**Aerron:** Yung mga customer po ba na naka list dito sa document na binigay niyo samin is customer niyo na po since naestablish itong company niyo po?

**Mam Cliffe:** Oo pero palipat-lipat, paiba-iba din naman like meron naka include dito from start, half or third year mga ganun, yung over-all na customer namin since na establish itong company.

**Aerron:** Pwede pong paki-elaborate po, atsaka yung mga company po na nag-inquire sa inyo within the gap na nagstart po yung company niyo ng courier service po.

**Roldan:** Mam diba po annually po kayo nag ge-generate ng report, pwede po bang malaman yung process po.

**Mam Cliffe:** Gina-gather naming yung file namin tapos nag pa-profit and loss kami. Tinitignan namin kung ano yung movement ano yung kung ano yung mga sabit, ano yung files.

**Roldan:** Bali pano niyo po ginagawa yun?

**Mam Cliffe:** Ah kasi pag nag-eevaluate kami ng file namin annually, ginagather namin lahat ng files niya for example lahat ng files ng Cignal ng year na yun, tapos ine-evaluate namin kung san nagkakadelay, yung profit and loss namin and ano pa ba? Dun na kasi malalaman kung ano yung kailangan naming iimprove pag may ieevaluate kami. Hinahalungkay lang namin yung file parang nirerefresh namin tapos nirerecord namin yun.

**Roldan:** Gaano po katagal yung pag-paprocess po?

Mam Cliffe: Like 2 weeks.

**Roldan:** Lahat na po yun?

**Mam Cliffe:** Oo lahat na ng shipment yun.

**Aerron:** Mga ilan po kayo nagha-handle ng process na yun?

**Mam Cliffe:** Yung accountant namin, yung accountant ng operations, saka yung manager.

**Aerron:** So 3 tao po?

**Mam Cliffe:** Oo

**Roldan:** Diba sabi niyo po yung pag ki-keep niyo po ng files is by folder lang po, may mga times po ba na nawawala yung mga documents involve.

**Mam Cliffe:** Hindi naman siya nawawala, pero like may ano kasi eh parang consuming lang sa space, hassle siya kasi eh wala kaming paglalagyan, every 3 years kasi kami nagtatanggal ng mga file.

**Aerron:** Bakit yearly po kayo kung mag-check po?

**Mam Cliffe:** Kasi yun din yung evaluation ng clients namin, annually din sila.

**Aerron:** Evaluation in terms of what po?

**Mam Cliffe:** like yung service namin, ine-evaluate din kami nila, annually din kaya dun nalang kami sumasabay.

**Roldan:** Mam yung sa Cebu po ganun din po ba sila? Bale hindi po kayo nagpapalitan ng ano?

**Mam Cliffe:** Hindi kasi kung ano yung shipment dito, dito lang, pag sa cebu, cebu lang.

**Czy:** Ano po yung mga specific na ginagawa dun sa evaluation, bakit umaabot po ng 2 weeks?

**Mam Cliffe:** Kasi mga computation eh tapos maiiwan namin kasi may gagawin nanaman kaming iba kaya umaabot siya ng ganung duration.

**Aerron:** Ano po yung kinocompute?

**Mam Cliffe:** Mga profits namin, kung ano yung expenses ng file, sino-sort out namin nirereview ulit namin, kasi kung diba yung clients namin is gumagawa sila ng sariling evaluation nila, makikita sila dun ng mga damages na nangyare sa file na yun, may nawawala so ichacharge sa amin.

**Aerron :** Pwede paki enlist po yung specific process nun?

**Maam Cliffe:** (Refer to the steps written by mam cliffe) nag-gagather kami all files tapos nag di-discuss kami kung ano yung expenses namin regarding sa file na yun, pangkalahatan na. Tapos profit and loss of production report of all shipment individually like Cignal production report Mlhuilier production report yung annual report namin. Tapos ito naman submit of production report so isa-submit na namn sa head.

**Aerron:** When it comes to yun monitoring process po ng deliveries status niyo, diba manual po kayo (text text) pwedeng paki list din po yung steps? Tapos yung mga involve pong reports atsaka documents.

**Mam Cliffe:** (Refer to **flowchart**) dito kapag hindi siya walk-in type yung booking via email.

**Roldan:** Sa booking po via email ano po yung mga specific na nilalagay po?

**Mam Cliffe:** (prints example of booking via email. Refer to print out)

**Aerron:** Anong booking po yun?

**Mam Cliffe:** I bo-book nila kung ano yung ipi-pick-up nila.

**Aerron:** Approximately ilang transaction po sa isang araw ang nagagawa niyo po? Kung ilan po yung nag-iinquire sa inyo po or nagpapadala per day?

**Mam Cliffe:** Per day yung delivery namin hindi kasi fixed, meron kaming days na walang nagpapadeliver, meron ding days na marami sa isang araw. Pero kung average nalang is 9-15 deliveries per day.

**Roldan:** Yung sa annual reports po ano yung naka-include dun? Para makagawa po kami ng dummy data.

**Mam Cliffe:** (Refer to annual report parts)

**Aerron:** Scheduled po ba yung pag-inquire ng customer sa inyo?

**Mam Cliffe:** Wala silang schedule. Nag bo-book lang sila, parang tumatawag lang sila dito kung may booking kami so pick-up kami if meron.

**Aerron:** Yang production reports lang po yung ine-evaluate po?

**Mam Cliffe:** Oo, nang whole shipment ng client every year. (Refer to written list of maam cliffe) so ito yung invoice value, yung amount ng binayaran nila tapos yung mga expenses like or damages loss, yung net profit naming. Kasi kapag nagbigay na sila ng expenses dito na namin dinidikit yung amount which is makukuha namin annually so annual din kami nagpo-production report kasi yung report nila annually din namin nare-receive. So yung net profit tapos pag may total na diyan dito na yung total so dito yung total net profit namin.

**Roldan:** May times po ban a bumababa yung net profit.

**Maam Cliffe:** Meron, pag maraming expenses pero seldom lang naman nangyayari yan.

**Mam Cliffe:** (Referring to written production report) so ganito yung production report na binibigay naming sa head office naming per client.

**Aerron:** Tapos yung sa evaluation process niyo po diba 2 weeks niyo po pina-process, open po ba kayo sa other transaction habang nag-eevaluate po kayo? Kunwari po tumatanggap po kayo ng inquiries habang nag-eevaluate kayo.

**Mam Cliffe:** Oo, kasi 3 tao lang naman yung nag-eevaluate.

**Aerron:** So parang kung minsan po talaga humihinto kayo habang nag-eevaluate.

**Mam Cliffe:** Oo, kasi humihinto kasi may ginagawang iba habang nag-eevaluate, may urgent.

**Roldan:** So may possibility po na lumagpas po kayo ng 2 weeks para sa evaluation process?

**Maam Cliffe:** Oo, lumalagpas talaga siya ng 2 weeks dahil nga dun.

**(**Create dummy data of increase of complaints, then send it via email so it can be validated by airland cargo and be transferred to their letter head)

**Roldan:** Mam pwede po bang makahingi ng copy po ng average profit po ng company para will serve as basis po.

**Renzo:** Mam pwede paki include na rin po ng expenses po. Saka yung invoice po.

**(**refer to given copy)

**Renzo:** Mam yung sa walk-in transaction pwede pong paki-check po or paki dagdag ng information sa process po (refer to predefined process of walk-in transaction).

(giving additional information to walk-in transaction)

**Roldan:** mam diba yung sa annual reports po, pagtapos niyo pong i-process diba ipapasa na po sa head, then ano na pong gagawin ng head don?

**Mam Cliffe:** ia-approve niya na yun para makita niya yung profit ng company, then samin na yun for keep na yun. Para malaman niya yung progress ng company namin.

**Emil:** Mam may impact po ba yung 2 weeks na pagpa-process ng annual report po?

**Mam Cliffe:** Uhm wala naman, yung makikita lang namin dun yung profit lang ng company kasi dun lang naming makikita lahat ng expenses na nasa file kasi nagbibigay din ng production report yung mga client namin samin. Pinapakita nila kung ano yung mga hindi namin nadeliver, yung cause ng delivery namin kung may damage yung item na nadeliver namin sa kanila so chinacharge nila samin yun. Kaya at the end of the year talaga namin malalaman kung magkano talaga yun profit naming.

**Roldan:** (Refering to in-land transaction) Mam yung dito po sa inland transit ano po yun?

**Mam Cliffe:** Yung truck, inland transit din yun. (referring to flowchart) ano itong package transaction na nandito

**Renzo:** (gives papers) ito po mam.

**Mam Cliffe:** Oo, so inland transit nga yun, tina-transit naming yung goods sa airport.

**Renzo:** (gives predefined process of process of package) yung sa inland transit, paki elaborate nalang po yang sa inlad transit. (explaining........)

**Mam Cliffe:** (Referring to her additional points) So pag napick-up na yung package, dumating na yung package sa airport uhm yung agent yung mag pipick-up don. Tapos “agent will pick-up package to specific destination” and then (talking to assistant: dun sila nagsesend ng copy natin like pinapadala nila yung mga waybill yung mga document) so pagkatapos ng nadeliver sa specific destination yung mga documents like waybill is isesend nila samin through LBC.

**Emil:** Mam naglalabas po ba kayo ng printout po after every transaction po.

**Mam Cliffe:** Printout like?

**Emil:** Yung details po ng transaction niyo po like kung san po siya dineliver, kunwari po anong airport po or such.

**Mam Cliffe:** (Talking to assistant) meron kang monitoring? Oo may monitoring din siya.

**Emil:** Pag nag a-update po kayo ng details po/status, kunwari date of arrival po kasama po ba yung sa printout po?

**Mam Cliffe:** Ahh, parang yung monitoring stuff lang yung sinesend namin wala na kaming attachment or anything, yung monitoring lang kung kailan napick-up. (prints out example of monitoring).

**Czyril:** Yung regarding po sa average ng nagreklamo po. Ilang percent po yung increase niya?

**Mam Cliffe:** Minimal lang naman. Pataas talaga yung concerns.

**Renzo:** Mam yung sa pag ge-generate po ng transactions pakilagyan po ng label ng information kung pano niyo po kino-collect yung transaction folders tapos kung pano niyo po ino-organize and ini-inprove.

(Mam Cliffe, talking to assistant regarding on the documentation of transaction)

**Mam Cliffe:** (Referring to documentation of transaction) so nag bo-book sila samin, then piniprint namin yung booking, Kukuhanin yung folder then ilalagay sa folder with file number na. So naka stuck lang siya diyan and wala siyang laman yung laman niya lang is yung mga gasoline allowance, expenses, origin expenses so yun lang muna yung laman ng folder. So “Waiting for docs through courier” so pag na deliver na and folder na yun ready nay un for billing, pag paid na siya eh close na siya. So for “review”.

**Emil:** Mam diba 3 po yung naghahandle ng evaluation report, so ano po yung hinahandle ng 3 nag pa-process dun sa evaluation report?

**Mam Cliffe:** Uhm sila yung nag di-discuss kasi sila yung may alam nung mga expenses/operation eh. So included dun is (Operation, manager, branch, accountant) so yung role ng operations namin every production report siya na yung nag eexplain ng delay ng lahat-lahat ng nangyari kung bakit may ganun/ganito, tapos yung branch namin, manager reviews, invoice details ito yung mga prices, kung tama ba yung binill or baka kulang na-bill namin. So itong accountant naman siya yung mag-review ng payment scheme or kung pano binayaran, kung na deduct ba lahat ng expenses ng file na yun.

**Emil:** Tapos nagdi-discuss nalang sila po?

**Mam Cliffe:** Oo, sila yung nag di-discuss tapos if may na generate na sila na report send yun sa ano.