

NASKAH PERCAKAPAN STANDART

Case	BNI melalui Telesales Representative (TSR) menawarkan fitur Loan On Phone (LOP) XTRADANA kepada Pemegang Kartu Kredit BNI melalui Telepon (Outgoing). Dana dari limit kartu kredit dapat di transfer ke rekening tujuan BNI atau Non BNI
-------------	---

Durasi : menit detik

TSR		KERANGKA NASKAH	NASABAH
Selamat pagi / siang / sore Bapak/Ibu [nama nasabah].	AWARENESS	GREETING	Pagi / Siang / Sore [nama TSR]
Saya dengan [nama TSR] dari BNI Kartu Kredit, mohon ijin untuk menginformasikan fitur Kartu Kredit BNI. Apakah Bapak/Ibu [nama Nasabah] bersedia meluangkan waktu 10-15 menit untuk mendengarkan informasi ini ?		KONFIRMASI KESEDIAAN WAKTU	<i>Ya, Silakan [nama TSR]</i>
Baik, terima kasih atas kesediaan waktu Bapak / Ibu [nama Nasabah].		APRESIASI	
<p>Sebelumnya kami ucapkan selamat kepada Bapak / Ibu [nama Nasabah] karena Bapak / Ibu [nama Nasabah] TERPILIH untuk mendapatkan XTRADANA dari limit Kartu Kredit Bapak / Ibu [nama Nasabah] hingga maksimal sebesar [nominal dana] dengan bunga hanya 0,45% FLAT PER BULAN dan bisa dicicil hingga 36 bulan.</p> <p>Bunga spesial ini paling rendah dibanding Kartu Kredit Bank lain dan bahkan bisa dicicil hingga 36 bulan.</p> <p>Penawaran ini hanya diberikan pada Nasabah tertentu saja dan hanya berlaku saat ini saja. Jadi akan sangat sayang sekali jika kesempatan ini dilewatkan begitu saja.</p>		PENAWARAN	
Bagaimana Bapak/Ibu [nama Nasabah], apakah Bapak/Ibu [nama Nasabah] bersedia untuk mengambil penawaran EXTRADANA ini ?	CONTROL	KONFIRMASI PERSETUJUAN	<i>Ya, [nama TSR], saya bersedia</i>
Baik Bapak/Ibu [nama Nasabah]. Terima kasih atas konfirmasinya.		APRESIASI	

TSR		KERANGKA NASKAH	NASABAH
<p>Sebelumnya, saya mohon ijin untuk menyamakan beberapa data terlebih dulu ya Pak/Bu [nama Nasabah] ?</p> <p>1. Tanggal Lahir (DOB = date of birth) 2. Expired date (Valid Thru / masa berlaku) kartu kredit 3. Nama Ibu Kandung</p> <p>Baik Bapak/Ibu [nama Nasabah]. Terima kasih atas informasinya.</p>		<p>VERIFIKASI</p>	<p><i>Silakan mba</i></p> <p>1. <i>[jawab]</i> 2. <i>[jawab]</i> 3. <i>[jawab]</i></p>
<p>Bapak/Ibu [nama Nasabah], berhak mendapatkan XTRADANA dengan nominal transfer hingga sebesar [nominal dana] bunga hanya 0,45% flat per bulan dan cicilan hingga 36 bulan.</p> <p>Mohon konfirmasi Bapak/Ibu [nama Nasabah] terkait berikut:</p> <p>1. Nominal dana yang ditransfer 2. Periode cicilan 3. Nama bank tujuan transfer 4. Nomor rekening tujuan transfer 5. Nama pemilik rekening (wajib sama dengan nama Pemegang Kartu Kredit)</p>		<p>PROBING</p>	<p>Ya.</p> <p>1. <i>[jawab]</i> 2. <i>[jawab]</i> 3. <i>[jawab]</i> 4. <i>[jawab]</i> 5. <i>[jawab]</i> 6. <i>[jawab]</i></p>

TSR		KERANGKA NASKAH	NASABAH
<p>Baik, Bapak/Ibu [nama Nasabah], terima kasih atas informasinya. Sekarang saya akan membacakan konfirmasi akhir serta syarat dan ketentuan fitur, sebagai berikut:</p> <p>Hari ini pada (Tanggal / Bulan / Tahun) Bapak/Ibu [nama Nasabah] SETUJU untuk mengambil XTRADANA dengan sayarat dan ketentuan sebagai beirkut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah dana yang ditransfer sebesar [nominal dana]. 2. Rekening tujuan transfer yaitu [nomor rekening], bank [nama bank], atas nama [nama Pemilik Rekening]*. *) <i>wajib sama dengan nama Pemegang Kartu</i> 3. Lama transfer dana, yaitu xxxx hari. (Rekening BNI=2 hari kerja, Rekening Bank Lain=4 hari kerja) 4. Periode cicilan xx bulan. 5. Bunga cicilan sebesar 0,45% per bulan atau sebesar Rp[nominal cicilan bunga] per bulan. 6. Jumlah cicilan pokok sebesar Rp[nominal cicilan pokok] per bulan 7. Jumlah total cicilan yang akan muncul di lembar tagihan Kartu Kredit BNI sebesar Rp[nominal cicilan] per bulan 8. Cicilan pertama akan ditagihkan dalam lembar tagihan bulan [xxxx]. (sesuaikan tanggal cetak tagihan/cycle dengan proses transfer). 	INFLUENCE	WRAP UP / KONFIRMASI AKHIR	

TSR		KERANGKA NASKAH	NASABAH
<p>9. Biaya administrasi transaksi sebesar Rp.150.000,- (Kata “biaya” wajib disampaikan dengan jelas dan tidak terburu-buru! Nilai biaya transaksi disampaikan satu-per-satu, tidak digabung)</p> <p>10. Mohon untuk tidak melakukan pelunasan lebih awal atau penutupan kartu selama periode cicilan karena akan dikenakan biaya pinalti Rp. 300.000,- per-transfer (per transaksi) + sisa pokok cicilan + bunga 1 bulan akan ditagihkan seluruhnya per-masing-masing transaksi/transfer. (Kata “biaya” wajib disampaikan dengan jelas dan tidak terburu-buru!)</p> <p>11. Mohon untuk tidak melakukan tunggakan pembayaran selama 2 (dua) periode cicilan berturut-turut karena tagihan cicilan akan otomatis dibatalkan oleh sistem dan akan ditagihkan biaya pinalti Rp.300.000,- per-transfer (per transaksi) + sisa pokok cicilan + sisa bunga yang belum tertagih seluruhnya per-masing-masing transaksi/transfer. (Kata “biaya” wajib disampaikan dengan jelas dan tidak terburu-buru!)</p> <p>12. Mohon untuk tidak mempergunakan Kartu Kredit terlebih dahulu untuk transaksi hingga dana yang ditransfer masuk ke rekening tujuan untuk menghindari penolakan transfer karena limit kartu kredit tidak mencukupi.</p> <p>13. Limit kartu kredit akan dibekukan sesuai dengan jumlah total dana pokok dan bunga. Limit kartu kredit yang dibekukan akan berkurang sesuai dengan pembayaran cicilan setiap bulannya.</p>	INFLUENCE	WRAP UP / KONFIRMASI AKHIR	

TSR		KERANGKA NASKAH	NASABAH
<p>14. Minimum pembayaran Bapak/Ibu menjadi 10% dari tagihan yang lain ditambah dengan cicilan ini setelah semua mandatory diselesaikan.</p> <p>15. Jika ada pertanyaan lebih lanjut silahkan menghubungi BNI Call Center di 1500046.</p> <p>16. BNI adalah institusi jasa keuangan yang terdaftar dan diawasi oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan).</p> <p>Demikian Bapak/Ibu [nama Nasabah], apakah sudah sesuai Pak/Bu [nama Nasabah] ?</p> <p>Apakah informasi yang saya sampaikan sudah jelas Pak/Bu [nama Nasabah] ?</p>	INFLUENCE	WRAP UP / KONFIRMASI AKHIR	<p><i>Oke, sudah sesuai</i></p> <p><i>Oke, sudah jelas</i></p>
<p>Baik. Terima Kasih Bapak/Ibu [nama Nasabah] atas kesediaan waktunya. Selamat beraktivitas kembali Bapak/Ibu [nama Nasabah].</p>	BUDDY-BUDDY	CLOSING	<p><i>Ok, Tku</i></p>