|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Data *Customer Need's*** | ***Technical Response*** |
| 1 | Kemampuan pegawai dalam memahami pertanyaan serta memberikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah | -Pelatihan standar pelayanan untuk pegawai sesuai SOP |
| -Melakukan training untuk meningkatkan tingkat kinerja pegawai sehingga memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada nasabah |
| -Memahami produk-produk yang disediakan bank |
| -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 |
| 2 | Keakuratan pencatatan transaksi dan tidak adanya kesalahan pegawai dalam memberikan pelayanan | -Pelatihan standar pelayanan untuk pegawai sesuai SOP |
| -Melakukan training untuk meningkatkan tingkat kinerja pegawai sehingga memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada nasabah |
| -Data nasabah tertera secara lengkap pada setiap kriteria yang dibutuhkan |
| 3 | Pemberian layanan sesuai waktu yang dijanjikan sehingga bank mempunyai repiutasi yang baik dimata nasabahnya | -Pelatihan standar pelayanan untuk pegawai sesuai SOP |
| -Melakukan training untuk meningkatkan tingkat kinerja pegawai sehingga memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada nasabah |
| -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 |
| -Kesinergian yang baik anatara unit terkait |
| 4 | Sikap profesional, positif, ramah dan sopan karyawan dalam memberikan pelayanan | -Pelatihan standar pelayanan untuk pegawai sesuai SOP |
| -Melakukan training untuk meningkatkan tingkat kinerja pegawai sehingga memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada nasabah |
| -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 |
| -Bank memberikan reward kepada pegawai yang mampu menyelesaikan permasalahan nasabah agar meningkatkan kemampuan pegawai aktif dalam merespon nasabah |