|  |  |
| --- | --- |
| PT. HENDRAWAN Co.  Jl. Beringin Raya 20 | No. DOKUMEN : CS.20-SOP-20.11.22  MULAI BERLAKU : 25/11/2022 |
| STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | REVISI : 00 |
| PENANGANAN PENERIMAAN TELEPON | HALAMAN : 1-1 |
| 1. LATAR BELAKANG : | 1. Keluhan pelanggan tidak cepat ditanggapi 2. Memberikan kepuasan terhadap pelanggan. |
| 1. TUJUAN : | Untuk memastikan ketepatan dan objektifitas proses menerima dan melakukan panggilan telepon |
| 1. RUANG LINGKUP : | 1. Operator 2. Customer Service |
| 1. TANGGUNG JAWAB : | 1. Customer Service |
| 1. UNIT KERJA TERLIBAT : | 1. Seluruh pegawai |
| 1. PROSEDUR PELAKSANAAN : | 1. Operator menerima telepon harus dengan ramah, sopan, tata bahasa yang baik. 2. Menanyakan identitas dan keperluan penelpon 3. Mencatat hal-hal penting yang ingin disampaikan penelpon. 4. Ketika meminta disambungkan, memohon penelpon untuk menunggu, transfer pada nomor yang dituju, memastikan sudah ada menerima, menyampaikan identitas dan keperluan penelpon, ketika sudah diterima telepon ditutup. |
| 1. REKAMAN : |  |
| DIBUAT |  |
| Nama : Dani Saputra |  |
|  |  |