

บริษัท โตโยต้าครฟิงค์ เชียงใหม่ จำกัด		คู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การอธิบายงานซ่อม	เลขหน้า : 1 วันที่มีผลบังคับใช้ : 1 / 04 / 55
แผนก บริการ		ผู้จัดทำ คุณพุดินนัท ดาวเรือง	
ฝ่าย บริการหลังการจำหน่าย		ผู้ตรวจสอบ คุณเกื้อพันธุ์ ดำรงฤทธิ์	ผู้อนุมัติ คุณเกรียงไกร พัทธ์ชัยवाल
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน		เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
พนักงานรับรถ	<div>พนักงานรับรถหยิบแฟ้มเอกสารทั้งหมดจากช่อง "รอส่งมอบ" บน "บอร์ดติดตามความคืบหน้าก่อนส่งมอบ" เมื่อลูกค้าเดินเข้ามาถึง</div>		ใบสั่งซ่อม ใบประเมินคุณภาพงานบริการ เอกสารการอธิบายงานซ่อม (เฉพาะงาน EM/QS) บอร์ดติดตามความคืบหน้าก่อนส่งมอบ
พนักงานรับรถ	<div>กล่าวสวัสดีและเชิญลูกค้านั่ง</div>		
พนักงานรับรถ	<div>เป็นลูกค้าประเภทใด</div> <div>GS → ใช้ "Key to peach of mind" และเอกสารใบสั่งซ่อมในการอธิบายงานซ่อมให้แก่ลูกค้า</div>		ใบสั่งซ่อม Key to Peach of Mind
พนักงานรับรถ	<div>EM/QS → ใช้เอกสารอธิบายงานซ่อมและใบสั่งซ่อมในการอธิบายงานซ่อมให้แก่ลูกค้า</div>		ใบสั่งซ่อม เอกสารการอธิบายงานซ่อม
พนักงานรับรถ	<div>มอบเอกสารอธิบายงานซ่อมให้แก่ลูกค้า</div>		เอกสารการอธิบายงานซ่อม
พนักงานรับรถ	<div>ใช้ใบประเมินคุณภาพงานบริการ ในการอธิบายคุณภาพในการบริการและการเข้ารับบริการครั้งต่อไปและหวัข้อในการประเมินผลการบริการ</div>		ใบประเมินคุณภาพงานบริการ
พนักงานรับรถ	<div>เชิญลูกค้าที่เคาน์เตอร์ชำระเงิน</div>		
แคชเชียร์	<div>กล่าวสวัสดีและเชิญลูกค้านั่ง</div>		
แคชเชียร์	<div>อธิบายรายการงานซ่อมและยืนยันความถูกต้องของข้อมูลลูกค้าและการรับประกันคุณภาพงานซ่อม</div>		โปรแกรม TOPSERV
แคชเชียร์	<div>พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน, ชำระเงิน และกล่าวขอบคุณ/สวัสดี</div>		ใบเสร็จรับเงิน