

PENJUALAN

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

Disusun oleh:

Ka. Penjualan

Diperiksa oleh:

Mgr. QC

Disetujui oleh:

Plant Mgr


No. Registrasi	: PS.09.05
----------------	------------

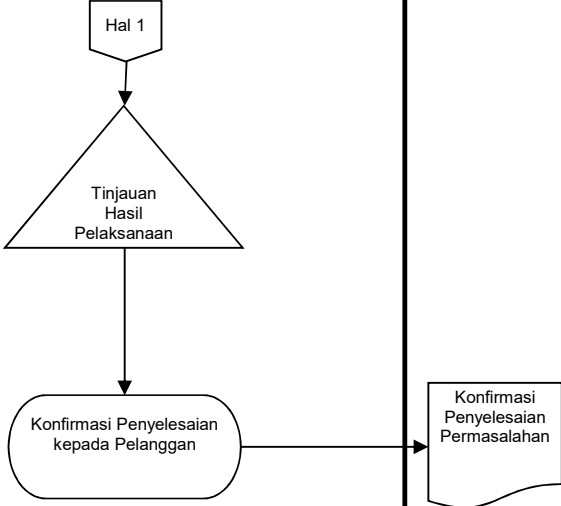
Status Revisi : 2


Tanggal : 24-Sep-14

Halaman : 2/3

Masukan	Proses	Keluaran	Penanggung Jawab	Waktu Proses	Media Kendali	Rekaman/ Penyimpanan
Format Keluhan	<pre> graph TD A[Format Keluhan] --> B([Menerima Keluhan Pelanggan]) B --> C[/Tinjauan Masalah Keluhan/] C --> D[Informasi Pelanggan] D --> E[/Analisa Permasalahan/] E --> F((PTKP)) F --> G{Akar ?} G -- "Jumlah / Produk" --> H[Penyelesaian Tindakan Koreksi Bag. Produksi] G -- "Mutu / Kemasan" --> I[Penyelesaian Tindakan Koreksi Bag. QC] H --> J[Pelayanan & Pengiriman] I --> J J --> K[Penyelesaian Tindakan Koreksi Bag. Pemasaran] K --> L{{Hal 2}} </pre>	Surat Penjelasan F.12.00.00.01	Ka.bag. Penjualan Marketing Ka.bag. Penjualan Ka.bag. Produksi Ka.bag. QC MR	Maxs. 2 hr kerja, untuk merespon terhadap komplain tersebut.	- Jumlah Produk - Mutu Produk/Kemasan - Jadwal Pengiriman - Pelayanan Email. Telephone.	Bag. Penjualan Bag. Terkait MR Bag. Penjualan Bag. Produksi Bag. QC

	PENJUALAN	Disusun oleh:	Diperiksa oleh:	Disetujui oleh:	No. Registrasi : PS.09.05
	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	Ka. Penjualan	Mgr. QC	Plant Mgr	Status Revisi : 2 Tanggal : 24-Sep-14 Halaman : 2/3

Masukan	Proses	Keluaran	Penanggung Jawab	Waktu Proses	Media Kendali	Rekaman/ Penyimpanan
	 <pre> graph TD A[Hal 1] --> B[Tinjauan Hasil Pelaksanaan] B --> C(Konfirmasi Penyelesaian kepada Pelanggan) C --> D(Konfirmasi Penyelesaian Permasalahan) </pre>		MR	Terbagi 2 kategori : 1. Visual : max 10 hari kerja 2. Tekhnis : max 14 hari kerja	- Masalah selesai - Tidak terjadi lagi Surat Penjelasan Telpon Fax Email	Bag. Penjualan MR

	PENJUALAN	Disusun oleh:	Diperiksa oleh:	Disetujui oleh:	No. Registrasi : PS.09.05
	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	Ka. Penjualan	Mgr. QC	Plant Mgr	Status Revisi : 2 Tanggal : 24-Sep-14 Halaman : 3/3

Tujuan : Menganalisa keluhan-keluhan Pelanggan yang berhubungan dengan produk & jasa yang telah dihasilkan sebagai peningkatan dan perbaikan produk dan jasa lebih maksimal, serta komunikasi dan kerjasama antara Produsen dan Konsumen menjadi lebih baik dan erat lagi.

Definisi : -

Penjelasan : -

Format Terkait : - PTKP

F.12.00.00.01

