

TELEMARKETING SCRIPT OUTBOUND

Product : BNI Credit Card
 Campaign : NTB single
 Metode : Tele Offering

TSS Script 14/01/2019

OPENING – PROBING		
TMR	:	Selamat pagi/siang/sore bisa berbicara dengan Bapak/Ibu.....
TMR	:	Saya (sebutkan nama*) dari Bank BNI/(Bank Negara Indonesia)
TMR	:	Saya mengucapkan terima kasih karena sampai saat ini Bapak/Ibu masih setia sebagai nasabah Bank BNI / (Bank Negara Indonesia) Pada kesempatan ini, saya akan menyampaikan informasi mengenai BNI Kartu Kredit, apakah Bapak/Ibu bersedia untuk kami sampaikan perihal tersebut?
Cust	:	Iya Boleh atau Bersedia lanjut ke presentasi, jika Tidak (Probing mengapa, atau hubungi dilain waktu)

PRESENTATION		
TMR	:	Terima kasih atas waktu nya, pada kesempatan yang baik ini Bapak/Ibu mendapatkan apresiasi dari Bank BNI untuk mendapatkan penawaran pengajuan BNI Kartu Kredit jenis Master/Visa/JCB dimana kartu yg kami tawarkan gratis iuran tahunan selama 2 (dua) tahun; dimana tahun pertama free tanpa syarat dan pada tahun kedua melakukan transaksi pada tahun pertama. (Tahun ke-3 (tiga) sesuai ketentuan yang berlaku). Kartu yang akan dikirimkan dalam keadaan belum aktif dan apabila bapak/ibu ingin mengaktifkan dapat menghubungi contact center BNI Call (021)1-5000-46
TMR	:	Menyampaikan Promo-promo BNI Kartu Kredit
TMR	:	Apakah Bapak/Ibu sudah mengerti dengan yang sudah saya jelaskan ?
Cust	:	Jelas (jika belum jelas TMR menjelaskan kembali apa yang belum jelas)

IURAN KARTU KREDIT BNI

CC REGULER BNI	UTAMA	TAMBAHAN
VISA / MASTER BIRU	120.000	60.000
VISA/ MASTER GOLD	240.000	120.000
MASTER TITANIUM	500.000	100.000
VISA PLATINUM	600.000	300.000
CC COBRAND		
GARUDA VISA PLATINUM	600.000	300.000
GARUDA VISA SIGNATURE	800.000	400.000
MASTER LOTTE GOLD	10RB / BLN setara 120RB / THN	5RB / BLN setara 60RB / THN
MASTER LOTTE PLATINUM	50RB / BLN setara 600RB / THN	25RB / BLN setara 300RB / THN
PERTAMINA VISA GOLD	240.000	120.000
PERTAMINA VISA PLATINUM	600.000	300.000
JCB GOLD	240.000	120.000
JCB DORAEMON	240.000	120.000
JCB PLATINUM	600.000	300.000

VERIFICATIONS		
TMR	:	<p>Untuk proses selanjutnya bisa dibantu disebutkan : (wajib nasabah yang sebutkan)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alamat Rumah Sekarang : 2. Alamat Kantor / Alamat Usaha : 3. No Telepon Fixline (Telepon Rumah) : 4. No KTP : 5. No NPWP : <p>Untuk selanjutnya kami bisa dibantu dengan data pribadi Bapak/Ibu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tanggal lahir : 2. Nama Ibu kandung : <p>Untuk keperluan pengisian Data Emergency Contact (Keluarga yang tidak serumah dan dapat dihubungi dalam keadaan darurat) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nama : 2. Alamat : 3. No Telepon :
TMR	:	Selanjutnya boleh kami berikan penawaran untuk kartu Tambahan / Supplement Cardnya untuk isteri/suami atau keluarga inti Bapak/Ibu?
Cust	:	Boleh/Iya/Oke
TMR	:	<p>Boleh kami bantu untuk kartu tambahan/supplement cardnya akan diberikan kepada siapa Pak/ Ibu?</p> <p>Pendataan Kartu Add On: (wajib nasabah yang sebutkan)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nama : 2. No Telepon : 3. Hubungan Keluarga : <p>Dst</p>

E-MAIL REQUEST & PICK UP		
TMR	:	Untuk meningkatkan pelayanan dan memberikan informasi, bisa di bantu Alamat e-mail Bapak/Ibu yang masih aktif? (Wajib ditanyakan)
Cust	:	Alamat emailnya (Jika CH tidak mau memberikan atau tidak memiliki e-mail maka lanjut ke proses penjualan)
TMR	:	Nanti akan ada petugas dari kami yg akan mengambil dokumen pribadi Bapak/Ibu sebagai persyaratan aplikasi, berupa KTP, NPWP, Slip Gaji/SIUP. Kemudian Bapak/Ibu nanti menandatangani form persetujuan aplikasi kartu kredit tersebut. Bapak / Ibu berkenan untuk diambil di alamat rumah atau kantor?
Cust	:	Dikirimkan ke alamat rumah/kantor saya saja.

MANDATORY CLOSING STATEMENT

TMR	:	<p>Jadi pada hari ini, Tanggal....., Bapak/Ibu telah SETUJU untuk kami bantu penawaran Kartu Kredit (jenis kartu), Limit maksimal (sebutkan limitnya) beserta suplemen card atas nama (sebutkan suplemen cardnya) yang akan di proses minimal dalam waktu 14 hari kerja apabila disetujui oleh analis kami.</p> <p>luran tahunan nya kami gratiskan 2 tahun pertama dengan transaksi belanja 1x dalam satu tahun pertama nominal berapapun pada masing-masing kartu. Ditahun ketiga untuk kartu utama hanya pertahun dan suplemen card masing –masing hanya pertahun, namun dapat digratiskan kembali dengan tukar point belanja.</p>
-----	---	---

LEGAL STATEMENT

TMR	:	<p>Semua pembicaraan ini direkam sebagai bukti persetujuan penawaran kepada Bapak/Ibu... untuk Kartu Kredit... (sebutkan jenis kartu) beserta dengan suplemen cardnya kepada sebutkan hubungan keluarga nya dengan CH yang sudah bersedia di berikan suplemen card (istri,anak, dan orangtua), setuju ya Pak/Ibu ?? (Jeda/Tunggu jawaban dari CH)</p> <p>Terima kasih atas waktu yang diberikan Bapak/Ibu saya dengan Jika Bapak/Ibu membutuhkan informasi lebih lanjut, maka dapat menghubungi contact center BNI Call, (021) 1-5000-46. Terima kasih, selamat melanjutkan aktifitas kembali Bapak/Ibu.</p>
-----	---	---