

บริษัท โตโยต้านครพิงค์ เชียงใหม่ จำกัด		
	ผจก.บริหารงานทั่วไป	หน.บริหารงานทั่วไป
ขั้นตอนมาตรฐาน : Operator	เลขที่ :	
	แก้ไขครั้งที่ :	

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินการกิจกรรม	วิธีการ
Operator	1.) กรณีสายนอกโทรเข้ามา <div> <div>กล่าวทักทาย / แนะนำตัวเอง</div> <div>↓</div> <div>สอบถามความต้องการของลูกค้าที่ต้องการติดต่อ</div> <div>↓</div> <div>โอนสายลูกค้าไปยังส่วนงานที่ต้องการติดต่อ</div> </div>	- กล่าวทักทาย / แนะนำตัวเอง - สอบถามความต้องการของลูกค้าที่ต้องการติดต่อ ว่าต้องการติดต่อเรื่องอะไร กับใคร แผนกไหน แล้วขออนุญาตโอนสายก่อนทำการ โอนสาย - ทำการ โอนสายลูกค้าไปยังเจ้าหน้าที่แผนกที่ต้องการติดต่อ
Operator		
Operator		
Operator	2.) กรณีสายในต้องการโทรออก <div> <div>กล่าวทักทาย / แนะนำตัวเอง</div> <div>↓</div> <div>สอบถามความต้องการของ จนท. ที่ต้องการต่อสาย</div> <div>↓</div> <div> <div>ทำการต่อสาย โทรออก</div> <div> <div>ไม่รับสาย</div> <div>↓</div> <div>โทรกลับเจ้าหน้าที่</div> </div> <div>↓</div> <div>รับสาย</div> <div>↓</div> <div>โอนสายไปยังเจ้าหน้าที่</div> <div>↓</div> <div>บันทึกรายละเอียดการโทร / สรุปส่ง รายงานประจำเดือน</div> </div> </div>	- กล่าวทักทาย / แนะนำตัวเอง - สอบถามเจ้าหน้าที่ว่าต้องการติดต่อกับบุคคลหรือหน่วยงานใด เบอร์โทร พร้อมทั้งเหตุผลที่จะทำการติดต่อ - ดำเนินการต่อสายโทรออก หากมีผู้รับสายให้แจ้งว่าใครเป็นผู้ต้องการติดต่อ แล้วขอให้ถือสายรอสักครู่ และโอนไปยังผู้ที่ต้องการติดต่อ หากไม่มีผู้รับสายให้แจ้งกลับไปยังเจ้าหน้าที่นั้น ๆ ว่าไม่สามารถติดต่อได้และขอให้ติดต่อภายหลัง - บันทึกรายละเอียดการโทร สรุปในรายงานแต่ละวันเพื่อทำการตรวจสอบและส่งรายงานประจำเดือนทุกวัน ที่ 5
Operator		
Operator		
Operator		
Operator		