

Monitoring CCTV

Contoh Dashboard

Dashboard :

- **Live Streaming**
- Offline
- Dashboard

Wilayah : Jakarta Kota

Cabang : Daan Mogot

Outlet : Green Ville

LIVE STREAMING

Lakukan Penilaian

Kategori Penilai : Penilai
1(PIC)

Kategori Penilaian : Sikap

Petugas : CS

Nama Penilai : Dimas

Nama Yang Dinilai (tulis
manual) : Dayu

Chek List Penilaian SIKAP

Submit

Contoh Dashboard

Dashboard :

- Live Streaming
- **Offline**
- Dashboard

Wilayah : Jakarta Kota

Cabang : Harmoni

Outlet : Petojo

Lakukan Penilaian

Kategori Penilai : Penilai 2
(Kalibrator)

Kategori Penilaian : Sikap

Petugas : CS

Nama Penilai : Boy

Nama Yang Dinilai (tulis
manual) : Herni

Chek List Penilaian SIKAP

Submit

Contoh Dashboard

Dashboard :

- Live Streaming
- Offline
- **Dashboard**

Wilayah : Jakarta Kota

Cabang : Harmoni

Outlet : Petojo

Score Overall 87.67 (score rata-rata dari Outlet Petojo)

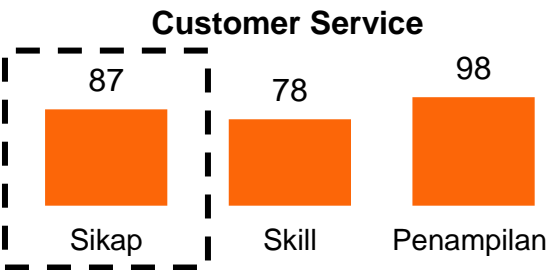
Pemimpin : 0

CS : 87.67

Teller : 0

Satpam : 0

Pemimpin
(Buat seperti grafik CS)



Teller
(Buat seperti grafik CS)

Satpam
(Buat seperti grafik CS)

Matriks Nilai Sikap CS 1

Matriks Nilai Sikap CS 1

Matriks Nilai Sikap CS 1

Matriks Nilai Sikap CS 1

Ketika memilih klik sikap akan muncul Matriks & Nilai

Contoh Dashboard

Dashboard :

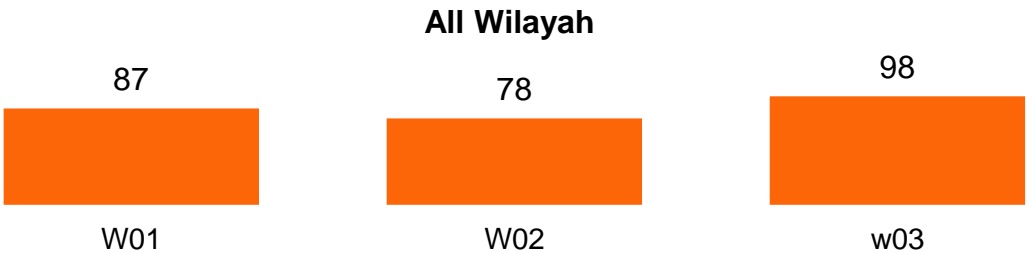
- Live Streaming
- Offline
- **Dashboard**

Wilayah : **ALL**

Cabang : -

Outlet : -

Score Overall 88 (score rata-rata dari All Wilayah)



Akan muncul
nilai rata-rata
dr all wilayah

Score Overall masing-masing kategori (score rata-rata dari All Wilayah)

Pemimpin : 70

CS : 87.67

Teller : 69

Satpam : 98

Muncul Grafik
Nilai Pemimpin
All Wilayah

Muncul Grafik
Nilai CS All
Wilayah

Muncul Grafik
Nilai Teller All
Wilayah

Muncul Grafik
Nilai Satpam All
Wilayah

Contoh Dashboard

Dashboard :

- Live Streaming
- Offline
- Dashboard
- **Report**

Wilayah : Jakarta Kota

Cabang : Daan Mogot

Outlet : Green Ville

Petugas : CS

Kategori Penilaian : Sikap

Download Report

MATRIKS PANDUAN PENILAIAN FEEDBACK CCTV

Petugas Customer Service

NO	ASPEK	RANGE NILAI	YUDISIUM
1	APPEARANCE (PENAMPILAN)	100	PERFECT
		90-99	EXCELLENT
		80-89	GOOD
		70-79	FAIR
		0-69	BAD
2	ATTITUDE (SIKAP)	100	PERFECT
		90-99	EXCELLENT
		80-89	GOOD
		70-79	FAIR
		0-69	BAD
3	SKILL (KEAHLIAN)	100	PERFECT
		90-99	EXCELLENT
		80-89	GOOD
		70-79	FAIR
		0-69	BAD

Keterangan yudisium penilaian :

- Perfect** : Penilaian dilakukan apabila dari aspek penampilan, sikap dan keahlian mendapatkan nilai rata-rata 100.
- Excellent** : Penilaian dilakukan apabila dari aspek penampilan, sikap dan keahlian mendapatkan nilai rata-rata 90-99.
- Good** : Penilaian dilakukan apabila dari aspek penampilan, sikap dan keahlian mendapatkan nilai rata-rata 80-89.
- Fair** : Penilaian dilakukan apabila dari aspek penampilan, sikap dan keahlian mendapatkan nilai rata-rata 70-79.
- Bad** : Penilaian dilakukan apabila dari aspek penampilan, sikap dan keahlian mendapatkan nilai rata-rata 0-69.

PANDUAN PENILAIAN PENAMPILAN

Petugas Customer Service

Aspek	No	Item Parameter	Nilai
P e n a m p i l a n	1	Pakaian (Rapi/Bersih terawat / Tidak lecek)	A
	2	Dandanan (Wanita : Memakai bedak, lipstik, rambut rapi/jilbab rapi)/(Pria : memakai dasi, kemeja lengan panjang, rambut rapi).	B
	3	Menggunakan APD lengkap (masker dan sarung tangan)	C
	4	<i>Name tag</i> (terpasang di dada sebelah kiri dan terlihat jelas)	D
	5	Situasi meja kerja (clean desk-tidak ada dokumen yang tergeletak di meja sebelum melayani nasabah)	E
Nilai			(A+B+C+D+E)/5

PANDUAN PENILAIAN SIKAP MELAYANI

Petugas Customer Service

Aspek		No	Item Parameter	Nilai
S i k a p m e l i a y a n i	Awal	1	Berdiri, salam solusi sambil tersenyum dan kontak mata	A
		2	Mengucapkan salam ("Selamat Pagi/Siang/Sore")	B
		3	Menyapa dengan sebutan: "Bapak/Ibu"	C
		4	Mempersilahkan nasabah duduk (dengan telapak tangan mengarahkan ke kursi)	D
		5	Duduk setelah Nasabah duduk	E
		6	Memperkenalkan diri	F
		7	Menanyakan nama nasabah ("Dengan Bapak/Ibu ?")	G
		8	Menawarkan bantuan (“Bapak/Ibu ---nama---. Ada yang bisa dibantu ?”)	H
		9	Menggunakan nama nasabah selama pelayanan saat mengawali layanan, saat melayani dan saat mengakhiri pelayanan.	I
		10	Menambahkan kalimat small talk / percakapan ramah, sopan yang dapat membangun kedekatan dengan nasabah selama melayani (dapat dilakukan diawal layanan, saat melayani atau di akhir layanan)	J
	Akhir	11	Menawarkan bantuan lainnya kepada nasabah ”Ada lagi yang bisa dibantu?”	K
		12	Tersenyum dan kontak mata	L
		13	Menyebutkan nama nasabah ("Pak/Bu ---- sebut nama nasabah----")	M
		14	Mengucapkan terima kasih	N
		15	Mengucapkan salam ("Selamat Pagi/Siang/Sore")	O
		16	Berdiri setelah nasabah berdiri & berjabat tangan (jika nasabah berkenan) sambil mengucapkan kalimat intimacy (Hati-hati di jalan.../dll)	P
Nilai				(A+B+C+.....+P)/16

PANDUAN PENILAIAN SKILL

Petugas Customer Service

AKTIVITAS	No	Item Penilaian	Nilai
BUKA REKENING (NEW CIF & EKSISTING)	1	Menanyakan tujuan transaksi.	A
	2	Verifikasi dan identifikasi data nasabah.	B
	3	Menanyakan kebutuhan nasabah.	C
	4	Memberikan informasi produk.	D
	5	Memberikan informasi fasilitas E Banking.	E
	6	Melengkapi data nasabah (KYC).	F
	7	Menginformasikan disclaimer.	G
	8	Proses administratif pembukaan rekening.	H
	9	Pendaftaran E Channel.	I
	10	Melakukan trial E Channel.	J
	11	Menawarkan produk lainnya sesuai kebutuhan nasabah (cross selling-jika memungkinkan).	K
	12	Mengedukasi nasabah terkait keamanan bertransaksi di E Channel dan Mesin ATM.	L
Nilai			$(A+B+C+....+L)/12$

PANDUAN PENILAIAN SKILL

Petugas Customer Service

AKTIVITAS	No	Item Penilaian	Nilai
TUTUP REKENING SIMPANAN	1	Menanyakan tujuan transaksi.	A
	2	Menggali informasi penyebab rekening ingin ditutup.	B
	3	Menjelaskan keunggulan produk yang ingin rencananya ditutup oleh nasabah dan mencoba menghilangkan keinginannya untuk tutup rekening (jika memungkinkan).	C
	4	Menawarkan alternatif solusi yang mungkin dapat dilakukan oleh nasabah.	D
	5	Menjelaskan produk yang sesuai dan dapat memenuhi kebutuhan nasabah.	E
	6	Meminta keputusan nasabah terkait keinginan untuk tutup rekening.	F
	7	Mengecek layanan E Channel nasabah dan menawarkan aktivasi layanan yang belum aktif.	G
	8	Menanyakan kendala yang mungkin ditemukan saat bertransaksi menggunakan layanan E Channel dan mengedukasi jika ternyata ada kendala.	H
	9	Mengedukasi nasabah terkait keamanan bertransaksi di E Channel dan Mesin ATM.	I
Nilai			$(A+B+C+....+I)/9$

PANDUAN PENILAIAN SKILL

Petugas Customer Service

AKTIVITAS	No	Item Penilaian	Nilai
HANDLING COMPLAIN E CHANNEL DAN KARTU DEBIT	1	Menanyakan tujuan transaksi.	A
	2	Generative Listening	B
	3	Empati	C
	4	Identifikasi permasalahan	D
	5	Verifikasi Data Nasabah (Membandingkan & memastikan kebenaran data nasabah)	E
	6	Melakukan pengecekan	F
	7	Menjelaskan permasalahannya	G
	8	Menyelesaikan permasalahannya dengan baik & tuntas	H
	9	Service recovery	I
	10	Cross Selling	J
	11	Pemakaian sales kit produk & Pemberian brosur	K
	12	Konfirmasi kesesuaian produk yang ditawarkan	L
	13	Kemampuan CS mengajak nasabah untuk membuka produk yang ditawarkan	M
	14	Edukasi Penggunaan e-channel	N
	15	Up selling promo program yang sedang berlangsung (nama program, Periode, syarat keikutsertaan dan hadiah)	O
	16	Follow up	P
Nilai			$(A+B+C+....+P)/16$

PANDUAN PENILAIAN SKILL

Petugas Customer Service

AKTIVITAS	No	Item Penilaian	Nilai
INFORMASI PRODUK (INVESTASI, KREDIT KONSUMER, DLL)	1	Menanyakan tujuan transaksi.	A
	2	Generative Listening	B
	3	CS menanyakan kepemilikan rekening kepada nasabah.	C
	4	Meminjam kartu identitas agar CS mengetahui secara garis besar profil nasabah.	D
	5	Menggali informasi nasabah sebanyak-banyaknya terkait profil nasabah.	E
	6	Small talk untuk menjalin komunikasi yang hangat dengan nasabah. (Contoh : "wahh hebat bapak, masih muda sudah memikirkan masa depan keluarga")	F
	7	CS menawarkan untuk menjelaskan produk BNI yang sesuai dengan kebutuhan nasabah	G
	8	Petugas menyampaikan Manfaat/Fitur produk sampai dengan simulasinya (jelas dan efektif)	H
	9	Petugas memastikan produk yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan nasabah	I
	10	Petugas mengarahkan nasabah untuk menggunakan produk tersebut untuk memudahkan dalam pengambilan keputusan nasabah	J
	11	Menjawab setiap pertanyaan nasabah dengan baik, berkorelasi dengan hal yang ditanyakan nasabah dan mudah dipahami.	K
	12	Pemakaian sales kit produk & Pemberian brosur	L
	13	Kemampuan CS mengajak nasabah untuk membuka produk yang ditawarkan	M
	14	Up selling promo program yang sedang berlangsung (nama program, Periode, syarat keikutsertaan dan hadiah)	N
	15	Follow Up	O
Nilai			(A+B+C+....+O)/15

Contoh & Metode Penilaian

Petugas Customer Service

Metode penilaian hasil rekaman CCTV, sebagai berikut :

1. Hasil rekaman yang sudah diperoleh dari SMR dinilai dengan team penilai lebih dari satu orang. Contoh PIC Wilayah dari Cabang/Outlet yang dinilai bersama dengan PIC Wilayah lainnya/Pemimpin Kelompok/Pemimpin Unit.
2. Hasil penilaian merupakan nilai rata-rata dari team penilai dan yudisium sesuai dengan matriks panduan penilaian.

Contoh Penilaian :

No	Nama Petugas	Nama Cabang/Wilayah	Nama Penilai	Posisi Penilai	Kategori Penilaian	Nilai
1	Dayu	KCP Sanur/W08	Dimas	PIC W08	Penampilan	87
			Boy	PIC W01	Penampilan	80
Nilai						83.5
Yudisium						Good
2	Dayu	KCP Sanur/W08	Dimas	PIC W08	Sikap	70
			Boy	PIC W01	Sikap	75
Nilai						72.5
Yudisium						Fair
3	Dayu	KCP Sanur/W08	Dimas	PIC W08	Keahlian Pembukaan Rekening	65
			Boy	PIC W01	Keahlian Pembukaan Rekening	69
Nilai						67
Yudisium						Bad
Total Nilai						74.33
Yudisium						Fair