

บริษัท ไทโยต้านครฟิงค์ เชียงใหม่ จำกัด

ผจก. บริการตัวถังและสี	หัวหน้า S/A

ขั้นตอนมาตรฐาน : การรับรถรถลากจูง		เลขที่ : SOP BP 03 หน้า 1/1
		แก้ไขครั้งที่ : 00 วันที่ 23/3/2552
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	วิธีการ
ลูกค้า	ลูกค้าติดต่อมายังศูนย์บริการตัวถังและสี	- ลูกค้าติดต่อมายังศูนย์บริการตัวถังและสีเพื่อต้องการนำรถเข้ารับบริการ
พนักงานรับรถ	สอบถามสภาพความเสียหาย	- พนักงานรับรถสอบถามสภาพความเสียหายของรถลูกค้า และสอบถามว่าลูกค้ามีรถลากจูงหรือไม่
พนักงานรับรถลูกค้า	สอบถามว่ามีรถลากจูงหรือไม่	<u>กรณีลูกค้ามีรถลากจูง</u> ให้พนักงานรับรถแจ้งกับลูกค้าว่าสามารถนำรถเข้ามารับบริการได้ทันที <u>กรณีลูกค้าไม่มีรถลากจูง</u> ให้พนักงานรับรถอธิบายการให้บริการและอัตราค่าบริการแก่ลูกค้า (ในกรณีที่ศูนย์บริการมีรถลากจูงไว้สำหรับบริการแก่ลูกค้า) ถ้าศูนย์บริการไม่มีรถลากจูงให้พนักงานรับรถติดต่อบริษัทรถลากจูงจากนั้นสอบถามจุดนัดพบกับลูกค้าแจ้งเวลานัดหมายกับลูกค้าเมื่อรถลากจูงไปถึง
บริษัทรถลาก	ติดต่อรถลาก	- เมื่อรถลากจูงมาถึงที่ศูนย์บริการตัวถังและสีให้นำรถลากจูงไปจอดที่ช่องจอดรถลากจูงที่กำหนดไว้
พนักงานรับรถ	นำรถจอดบริเวณพื้นที่จอดรถ	
พนักงานรับรถ	นำรถเข้าช่องประเมินราคา	- พนักงานรับรถนำรถเข้าที่ช่องประเมินราคาตามที่กำหนดไว้ทำการประเมินราคาค่าซ่อมเพื่อเสนอราคาให้ ประกันภัย หรือลูกค้า ตรวจสอบราคาค่าใช้จ่ายในการซ่อม
พนักงานรับรถ ประกันภัยลูกค้า	รอประกันภัย/ลูกค้า อนุมัติงานซ่อม	- เมื่อประกันภัย/ลูกค้า อนุมัติงานซ่อมจึงสามารถเปิดใบสั่งซ่อมและส่งรถเข้าซ่อมในศูนย์บริการตัวถังและสีต่อไป
	B2 SOP BP 04 ขั้นตอนการเปิดใบสั่งซ่อม	