

บริษัท โตโยต้านครพิงค์ เชียงใหม่จำกัด		คู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การติดตามหลังการขาย	เลขหน้า : 1 วันที่มีผลบังคับใช้ : 1 / 04 / 56
แผนก บริการ	ผู้จัดทำ คุณพุดินนที ดาวเรือง	ผู้ตรวจสอบ คุณเกื้อพันธุ์ คำรงฤทธิ์	ผู้อนุมัติ คุณเกรียงไกร พิทักษ์ชวัล
ฝ่าย บริการหลังการขาย			
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	
เจ้าหน้าที่ติดตามผล	รวบรวม "ใบประเมินคุณภาพงานบริการ" ในแต่ละวันและทำการบันทึกผลด้วยโปรแกรมประเมินผล การบริการหลังการขาย	ใบประเมินคุณภาพงานบริการ โปรแกรมประเมินการบริการ หลังการขาย	
เจ้าหน้าที่ติดตามผล	นำใบประเมินคุณภาพงานบริการประกบติดกับใบสั่งซื้อ	ใบประเมินคุณภาพงานบริการ ใบสั่งซื้อ	
เจ้าหน้าที่ติดตามผล	นำใบสั่งซื้อพร้อมด้วยใบประเมินคุณภาพงานบริการ แยกตามประเภทงานซ่อมและประเภทของลูกค้า	ใบประเมินคุณภาพงานบริการ ใบสั่งซื้อ	
เจ้าหน้าที่ติดตามผล	นำใบสั่งซื้อพร้อมด้วยใบประเมินคุณภาพงานบริการที่จะต้องติดตาม ใส่ที่ช่อง "ติดตาม 2 วันถัดไป" ที่ "คู่มือแผนและเตรียมการติดตามลูกค้า"	ใบประเมินคุณภาพงานบริการ ใบสั่งซื้อ คู่มือแผนและเตรียมการติดตามลูกค้า	
เจ้าหน้าที่ติดตามผล	เลื่อนแผ่นป้ายสถานะการติดตามจาก "ติดตาม 2 วันถัดไป" เป็น "ติดตามพรุ่งนี้" ในวันถัดไป	ใบประเมินคุณภาพงานบริการ ใบสั่งซื้อ คู่มือแผนและเตรียมการติดตามลูกค้า	
เจ้าหน้าที่ติดตามผล	เลื่อนแผ่นป้ายสถานะการติดตามจาก "ติดตามพรุ่งนี้" เป็น "ติดตามวันนี้" ในวันถัดไป	ใบประเมินคุณภาพงานบริการ ใบสั่งซื้อ คู่มือแผนและเตรียมการติดตามลูกค้า	
เจ้าหน้าที่ติดตามผล	นำใบสั่งซื้อพร้อมด้วยใบประเมินคุณภาพงานบริการจากช่อง "ติดตามวันนี้" ทำการติดตามลูกค้า	ใบประเมินคุณภาพงานบริการ ใบสั่งซื้อ	
เจ้าหน้าที่ติดตามผล	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px;"> <div style="text-align: center;">A</div> <div style="text-align: center;">ติดตามลูกค้าได้หรือไม่</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px;"> <div style="text-align: center;">A</div> <div style="text-align: center;">ทำการบันทึกผลพร้อมสาเหตุในการติดตามไม่ได้ในโปรแกรมประเมินผลการโทรติดตามหลังการขาย และทำการติดตามอีกครั้งหนึ่งในวันถัดไป</div> <div style="text-align: center;">A</div> </div> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px;"> <div style="text-align: center;">A</div> <div style="text-align: center;">ติดตามผลกับลูกค้าและบันทึกการติดตามลงในโปรแกรมประเมินผลการโทรติดตามหลังการขาย</div> </div> </div> </div> </div> <div style="margin-left: 20px;"> <div style="text-align: center;">ไม่ได้</div> <div style="text-align: center;">ได้</div> </div> </div> </div>	<div style="text-align: center;">ไม่ได้</div> <div style="text-align: center;">ได้</div>	