|  |  |
| --- | --- |
| **No.** | ***Technical Response*** |
| 1 | Pelatihan standar pelayanan untuk pegawai sesuai SOP |
| 2 | Melakukan training untuk meningkatkan tingkat kinerja pegawai sehingga memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada nasabah |
| 3 | Memahami produk-produk yang disediakan bank |
| 4 | Memberikan fasilitas workshop bagi pegawai yang berkaitan langsung dengan psikologi nasabah (gerak fisik) sehinga layanan dapat diberikan terkesan lebih tepat sasaran dan diterima oleh nasabah |
| 5 | Data nasabah tertera secara lengkap pada setiap kriteria yang dibutuhkan |
| 6 | Menepati janji berarti waktu untuk menyelesaikan masalah terkadang tidak terlalu tepat waktu. Manajemen harus memberikan beberapa hari dalam proses penyelesaian yang sebenarnya. Oleh karena itu, jika proses penyelesaian tidak selesai secara *real time*, manajemen masih memiliki waktu untuk menyelesaikan masalah tersebut |
| 7 | Kesinergian yang baik anatara unit terkait |
| 8 | Bank memberikan reward kepada pegawai yang mampu menyelesaikan permasalahan nasabah agar meningkatkan kemampuan pegawai aktif dalam merespon nasabah |