

บริษัท โตโยต้านครพิงค์ เชียงใหม่ จำกัด		คู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การนัดหมาย	เลขหน้า : 1/3 วันที่มีผลบังคับใช้ : 1 / 04 / 56
แผนก บริการ ฝ่ายบริหารหลังการจำหน่าย	ผู้จัดทำ คุณพัฒน์นัท ดาวเรือง ผู้ตรวจสอบ คุณเกื้อพันธ์ ดำรงฤทธิ์	ผู้อนุมัติ คุณเกรียงไกร พัทธษัชवाल	
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน		เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
เจ้าหน้าที่นัดหมาย	เจ้าหน้าที่นัดหมายตรวจสอบรายชื่อลูกค้านัดหมายจากหน้าจอ SAM		โปรแกรม i-CROP (SAM)
เจ้าหน้าที่นัดหมาย	ทำการกรอกรายละเอียดการนัดหมายลงบน		ใบนัดหมาย(Appt. Card)
เจ้าหน้าที่นัดหมาย	เปลี่ยนสถานะนัดหมายในหน้าจอ SAM เป็น		ใบนัดหมาย(Appt. Card) แผ่นซีพ
เจ้าหน้าที่นัดหมาย	สั่งพิมพ์ใบนัดหมายสำหรับลูกค้านัดหมาย		โปรแกรม i-CROP (SAM)
เจ้าหน้าที่นัดหมาย	นำแผ่นซีพไปติดที่บอร์ดกำหนดการนัดหมาย		แผ่นซีพ บอร์ดกำหนดการนัดหมาย
เจ้าหน้าที่นัดหมาย	ต้องการอะไรล์สิ่งพิเศษ (SOP) หรือไม่		ใบนัดหมาย(Appt. Card)
เจ้าหน้าที่นัดหมาย	ต้องการ		A
	ไม่ต้องการ		
	ลูกค้านัดหมายล่วงหน้าเกิน 3 วันหรือไม่		ใบนัดหมาย(Appt. Card) บอร์ดเตรียมการนัดหมาย ตู้เก็บใบนัดหมาย
เจ้าหน้าที่นัดหมาย	เกิน 3 วัน		นำใบนัดหมายไปไว้ในตู้เก็บใบนัดหมายตามช่องของวันที่ลูกค้านัดหมาย
	ไม่เกิน 3 วัน		
เจ้าหน้าที่นัดหมาย	นำใบนัดหมายไปไว้ที่บอร์ดเตรียมการนัดหมายตามวันที่ลูกค้านัดหมาย		ใบนัดหมาย(Appt. Card)
เจ้าหน้าที่นัดหมาย	นำใบนัดหมายจาก "ช่อง 1 day before" บนบอร์ดเตรียมการนัดหมายโทรศัพท์แจ้งเตือนยืนยันการเข้ารับบริการ		ใบนัดหมาย(Appt. Card)
	B		

บริษัท โตโยต้านครพิงค์ เชียงใหม่ จำกัด		คู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การนัดหมาย	เลขหน้า : 2/3 วันที่มีผลบังคับใช้ : 1 / 04 / 56
แผนก บริการ ฝ่ายบริหารหลังการขาย	ผู้จัดทำ คุณพุดินนธ์ ดาวเรือง ผู้ตรวจสอบ คุณเกื้อพันธ์ ดำรงฤทธิ์	ผู้อนุมัติ คุณเกรียงไกร พิทักษ์ชวัล	
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงานกิจกรรม		เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
เจ้าหน้าที่นัดหมาย	<div>↓</div> <div>A</div> <div>↓</div> <div>จิกส่วนล่างของใบนัดหมาย(ส่วนของอะไหล่) มอบให้กับเจ้าหน้าที่อะไหล่แล้วนำใบนัดหมาย ไปไว้ที่ช่อง Waiting for Parts ของบอร์ด เตรียมการนัดหมาย</div> <div>↓</div> <div>เมื่ออะไหล่มาถึงให้แจ้งความพร้อมของ อะไหล่สิ่งพิเศษไปยังเจ้าหน้าที่นัดหมาย</div> <div>↓</div> <div>แจ้งความพร้อมของอะไหล่สิ่งพิเศษกับ ลูกค้า</div> <div>↓</div> <div>แจ้งยืนยันการเข้ารับบริการกับลูกค้า ก่อน ลูกค้านัดหมายเข้ารับบริการ 1 วัน</div> <div>↓</div> <div>B</div>		ใบนัดหมาย(Appt. Card) บอร์ดเตรียมการนัดหมาย
เจ้าหน้าที่อะไหล่ เจ้าหน้าที่นัดหมาย			ใบนัดหมาย(Appt. Card)
เจ้าหน้าที่นัดหมาย			ใบนัดหมาย(Appt. Card)
เจ้าหน้าที่นัดหมาย			ใบนัดหมาย(Appt. Card)

บริษัท โตโยต้านครพิงค์ เชียงใหม่ จำกัด		คู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การนัดหมาย	เลขหน้า : 3/3 วันที่มีผลบังคับใช้ : 1 / 04 / 56
แผนก บริการ ฝ่ายบริหารหลังการจำหน่าย	ผู้จัดทำ คุณพุดินนธ์ ดาวเรือง ผู้ตรวจสอบ คุณเกื้อพันธ์ ดำรงฤทธิ์	ผู้อนุมัติ คุณเกรียงไกร พิทักษ์ชัชวาล	
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน		เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
เจ้าหน้าที่นัดหมาย	<div><div>B</div><div>ตอนเย็นก่อนเลิกงานนำใบนัดหมายและแผ่นซีพ ของลูกค้านัดหมายวันรุ่งขึ้น ไปไว้ บนบอร์ดลูกค้า นัดหมายวันนี้ และบอร์ดวางแผนงานซ่อมตามลำดับ</div><div>สังเกตใบนัดหมายจากบอร์ดลูกค้านัดหมายวันนี้ เมื่อลูกค้าที่ไม่มาตามที่ได้นัดหมายไว้</div><div>ติดต่อลูกค้าที่ไม่ มาตามที่ได้นัด</div><div>เลื่อนเวลา นัดหมายในวัน</div><div>ตรวจสอบเวลาจาก บอร์ดวางแผนงาน ซ่อมหรือสอบถามผู้ ควบคุมงาน</div><div>ยกเลิกนัดหมาย, เลื่อนนัดหมายไปวันอื่น</div><div>แจ้งให้ผู้ควบคุมงานและพนักงานรับ รถทราบการเปลี่ยนแปลงสถานะของ ลูกค้านัดหมาย</div><div>เปลี่ยนข้อมูลลูกค้า ในใบนัดหมายและ</div></div>		ใบนัดหมาย(Appt. Card) บอร์ดเตรียมการนัดหมาย บอร์ดลูกค้านัดหมายวันนี้ บอร์ดวางแผนงานซ่อม ใบนัดหมาย(Appt. Card) บอร์ดลูกค้านัดหมายวันนี้