

1	Berdiri menyambut nasabah		
2	Mempersilahkan nasabah menuju counter Teller menggunakan lima jari terbuka	3	100%
3	Menangkep kedua tangan di depan dada	3	100%
4	Tersenyum dengan ramah dan melakukan eye contact dengan nasabah.	3	100%
5	Greeting/memberi salam kepada nasabah "Selamat pagi/siang/sore" (d disesuaikan). (Jika nasabah menjulurkan tangan untuk berjabat tangan maka Teller membalas jabatan tangan nasabah)	3	100%
6	Meminta nomor antrian nasabah	3	100%
7	Memperkenalkan diri (jika baru pertamakali melihat nasabah) dan Menawarkan bantuan	3	100%
8	Melakukan <i>customer intimacy</i> (Bagaimana kabarnya Bapak/Ibu.....,Bapak/Ibu baru pertama kali ke sini ya, Mohon maaf Bapak/Ibu tadi menunggu cukup lama, dll.....)	3	0%
Skill			
1	Menerima form transaksi nasabah	3	100%
2	Melakukan konfirmasi transaksi yang akan dilakukan nasabah " ingin melakukan transaksi penarikan yah bapak/ibu"	3	100%
3	Memastikan bahwa uang yang akan disetor oleh nasabah telah disortir dengan rapih oleh nasabah	3	100%
4	Memeriksa kelengkapan dokumen (Form transaksi, buku tabungan nasabah, identitas yang masih berlaku,dll)	3	100%
5	Memeriksa Tanggal, Nominal, Terbilang, NAMA dan NОmor rekening (TNT nano) pada form transaksi (Bila menemukan kesalahan pada pengisian formulir transaksi, meminta nasabah untuk memperbaikinya kemudian membubuhkan tandatangan pada coretan dan perbaikannya. Apabila terdapat beberapa kesalahan lakukan secara bersama-sama/bukan satu persatu)	3	100%
6	Memeriksa isian pada slip transaksi dengan fisik uang yang akan disetor	3	100%
7	Meminta izin kepada nasabah ketika akan menghitung uang yang diterima	3	100%
8	Teller meminta nasabah untuk melihat uang yang akan dihitung (manual/menggunakan mesin hitung uang)	3	100%
9	Melakukan Konfirmasikan jumlah uang yang diterima telah sesuai dengan form transaksi yang diisi oleh nasabah	3	100%
10	Menanyakan sumber dan keperluan dana jika jumlah setoran Rp. 500,000,000,- keatas	3	100%
11	Teller duduk pada saat nasabah ingin melakukan penginputan pada sistem VBS	3	100%
12	Teller melakukan konfirmasi kembali pada nasabah (nomor rekening, nama pada sistem, jumlah uang yang disetor)	3	100%
13	Teller berdiri kembali setelah melakukan penginputan pada sistem	3	100%
14	Memperlihatkan hasil validasi pada form transaksi kepada nasabah	3	100%
15	Mengembalikan buku tabungan dan bukti form transaksi yang telah dibubuhi tanda tangan dan stempel (bank dan tanggal) oleh teller	3	100%
16	Melakukan cross selling singkat terkait produk bank kepada nasabah (jika antrian tidak padat)	3	100%
17	Mengarahkan nasabah ke counter CS jika ingin mendapatkan informasi lebih lengkap terkait produk bank yang ditawarkan	2	0%
Sikap selama melayani			
1	berdiri tegap pada saat melayani nasabah	3	100%
2	duduk tegap tidak bersandar pada saat melakukan penginputan transaksi pada sistem	3	100%
3	menjaga kontak mata dengan nasabah	3	100%
4	tersenyum tulus selama melayani	3	100%
5	berbicara dengan intonasi suara yang jelas dan tidak terburu - buru	3	100%
6	Ramah dan sopan selama melayani	3	100%
7	Menyebut nama nasabah minimal 3 (Tiga) kali selama melayani nasabah	3	100%
8	memperlihatkan sesuatu kepada nasabah menggunakan lima jari terbuka	3	100%
9	menerima/memberi sesuatu kepada nasabah menggunakan dua tangan	3	100%
10	meminta maaf kepada nasabah saat melakukan intrupsi dan mengucapkan terima kasih setelah melakukan intrupsi	3	100%
11	Fokus selama melayani	3	100%
Sikap di akhir layanan			
		3	100%

PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SULAWESI SELATAN DAN SULAWESI BARAT
 Kantor Pusat : Jl. DR. Ratulangi No. 16 - Makassar 90125
 Tel. +62-411 859171 (Hunting) Fax. +62-411 859 178
 Web Site : www.banksulselbar.co.id



1	Teller menawarkan kembali bantuan diakhir layanan	2	0%
2	Mengucapkan terima kasih dan menyebut nama nasabah	3	100%
3	Melakukan customer intimacy di akhir layanan " Senang bisa membantu"	3	100%
4	Menangkep kedua tangan di depan dada dan greeting sesuai standar (pagi/siang/sore)	3	100%
5	Teller duduk kembali setelah nasabah meninggalkan counter Teller	3	100%