

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของ Call Center สำหรับลูกค้าร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติ	วิธีการปฏิบัติ
<div>- เจ้าหน้าที่ Call Center</div> <div>- เจ้าหน้าที่ Call Center</div> <div>- เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (CR)</div> <div>- เจ้าหน้าที่ Call Center</div> <div>- เจ้าหน้าที่ Call Center</div> <div>- เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (CR)</div> <div>- เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (CR)</div> <div>- เจ้าหน้าที่ Call Center</div>	<div>ร้องเรียน</div> <div>A</div> <div>โอนสายให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์(CR) เพื่อรับเรื่องลูกค้า</div> <div>ไม่ได้</div> <div>ได้</div> <div>รับเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐานลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทฯ</div> <div>รับเรื่อง/บันทึกรายละเอียดลูกค้าร้องเรียนเบื้องต้น</div> <div>โอนงานให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์</div> <div>รับเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐานลูกค้า</div> <div>จบงาน</div> <div>จบงาน</div>	<div>ลูกค้าติดต่อ Call Center เพื่อร้องเรียน</div> <div>เจ้าหน้าที่ Call Center จะทำการ โอนสายลูกค้าร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์รับเรื่องลูกค้า</div> <div>1. กรณีเจ้าหน้าที่ Call Center สามารถโอนสายให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์รับเรื่องลูกค้าร้องเรียนได้ : เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์จะรับเรื่องลูกค้าร้องเรียนตามวิธีการปฏิบัติงานที่ทางสำนักงานส่งเสริมความพึงพอใจลูกค้าของบริษัทฯที่กำหนดไว้</div> <div>2. กรณีเจ้าหน้าที่ Call Center ไม่สามารถโอนสายให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์รับเรื่องลูกค้าร้องเรียนได้ : เจ้าหน้าที่ Call Center จะทำการรับเรื่องลูกค้าร้องเรียนเบื้องต้นและทำการบันทึกรายละเอียดลงในกระดาษ และโอนเรื่องให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ทราบภายหลัง</div> <div>เจ้าหน้าที่ Call Center ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อ โอนข้อมูลที่บันทึกไว้</div> <div>เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์จะรับเรื่องลูกค้าร้องเรียน และปฏิบัติงานรับเรื่องลูกค้าร้องเรียนตามหลักการสำนักงานส่งเสริมความพึงพอใจลูกค้าของบริษัทฯที่กำหนดไว้</div> <div>จัดทำรายงาน KPI ประจำเดือน (อ้างอิงคู่มืออธิบายดัชนีชี้วัด Call Center)</div>