

บริษัท โตโยต้านครพิงค์ เชียงใหม่จำกัด		คู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การส่งมอบ	เลขหน้า : 1 วันที่มีผลบังคับใช้ : 1 / 04 / 56
แผนก บริการ ฝ่าย บริการหลังการจำหน่าย		ผู้จัดทำ คุณพุดินนที ดาวเรือง ผู้ตรวจสอบ คุณเกื้อพันธุ์ ดำรงฤทธิ์	ผู้อนุมัติ คุณเกรียงไกร พัทธ์ชัยชาว
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน		เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
พนักงานรับรถ	<div>พนักงานรับรถเชิญลูกค้ามาที่บริเวณจุดส่งมอบรถหลังจากชำระเงินเสร็จแล้ว</div>		
พนักงานรับรถ	<div>เก็บใบสถานะรถออกจากรถยนต์ของลูกค้า</div>		ใบสถานะรถ
พนักงานรับรถ	<div>พาลูกค้าเดินตรวจสอบสภาพความเรียบร้อยและความสะอาดของรถยนต์รอบคันพร้อมจุดที่ซ่อมทำและหยิบอะไหล่เก่าที่เปลี่ยนให้ลูกค้าดู</div>		อะไหล่เก่าที่เปลี่ยน
พนักงานรับรถ	<div>นำ "ใบประเมินคุณภาพงานบริการ" ให้ลูกค้าทำการประเมินผลการให้บริการ</div>		ใบประเมินคุณภาพงานบริการ
พนักงานรับรถ	<div>ฉีก"ใบประเมินคุณภาพงานบริการ" ส่วนล่างและให้ลูกค้าหย่อนลง "กล่องรับความคิดเห็น"</div>		ใบประเมินคุณภาพงานบริการ ส่วนล่าง
พนักงานรับรถ	<div>แนะนำการเข้ารับบริการครั้งต่อไปโดยใช้ "ใบประเมินคุณภาพงานบริการ" ส่วนบนในการอธิบาย</div>		ใบประเมินคุณภาพงานบริการ ส่วนบน
พนักงานรับรถ	<div>แขวน "ใบประเมินคุณภาพงานบริการ" ที่กระจกสองหลัง หรือ แกนที่ให้สัญญาณไฟเขียว</div>		ใบประเมินคุณภาพงานบริการ ส่วนบน
พนักงานรับรถ	<div>ส่งลูกค้าขึ้นรถ และกล่าวขอบคุณ/สวัสดี</div>		
พนักงานรับรถ	<div>กลับเข้าไปที่เคาน์เตอร์บริการทำการและเปลี่ยนซีพแม่มือถือสถานะของลูกค้าเป็น "ส่งมอบแล้ว" ที่</div>		บอร์ดเตรียมการส่งมอบ ซีพแม่มือถือจกจกตัวล่างรถ