

ขั้นตอนมาตรฐาน : การติดตามลูกค้าหลังการซ่อม

เลขที่ : SOP BP 10 หน้า 1/1

แก้ไขครั้งที่ : 00 วันที่ 23/3/2552

ผู้รับผิดชอบ

รายละเอียดขั้นตอน

พนักงานรับรถ

เตรียมเอกสารสำหรับการ

เจ้าหน้าที่ Call center

ดำเนินการติดตามหลังการซ่อม

เจ้าหน้าที่ Call center

เจ้าหน้าที่ Call center
แนะนำตนเอง

เจ้าหน้าที่ Call center

สอบถามลูกค้าเกี่ยวกับการรับบริการ

พอใจ

เจ้าหน้าที่ Call center

ไม่พอใจ

สรุปผลการติดตาม

เจ้าหน้าที่ CRL

รับปัญหาหรือเรียน

- SOP ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาลูกค้าร้องเรียนหรือ
- SOP การแก้ไขปัญหา PDCR

- พนักงานรับรถรวบรวมรายชื่อลูกค้าให้เจ้าหน้าที่ Call center โดยตรวจสอบความถูกต้องชื่อที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ของลูกค้า โดยอ้างอิงข้อมูลในระบบ Topserv

- เจ้าหน้าที่ Call center ทำการโทรศัพท์ติดตามหลังการซ่อม (หลังจากที่ลูกค้ารับรถกลับ 3 วัน) เพื่อสอบถามและแจ้งข้อมูลดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านการบริการ
2. ความพึงพอใจด้านคุณภาพงานซ่อม
3. ความพึงพอใจด้านความสะดวกหลังการซ่อม
4. แจ้งระยะเวลาการรับประกันคุณภาพงานซ่อม

- เจ้าหน้าที่ Call center แนะนำตนเองและสอบถามความสะดวกของลูกค้าในการสนทนา

- เจ้าหน้าที่ Call center สอบถามลูกค้าเกี่ยวกับการรับบริการ ว่าลูกค้ามีความพอใจในการเข้ารับบริการหรือไม่

- ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการให้เจ้าหน้าที่ Call center ทำการสรุปผลการติดตามให้กับผู้บริหารรับทราบต่อไป

- เจ้าหน้าที่ CRL รับปัญหาหรือเรียนจากลูกค้าเพื่อนำไปดำเนินการแก้ไขในขั้นตอนต่อไป