

STANDAR

LAYANAN


BankSUMUT
Memberikan Pelayanan Terbaik



Bank Sumut Call : 14002 | [#ayoikebanksumut](https://www.instagram.com/ayoikebanksumut)

 PT. Bank Sumut  @banksumut  @banksumut www.banksumut.co.id

 OTORITAS JASA KEUANGAN  INKLUSI KEUANGAN  AYO ke BANK  LPS LEMBAGA PENJAMIN SIMPANAN
Terdaftar dan Diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan

STANDAR

LAYANAN

Apa yang **Diucapkan...**

Pilihlah kata-kata sapaan pertama yang mencerminkan sikap ramah, nyaman dan tetap menjaga suasana profesional

Bagaimana **Mengucapkannya...**

Sampaikan sapaan dengan nada yang ramah dan sopan dengan tatapan mata langsung kepada lawan bicara

Apa yang **Terlihat...**

Dengan penampilan yang prima, tunjukkan sikap tubuh yang 'welcome' dan menunjukkan sikap siap membantu dan melayani

8



TENTANG ANGKA "8"

Setiap Implementasi dari standar layanan Bank Sumut masing-masing berjumlah delapan butir yang terinspirasi dari huruf "S" pada logo Bank Sumut. Angka Delapan adalah angka bulat yang tidak terputus dalam penulisannya dan melambangkan proses pelayanan pada nasabah yang tanpa henti.

01 Customer Service

8

1. Berdiri dan Senyum
2. Salam
3. Mempersilahkan Duduk
4. Menawarkan Bantuan
5. Gali Kebutuhan
6. Menjelaskan Ketentuan Secara Menyeluruh
7. Konfirmasi
8. Ucapkan Terima Kasih



Teller

02

8

1. Berdiri dan Senyum
2. Salam
3. Menanyakan Kebutuhan
4. Periksa Kelengkapan Nota
5. Proses Transaksi Dengan Cepat dan Teliti
6. Konfirmasi
7. Tanyakan Kebutuhan Lain
8. Ucapkan Terima Kasih



03

Back Office

8

1. Berdiri dan Senyum
2. Mengucapkan Salam
3. Siap Membantu
4. Memberi Solusi
5. Proses Transaksi dengan Cepat dan Akurat
6. Validasi dan Konfirmasi
7. Menindaklanjuti
8. Ucapkan Terima Kasih



ETIKA

STANDAR

LAYANAN



DOs



DON'Ts

01 Customer Service

Teller 02

03 Back Office



DOs

1



2



3



4



5



DON'Ts

1



3



2



Thank You!


BankSUMUT
Memberikan Pelayanan Terbaik



Bank Sumut Call : 14002 | [#ayokebanksumut](https://www.instagram.com/ayokebanksumut)

 PT. Bank Sumut  @banksumut  @banksumut www.banksumut.co.id