

SCRIPT TELLER – Setor Tunai (Waktu ideal nya 1 menit, 30 detik)**Catatan :**

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

Sambutan Awal :

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

Teller : Assalamu’alaikum, silahkan Ibu/Bapak, Selamat Pagi/Siang/Sore, saya Meta, dengan Ibu/Bapak ..? (tanyakan nama nasabah)
Nasabah : Ibu Ani
Teller : Ibu Ani, ada yang bisa saya bantu ?
Nasabah : Saya mau setor uang mba...

Konfirmasi

Teller : Ibu mau setor ya ?...(sambil tersenyum), boleh saya lihat slip setorannya?

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

Kecepatan & Ketelitian :

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

Nasabah : Ini Mba...
Teller : Setorannya Rp.10 juta ya bu..., boleh saya terima uangnya ?
Nasabah : Ini uangnya mba....

Hitung Uang

Teller : Ibu Ani, uangnya di hitung dimesin mohon diperhatikan ya bu, uangnya betul ya 100 lembar, 10 juta. Mohon ditunggu, saya proses dulu ya bu....

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 “

Teller : Baik, Bu Ani....Transaksinya sudah selesai, setorannya sudah masuk sebesar 10 juta ya..
Nasabah : Iya mba, terima kasih....

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

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

Sambutan Akhir :

Teller : Baik , terima kasih, Assalamu’alaikum selamat siang bu Ani, semoga berkah ..
(tunggu nasabah berdiri dari bangku baru petugas berdiri)

Catatan :

Selamat Pagi : 08.00 – 10.59 WIB
Selamat Siang : 11.00 – 14.59 WIB
Selamat Sore : 15.00 – 17.59 WIB

