

ขั้นตอนมาตรฐาน : กรณีลูกค้าต้องการนัดหมาย

เลขที่ : SOP BP 01 หน้า 1/1

แก้ไขครั้งที่ : 00 วันที่ 23/3/2552

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดขั้นตอน
ลูกค้า พนักงานรับรถ ลูกค้า พนักงานรับรถ ลูกค้า พนักงานรับรถ ลูกค้า พนักงานรับรถ พนักงานรับรถ คอนโทรลเลอร์ พนักงานรับรถ ลูกค้า พนักงานรับรถ พนักงานรับรถ ลูกค้า พนักงานรับรถ ลูกค้า	<pre> graph TD A([ลูกค้าโทรนัดหมาย]) --> B[สอบถามความเสียหายเบื้องต้น] B --> C{สอบถามประเภทลูกค้า} C -- ประกันภัย --> D{ลูกค้ามีใบเคลมหรือไม่} C -- เงินสด --> E[ตรวจสอบลำดับการซ่อม] D -- ไม่มีใบเคลม --> F[ติดต่อประกันภัย] D -- มีใบเคลม --> G[ขอเอกสารจากลูกค้า] F --> G G --> E E --> H[ทำการนัดหมายลูกค้า] H --> I[บันทึกลงบอร์ดนัดหมาย] I --> J[ก่อนถึงวันนัดหมาย 1 วัน] J --> K{ลูกค้ามาตามวันนัด} K -- ไม่มา --> I K -- มา --> L([ต้อนรับลูกค้า]) L --> M((B1 SOP BP 02 ขั้นตอนการต้อนรับลูกค้า)) </pre>	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกค้าโทรสอบถามวิธีการซ่อมกับพนักงานรับรถเพื่อนัดหมายนำรถเข้าประเมินราคาหรือส่งซ่อม - พนักงานรับรถสอบถามความเสียหายเบื้องต้นกับลูกค้าเพื่อสามารถแยกประเภทงานซ่อมและนัดหมายเข้ามาประเมินราคาหรือส่งซ่อมได้อย่างแม่นยำ - พนักงานรับรถสอบถามลูกค้าว่าเป็นลูกค้าประเภทใดลูกค้าเงินสดลูกค้าประกันภัย - พนักงานรับรถสอบถามว่าลูกค้ามีใบเคลมหรือไม่ ถ้าไม่มีให้ติดต่อบริษัทประกันภัยเพื่อขอเลขเคลมและนำมาในวันที่จะติดต่อเข้ารับบริการ - พนักงานรับรถต้องแจ้งลูกค้าให้เตรียมเอกสารมาดังนี้ สำเนาใบขับขี่ / สำเนากรมธรรม์ สำเนาทะเบียนรถ / ใบรับประกันต่าง ๆ - พนักงานรับรถตรวจสอบลำดับการซ่อมจากบอร์ดนัดหมายหรือติดต่อกับคอนโทรลเลอร์ - พนักงานรับรถทำการนัดหมายลูกค้าเพื่อเข้ามาประเมินราคาและส่งซ่อม - พนักงานรับรถบันทึกวันและเวลานัดหมายของลูกค้าลงในบอร์ดนัดหมายของแต่ละวันเพื่อจัดลำดับการเข้าซ่อม - พนักงานรับรถโทรแจ้งลูกค้าก่อน 1 วันเพื่อนัดหมายลูกค้าให้นำรถเข้ามาประเมินราคาหรือส่งซ่อมล่วงหน้า - ถ้าลูกค้าไม่มาตามวันนัดหมายที่ระบุไว้ให้พนักงานรับรถโทรสอบถามลูกค้าและทำการนัดหมายในครั้งต่อไปจากนั้นบันทึกการนัดหมายลงในบอร์ดการนัดหมาย - พนักงานรับรถทำการต้อนรับลูกค้าทันทีเมื่อลูกค้ามาถึงและดำเนินการประเมินราคาหรือส่งซ่อมเป็นขั้นตอนต่อไป