

Detail Step-Step Handling Non Voice CC Pegadaian

Informasi

1. Greeting

Dilakukan di menit yang sama saat chat nasabah masuk ke bucket maksimal 60 detik dari chat masuk.

Terima kasih telah menghubungi Customer Care Pegadaian melalui Chat WhatsApp.

Saat ini Anda telah terhubung dengan (nama online).

Selamat siang.

Sebelum memulai interaksi, silakan isi data berikut:

Nama Lengkap

Nomor Handphone

Nomor CIF atau KTP

Domisili

Pastikan data di atas merupakan data nasabah yang menghubungi kami saat ini.

2. Verifikasi dan Persetujuan Data

Dilakukan di menit yang sama saat nasabah memberikan data mandatory, maksimal 60 detik.

Verifikasi data nasabah dan menyampaikan persetujuan pengelolaan data sesuai ketentuan.

Terima kasih atas kelengkapan data yang diberikan.

Sehubungan dengan implementasi Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi, PT Pegadaian perlu memperoleh persetujuan Nasabah untuk mengelola dan memproses data Nasabah guna kebutuhan bertransaksi, pemberian promo/informasi dan kepentingan lainnya sesuai peraturan perundang-undangan.

3. Handling Concern

Pemberian informasi maksimal 3 menit dari pertanyaan nasabah, jika kondisi informasi atau pengecekan belum tersedia di Panduan Solusi atau Panduan Kendala agent dapat meminta nasabah menunggu maksimal 5 menit.

Memberikan informasi kepada nasabah sesuai kendala atau pertanyaan setelah data lengkap dan persetujuan diberikan.

4. Offering Help

Dilakukan maksimal 2 menit setelah informasi diberikan.

5. Penawarn Survey

Dilakukan 1 menit setelah offering help

”Sebelum percakapan diakhiri, apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan penilaian pelayanan Contact Center kami?”

6. Survey

Terima kasih Bapak/Ibu, Penilaian layanan kami menggunakan skala 1–5, dengan 5 sebagai nilai paling memuaskan. Apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan penilaian tersebut?

7. Closing (Terdapat 2 Bubble)

Dilakukan di menit yang sama saat chat nasabah masuk ke bucket maksimal 60 detik dari chat masuk.

1. *“Terima kasih atas penilaian yang diberikan, dengan sepenuh hati kami akan terus memberikan pelayanan terbaik.*

Jika ada hal lain yang ingin ditanyakan bisa menghubungi kami kembali melalui email customer.care@pegadaian.co.id atau melalui:

Telepon 1500569 (24 Jam)

Whatsapp : 081324432443 / 081111500569

Facebook Mesenger : Sahabat Pegadaian

Line : @Pegadaian

Telegram : @PegadaianOfficialBot

Instagram : [pegadaian_id/](https://www.instagram.com/pegadaian_id/) [pegadaiansyariahpusat/](https://www.instagram.com/pegadaiansyariahpusat/) [sahabatpegadaian](https://www.instagram.com/sahabatpegadaian/)

Twitter : @pegadaian

2. *Terima kasih telah menghubungi Customer Care Pegadaian. Untuk kemudahan investasi Tabungan Emas di Pegadaian saat ini dapat melakukan Top Up Tabungan Emas melalui Pevita kami di nomor 081111500569 pada menu utama pilih Menabung Emas.”*

Silakan hubungi kami kembali jika ada hal lain yang ingin ditanyakan. Terima kasih. Salam sehat selalu.

Contoh Percakapan Informasi

(nasabah respon dan memberikan data mandatory).

Agent (Greeting dan Data) Maksimal 60 detik

Terima kasih telah menghubungi Customer Care Pegadaian melalui Chat WhatsApp.

Saat ini Anda telah terhubung dengan (nama online).

Selamat siang.

Sebelum memulai interaksi, silakan isi data berikut:

Nama Lengkap

Nomor Handphone

Nomor CIF atau KTP

Domisili

Pastikan data di atas merupakan data nasabah yang menghubungi kami saat ini.

Agent (Persetujuan Data) Maksimal 60 detik

Terima kasih atas kelengkapan data yang diberikan.

Sehubungan dengan implementasi Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi, PT Pegadaian perlu memperoleh persetujuan Nasabah untuk mengelola dan memproses data Nasabah guna kebutuhan bertransaksi, pemberian promo/informasi dan kepentingan lainnya sesuai peraturan perundang-undangan.

Sebagai Nasabah setia kami, apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan persetujuan tersebut?

Agent (Handling) Maksimal 60 detik

Terima kasih atas persetujuan yang diberikan. Dapat diinformasikan perihal yang dapat kami bantu?

Agent (Informasi)

Pemberian informasi maksimal 3 menit dari pertanyaan nasabah, jika kondisi informasi atau pengecekan belum tersedia di Panduan Solusi atau Panduan Kendala agent dapat meminta nasabah menunggu maksimal 5 menit.

Dengan senang hati kami informasikan sesuai kebutuhan nasabah.....

Agent (Offering Help) (2 menit dari informasi)

Apakah informasinya sudah cukup jelas? Ada lagi yang bisa kami bantu?

Agent (Survey) (1 menit dari Offering Help)

Sebelum percakapan diakhiri, apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan penilaian pelayanan Contact Center kami?

Pemberian Survey

Terima kasih Bapak/Ibu, Penilaian layanan kami menggunakan skala 1–5, dengan 5 sebagai nilai paling memuaskan. Apakah Bapak/Ibu berkenan memberikan penilaian tersebut?

Agent (Closing) (1 menit dari offering help) 2 bubble di menit yang sama

“Terima kasih atas penilaian yang diberikan, dengan sepenuh hati kami akan terus memberikan pelayanan terbaik.

Jika ada hal lain yang ingin ditanyakan bisa menghubungi kami kembali melalui email customer.care@pegadaian.co.id atau melalui:

Telepon 1500569 (24 Jam)

Whatsapp : 081324432443 / 081111500569

Facebook Mesenger : Sahabat Pegadaian

Line : @Pegadaian

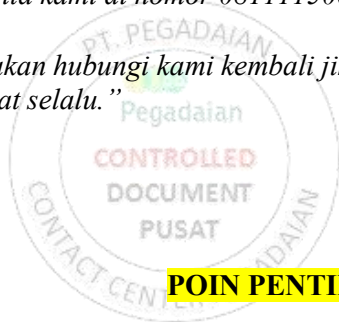
Telegram : @PegadaianOfficialBot

Instagram : [pegadaian_id/](https://www.instagram.com/pegadaian_id/) [pegadaiansyariahpusat/](https://www.instagram.com/pegadaiansyariahpusat/) [sahabatpegadaian](https://www.instagram.com/sahabatpegadaian/)

Twitter : @pegadaian”

”Terima kasih telah menghubungi Customer Care Pegadaian. Untuk kemudahan investasi Tabungan Emas di Pegadaian saat ini dapat melakukan Top Up Tabungan Emas melalui Pevita kami di nomor 081111500569 pada menu utama pilih Menabung Emas.

Silakan hubungi kami kembali jika ada hal lain yang ingin ditanyakan. Terima kasih. Salam sehat selalu.”



POIN PENTING PENGADUAN DAN PERMINTAAN

1. Nasabah Hard Complaint atau nasabah penting pastikan handling maksimal dan case close.
2. Jika nasabah memberikan tangkapan layar atau sudah memberikan data untuk pengaduan atau permintaan, agent wajib membantu nasabah melengkapi data.
3. Maksimal AHT untuk all channel non voice 15 menit berlaku nasabah yang menanyakan informasi yang sudah tersedia di Panduan Solusi dan Panduan Kendala. Jika terdapat kendala agent wajib melakukan koordinasi dengan leader duty.