

## TELEMARKETING SCRIPT OUTBOUND

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

TSS Script 14/01/2019

OPENING – PROBING		
TMR	:	Selamat pagi/siang/sore bisa berbicara dengan Bapak/Ibu.....
TMR	:	Saya ..... <b>(sebutkan nama*)</b> 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 <b>(Probing mengapa, atau hubungi dilain waktu)</b>

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. <b>(Tahun ke-3 (tiga) sesuai ketentuan yang berlaku).</b>  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	:	<b>Menyampaikan Promo-promo BNI Kartu Kredit</b>
TMR	:	Apakah Bapak/Ibu sudah mengerti dengan yang sudah saya jelaskan ?
Cust	:	Jelas <b>(jika belum jelas TMR menjelaskan kembali apa yang belum jelas)</b>

### **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 :  <b>(wajib nasabah yang sebutkan )</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alamat Rumah Sekarang :</li> <li>2. Alamat Kantor / Alamat Usaha :</li> <li>3. No Telepon Fixline (Telepon Rumah) :</li> <li>4. No KTP :</li> <li>5. No NPWP :</li> </ol> <p>Untuk selanjutnya kami bisa dibantu dengan data pribadi Bapak/Ibu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tanggal lahir :</li> <li>2. Nama Ibu kandung :</li> </ol> <p>Untuk keperluan pengisian Data Emergency Contact (Keluarga yang tidak serumah dan dapat dihubungi dalam keadaan darurat) :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nama :</li> <li>2. Alamat :</li> <li>3. No Telepon :</li> </ol>
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><b>Pendataan Kartu Add On:</b>  <b>(wajib nasabah yang sebutkan )</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nama :</li> <li>2. No Telepon :</li> <li>3. Hubungan Keluarga :</li> </ol> <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 1 (jenis kartu ) ,dan kartu kredit 2... Limit maksimal ( sebutkan limitnya) beserta suplemen card atas nama ..... ( sebutkan suplemen cardnya dari masing masing kartu ) 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 1 hanya .... pertahun dan kartu utama 2 hanya ..... 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 <b>sebutkan hubungan keluarga nya dengan CH yang sudah bersedia di berikan suplemen card</b> ( 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>
-----	---	---