelap Berpakalan bebas Jumat : Tidak menggunakan pakaian (kemeja/kaos) ketat/transparan Kaos berkerah/leher model"V" berkerah/baju koko Tidak menggunakan celana jeans model ketat/belel/bermotif/sobek-sobek Tidak menggunakan sepatu olahraga/sandal Aksesoris		
	Menggunakan seragam BCA Syariah secara lengkap Menggunakan seragam BCA Syariah rapi & bersih (lengan baju tidak digulung) Kaos dalam bentuk "V" Menggunakan sepatu pantoffel hitam tertutup ( tinggi hak max. : 3cm) & Kaos kaki warna gelap Berpakalan bebas Jumat : Tidak menggunakan pakaian (kemeja/kaos) ketat/transparan Kaos berkerah/leher model"V" berkerah/baju koko Tidak menggunakan celana jeans model ketat/belel/bermotif/sobek-sobek Tidak menggunakan sepatu olahraga/sandal		
1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Menggunakan seragam BCA Syariah secara lengkap Menggunakan seragam BCA Syariah rapi & bersih (lengan baju tidak digulung) Kaos dalam bentuk "V" Menggunakan sepatu pantoffel hitam tertutup ( tinggi hak max. : 3cm) & Kaos kaki warna gelap Berpakaian bebas Jumat : Tidak menggunakan pakaian (kemeja/kaos) ketat/transparan Kaos berkerah/leher model"V" berkerah/baju koko Tidak menggunakan celana jeans model ketat/belel/bermotif/sobek-sobek Tidak menggunakan sepatu olahraga/sandal Aksesoris Tidak lebih dari 5 titik (Kacamata, Jam tangan, Gelang, cincin, ikat pinggang dan kawat gigi )		
             	Menggunakan seragam BCA Syariah secara lengkap Menggunakan seragam BCA Syariah rapi & bersih (lengan baju tidak digulung) Kaos dalam bentuk "V" Menggunakan sepatu pantoffel hitam tertutup ( tinggi hak max. : 3cm) & Kaos kaki warna gelap Berpakalan bebas Jumat : Tidak menggunakan pakaian (kemeja/kaos) ketat/transparan Kaos berkerah/leher model"V" berkerah/baju koko Tidak menggunakan celana jeans model ketat/belel/bermotif/sobek-sobek Tidak menggunakan sepatu olahraga/sandal Aksesoris		