**# คำถามอื่นๆของ B2B ที่นอกเหนือ Policy**

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : ลูกค้ารายนี้เคยเปิดหน้าบัญชี หรือเคยมีการซื้อขายกับบริษัทฯมาก่อนหรือไม่?

คำตอบ : ขอให้ตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าโดยใช้เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 13 หลัก (Tax ID) เข้าไปตรวจสอบในระบบ smartsoft

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : ต้องใช้เอกสารอะไรบ้างในการเปิดบัญชีลูกค้าใหม่?

คำตอบ :

กรณีลูกค้าเป็นบุคคลธรรมดา ต้องแนบเอกสารสำคัญดังนี้

- สำเนาใบเปิดบัญชีลูกค้า

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการของลูกค้า/เจ้าของ/ผู้ประกอบการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ/กรรมการผู้มีอำนาจ

- รูปถ่ายเซลฟี่ของพนักงานขายกับสถานประกอบการ (ต้องเห็นป้ายหน้าร้าน/บริษัทฯ)

- หากมีเอกสารเพิ่มเติมให้แนบ ได้แก่

- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนพาณิชย์

- สำเนาหนังสือจัดตั้งหุ้นส่วนสามัญ

- สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภพ.20)

กรณีลูกค้าเป็นนิติบุคคล ต้องแนบเอกสารสำคัญดังนี้

- สำเนาใบเปิดบัญชีลูกค้า

- สำเนาบัตรประชาชนหรือบัตรข้าราชการของเจ้าของ/ผู้ประกอบการ/กรรมการผู้มีอำนาจ

- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล

- รูปถ่ายเซลฟี่ของพนักงานขายกับสถานประกอบการ

- หากมีเอกสารเพิ่มเติมให้แนบ ได้แก่

- หนังสือรับรองการจดทะเบียนพาณิชย์

- หนังสือจัดตั้งหุ้นส่วนสามัญ/ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล

- สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภพ.20)

- กรณีมอบอำนาจ: แนบสำเนาบัตรประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : กระบวนการอนุมัติเครดิตลูกค้าทำอย่างไร? และใครเป็นผู้อนุมัติเอกสารการเปิดหน้าบัญชี

คำตอบ : พนักงานขายต้องคีย์ข้อมูลให้ครบถ้วนในระบบ Lead และกดส่งให้ผู้บริหารทีมขายและทีม MDM พิจารณาอนุมัติ โดยอ้างอิงตามระเบียบปฏิบัติการบริหารสินเชื่อสำหรับธุรกิจ B2B

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : สามารถเริ่มขายได้ทันทีหลังจากได้รับการอนุมัติเปิดบัญชีเลยหรือไม่?

คำตอบ : ใช่ สามารถเริ่มขายได้ทันทีหลังจากได้รับการอนุมัติและได้รหัสลูกค้าใหม่แล้ว

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : มีแบบฟอร์มมาตรฐานให้ทีมขายกรอกส่งบัญชีหรือไม่?

คำตอบ : อ้างอิง Application form แบบฟอร์มการเปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : การเปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ใช้ระยะเวลากี่วัน

คำตอบ : หลังจากหัวหน้าทีมขายอนุมัติ CV แล้ว ทีม MDM จะตรวจสอบและอนุมัติภายใน 1 วันทำการ (SLA 1WD)

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : เอกสารประกอบการเปิดบัญชีของหน่วยงานรัฐบาล

คำตอบ :

1. แบบฟอร์มเปิดหน้าบัญชี

2. บัตรประจำตัวประชาชน (ปิดศาสนา)

3. ใบทะเบียนพาณิชย์ (กรณีร้านค้า)

4. ภพ.20 กรณีร้านค้า (ถ้ามี)

5. รูปถ่ายพนักงานกับสถานประกอบการ

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : เอกสารประกอบการเปิดบัญชีของนิติบุคคล

คำตอบ :

1. แบบฟอร์มเปิดหน้าบัญชี

2. หนังสือรับรองบริษัททั้งฉบับ (ไม่เกิน 6 เดือน)

3. บัตรประจำตัวประชาชนกรรมการ (ปิดศาสนา)

4. รูปถ่ายพนักงานกับสถานประกอบการ

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : เอกสารประกอบการเปิดบัญชีของโรงเรียน สถานศึกษา

คำตอบ :

1. แบบฟอร์มเปิดหน้าบัญชี

2. หนังสือจัดตั้งโรงเรียน

3. บัตรประชาชนผู้มีอำนาจ (ปิดศาสนา)

4. บัตรประจำตัวผู้เสียภาษี

5. รูปถ่ายพนักงานกับสถานประกอบการ

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : เอกสารประกอบการเปิดบัญชีของบุคคลธรรมดา ร้านค้า

คำตอบ :

1. แบบฟอร์มเปิดหน้าบัญชี

2. หนังสือจัดตั้งหน่วยงาน

3. หนังสือแต่งตั้งผู้มีอำนาจ

4. บัตรประชาชนผู้มีอำนาจ (ปิดศาสนา) หรือบัตรข้าราชการที่แสดงตำแหน่งและหน่วยงาน

5. บัตรประจำตัวผู้เสียภาษี

6. รูปถ่ายพนักงานกับสถานประกอบการ

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : บัตรประชาชนหมดอายุ / ไม่มีบัตร

คำตอบ : แนบใบขับขี่ หรือบัตรทางราชการ พร้อมสำเนาทะเบียนบ้านเพิ่มเติม

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : บัตรประชาชนไม่มีวัน เดือน ปีเกิด

คำตอบ : ให้ใส่ 1 มกราคม ปี พ.ศ. ตามหน้าบัตรประชาชน เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลในระบบ

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : บัตรประชาชนไม่มีวัน เดือน ปีเกิด ให้ทำอย่างไร

คำตอบ : ให้ระบุวันที่เป็น 31 ธันวาคม 2999

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : เลขบัตรประชาชน ตัวเลขไม่ครบหรือไม่ชัดต้องทำอย่างไร

คำตอบ : สามารถแนบสำเนาทะเบียนบ้านลูกค้ามาประกอบการเปิดหน้าบัญชีได้

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : ทำไมต้องปิดศาสนาและ หมู่เลือดที่สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

คำตอบ : เพื่อรองรับกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ต้องขีดฆ่าข้อมูลที่มีความอ่อนไหวในบัตรประชาชน คือ ข้อมูลเกี่ยวกับ ศาสนา และ กรุ๊ปเลือด(มีระบุข้อความรายละเอียดใบเปิดหน้าบัญชีลูกค้า)

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : กรอกเลขผู้เสียภาษีแล้วแจ้งเตือนว่ามีเลขผู้เสียภาษีนี้ในระบบแล้ว

คำตอบ : พบมีรหัสลูกค้าอยู่แล้ว หรือ มีงานคีย์ค้างก่อนหน้า

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : หากที่อยู่ปัจจุบันลูกค้าไม่ตรงกับบัตรประชาชนจะกรอกข้อมูลอย่างไร

คำตอบ : กรณี ที่อยู่ส่งของไม่ตรงกับเอกสาร ให้เลือกที่อยู่ Bill To ตามบัตรประชาชน และ เลือก Ship to ตามที่ส่งสินค้าจริง และ กรณี ที่อยู่ส่งของตรงกับเอกสารให้เลือกที่อยู่ Bill to และ ship to พร้อมกัน

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : ลูกค้าเปิดเป็นชื่อ บุคคลธรรมดา ต้องการแก้ไขเป็นชื่อร้านได้ไหม

คำตอบ : กรณี แก้ไขได้ เป็นชื่อร้านค้าได้หากพิสูจน์ได้ว่า มี ID13 หลัก เดียวกันชื่อที่ปรากฏในทะเบียนพาณิชย์ ตรงกับ สำเนาบัตรประชาชน

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : ลูกค้านิติบุคคล ใครมีอำนาจในการลงนาม

คำตอบ : สามารถดูได้จากหนังสือรับรองบริษัท ข้อ 3 ที่ลูกค้ากำหนด ระบุจำนวนกรรมการ หรือ กำหนดกรรมการท่านใดลงนามในเอกสาร และต้องประทับตราบริษัท หรือไม่

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : ขอแบบใบคำขอเปิดหน้าบัญชี

คำตอบ : สามารถดาวน์โหลดในโน้ตกลุ่ม

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : คำขอถูกอนุมัติแล้วแต่ไม่พบลูกค้าในระบบ

คำตอบ : อยู่ระหว่างรอข้อมูลเข้าระบบ หากรอเกิน 2 ชั่วโมงยังไม่ได้ให้เปิด Log แจ้ง IT ขยับสถานะให้

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : ลูกค้าไม่มีหน้าร้านทำอย่างไร

คำตอบ : หากเป็นร้านออนไลน์ให้แคปหน้าแอพลิเคชั่นออนไลน์มาแนบ ถ่ายรูปหน้าบ้านที่มีเลขที่บ้านตรงบัตรประชาชน ถ่ายรูปบรรยากาศในบ้านที่มีอุปกรณ์ใช้ในการประกอบการ

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : ในการอนุมัติหลังจากกดส่งคำขอเปิดหน้าบัญชีใช้ระยะเวลากี่วัน (เอกสารส่งถึง MDM)

คำตอบ : เปิดหน้าบัญชีไม่เกิน SLA 1 วัน MDM จะตรวจสอบตามลำดับก่อน-หลัง รบกวนวางแผนประมาณการระยะเวลาก่อนขายและ MDM จะเห็นงานหลังจาก BU ขายพิจารณาอนุมัติแล้ว ปิดทำการทุกวัน หยุดนักขัตฤกษ์

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : วิธีการตรวจสอบสถานะงานว่าคำขอเปิดหน้าบัญชีใหม่มีปัญหา?

คำตอบ : ค้นหาชื่อลูกค้าตรวจสอบ งาน > กดส่งคำขอยื่นอนุมัติ ห้ามปิดงาน หรือ คีย์คำขอใหม่

# Draft >> ทำการบันทึกข้อมูลงานไว้แต่ไม่ได้กดส่งขออนุมัติ

# Pending For Approval >> รอผู้บริหาร/ผู้มีอำนาจทำการพิจารณาอนุมัติ/ไม่อนุมัติ

# Reject >> ไม่อนุมัติ/ส่งกลับไปแก้ไขให้อ่าน comment ทำการแก้ไขส่วนที่ผิด พร้อม Save งานส่วนที่แก้ไข กดส่งขออนุมัติใหม่

# Approve >> อนุมัติ การเปลี่ยนแปลงสำเร็จ

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : เงื่อนไขการถ่ายรูปสถานประกอบการเพื่อแนบรูปภาพทุกครั้ง

คำตอบ :

ถ่ายรูปให้เห็นโลโก้ป้าย/หน้าร้าน/บ้านเลขที่

1. ถ่ายรูปตัวเองอยู่หน้าร้านไม่ต้องใส่แมส

2. อย่าแนบรูปกลับด้าน (Mirror)

3. สวมเสื้อพนักงานหรือแขวนบัตรพนักงาน

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : กรณีที่เถ้าแก่โครงการ (LP) เป็นผู้เปิดหน้าบัญชีสามารถแนบรูปถ่ายตนเองกับสถานประกอบการได้

คำตอบ :

สามารถถ่ายรูปแนบได้ ตามเงื่อนไข

# ถ่ายรูปให้เห็นโลโก้ป้าย/หน้าร้าน/บ้านเลขที่

1. ถ่ายรูปตัวเองอยู่หน้าร้านไม่ต้องใส่แมส

2. อย่าแนบรูปกลับด้าน (Mirror)

3. สวมเสื้อพนักงานหรือแขวนบัตรพนักงาน

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : กรณีที่พนักงานขายไปพบลูกค้าเพียงคนเดียว จะถ่ายรูปกับสถานประกอบการอย่างไร

คำตอบ :

สามารถแนบรูปเซลฟี่ตนเองหน้าสถานประกอบการ และแนบพร้อมกับรูปถ่ายของตึกอาคารมุมกว้างเพิ่ม

# ถ่ายรูปให้เห็นโลโก้ป้าย/หน้าร้าน/บ้านเลขที่

1. ถ่ายรูปตัวเองอยู่หน้าร้านไม่ต้องใส่แมส

2. อย่าแนบรูปกลับด้าน (Mirror)

3. สวมเสื้อพนักงานหรือแขวนบัตรพนักงาน

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : กลุ่มลูกค้าใดบ้างที่ต้องถ่ายกับพนักงานกับสถานประกอบการ

คำตอบ :

กลุ่มลูกค้าเครดิตระยะสั้น

- กลุ่มเครดิตบุคคลธรรมดา 0-3 วัน

- นิติบุคคล 0-30 วัน

- หรือ ประเภทลูกค้า Type 70-80

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : ลูกค้า COD สด Instore คืออะไร

คำตอบ :

สำหรับการขายสดในร้าน (Cash on Delivery – COD Instore)

- ข้อมูลลูกค้าจะถูกดึงมาจาก My Lotus’s

- การสร้างลูกค้าใหม่บุคคลธรรมดาจะไม่ผ่านการอนุมัติ CV โดยฝ่ายขายและ MDM

- แต่พนักงานขายยังต้องแนบสำเนาบัตรประชาชนของลูกค้า

- กรณีลูกค้ายังไม่ได้เป็นสมาชิก ต้องสมัคร User My Lotus’s ก่อน

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : เงื่อนไขกลุ่มลูกค้า COD สด Instore

คำตอบ :

ลูกค้าต้องชำระเงินสด หรือโอนเงินก่อนนำสินค้าออกจากหน้าร้าน

เครดิตเทอม 0 วัน

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : ลูกค้าใหม่ นิติบุคคล ขอเครดิตเทอมตั้งแต่ 30 วัน

คำตอบ :

กรณีขอเครดิตเทอมตั้งแต่ 30 วันขึ้นไป

- ต้องผ่านการพิจารณาเบื้องต้น (Email Precredit approval)

- ได้รับอนุมัติจากทีมสินเชื่อ

- ก่อนส่งคำขอสร้างลูกค้าใหม่ในระบบให้ทีม MDM

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : ลูกค้าเครดิต อายุหนังสือรับรองนิติบุคคลกี่เดือน

คำตอบ :

หนังสือรับรองต้องไม่เกิน 6 เดือนนับจากวันที่ออก

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : ตรวจสอบข้อมูลบริษัทที่จดทะเบียนภาษีได้จากที่ใด

คำตอบ :

สามารถตรวจสอบได้ที่เว็บไซต์กรมสรรพากร

ค้นหาด้วย Tax ID 13 หลัก หรือ ชื่อสถานประกอบการ

ลิงก์: https://vsreg.rd.go.th

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : ตรวจสอบข้อมูลบริษัท งบการเงิน ทุนจดทะเบียน กรรมการ สถานบริษัท ปัจจุบัน ได้ที่ไหน

คำตอบ :

สามารถตรวจสอบได้ฟรีจากเว็บไซต์ DBD

ค้นหาด้วย Tax ID 13 หลัก เพื่อดู

- ชื่อ-ที่อยู่

- ทุนจดทะเบียน

- งบการเงิน

- รายชื่อกรรมการ

- สถานะกิจการ (เปิด/ปิด)

ลิงก์: https://datawarehouse.dbd.go.th

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : ใบเปิดหน้าบัญชีในระบบลูกค้าไม่ติ๊กเลือกความยินยอมได้ไหม

คำตอบ : จำเป็นต้องให้ลูกค้าเลือกยินยอม ถือเป็นหลักฐานในการรับทราบข้อตกลง การเปิดเผย การแชร์ข้อมูลภายในเพื่อการประชาสัมพันธ์ด้านการตลาดในอนาคต เพื่อที่จะตกลงในการซื้อขายสินค้า

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : การยินยอม consent ในการเปิดหน้าบัญชี B2B เกิดขึ้นที่ใด

คำตอบ :

- B2B หน้าบัญชี Lotus: อยู่ที่ใบเปิดหน้าบัญชี หน้าที่ 2 โดยการติ๊ก consent จากระบบ Smart One ขาย

- B2B หน้าบัญชี Makro: อยู่ที่ระบบ JLO โดยให้ consent ตอนสมัครบัตรสมาชิก ก่อนยื่นสมัครเปิดหน้าบัญชี B2B

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : ที่อยู่หน้าบิล Bill to ต้องตรงกับที่อยู่ใด

คำตอบ : ต้องอ้างอิงจากเอกสารทางราชการ

- บุคคลธรรมดา: ใช้สำเนาบัตรประชาชน

- นิติบุคคล: ใช้สำเนาหนังสือรับรองบริษัท / ภพ.20 / ภพ.09

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : การเซ็นต์/ลายเซ็นต์ รับรองสำเนาถูกต้อง ต้องเซ็นต์ทุกแผ่นไหม

คำตอบ : เอกสารจะสมบูรณ์และมีผลตามกฎหมาย ลูกค้าต้องลงนามรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารทุกฉบับ โดยผู้มีอำนาจ เพื่อความถูกต้องและน่าเชื่อถือในตัวเอกสาร

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : ลูกค้านิติบุคคลรายใหม่ที่จะขอเครดิตเทอมตั้งแต่ 30 วันขึ้นไป ต้องทำอย่างไร

คำตอบ : ต้องส่งเมลขอ Pre Approve ให้หน่วยงานสินเชื่อพิจารณาก่อน

/คุณคึกฤทธ์ / คุณภาณุวัฒน์

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่

คำถาม : มีนโยบายเรื่องการขายให้ลูกค้าต่างประเทศหรือไม่?

คำตอบ :

- อ้างอิงตามระเบียบปฏิบัติการบริหารสินเชื่อสำหรับธุรกิจ B2B

- อนุญาตให้ขายสินค้าให้ลูกค้าต่างด้าวในเงื่อนไข COD หรือ POD เท่านั้น

- ต้องเปิดหน้าบัญชี และแนบเอกสาร เช่น ใบสีชมพูจากหน่วยงานราชการไทย หรือใบอนุญาตทำงาน (work permit)

- ต้องได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารฝ่ายขายและทีม MDM ก่อนขาย

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Modification - การขอแก้ไขข้อมูลลูกค้า

คำถาม : สามารถแก้ไขข้อมูลลูกค้าในระบบได้เลยหรือไม่ หรือมีขั้นตอนพิเศษอะไรบ้าง?

คำตอบ : พนักงานขายสามารถแก้ไขข้อมูลลูกค้าได้ในระบบ lead เมนู modification จากนั้นต้องส่งคำขออนุมัติในระบบ เพื่อให้ผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติต่อไป

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Modification - การขอแก้ไขข้อมูลลูกค้า

คำถาม : ข้อมูลลูกค้าที่ต้องการแก้ไขมีผลต่อการออกใบกำกับภาษีหรือไม่?

คำตอบ : หากเป็นข้อมูลที่อยู่ในเอกสารทางราชการ เช่น ชื่อ, เลขประจำตัวผู้เสียภาษี, ที่อยู่ ฯลฯ จะมีผลต่อการเปิดใบกำกับภาษี

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Modification - การขอแก้ไขข้อมูลลูกค้า

คำถาม : ลูกค้ารายนี้มีเอกสารทางบัญชี (ใบกำกับภาษี, ใบเสร็จรับเงิน ฯลฯ) ที่ออกไปแล้วหรือไม่? ถ้ามี แก้ไขได้หรือไม่?

คำตอบ : ต้องตรวจสอบข้อมูลประวัติการซื้อขายของลูกค้า CV นั้นๆ ในระบบ SMS ก่อนตอบ

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Modification - การขอแก้ไขข้อมูลลูกค้า

คำถาม : ฝ่ายบัญชีต้องการสำเนาเอกสารใดจากลูกค้าเพื่อยืนยันการเปลี่ยนแปลงข้อมูล? และจำเป็นต้องให้ลูกค้าเซ็นเอกสารยืนยันการขอเปลี่ยนแปลงหรือไม่?

คำตอบ :

- การแนบเอกสารที่ลงนามโดยลูกค้า ต้องอ้างอิงตามตาราง Modification

- Type 1: การแก้ไขข้อมูลทั่วไป เช่น ชื่อ ที่อยู่

- Type 2: การแก้ไขที่อยู่จัดส่งสินค้า (Ship to) และพิกัด (Lat/Long)

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Modification - การขอแก้ไขข้อมูลลูกค้า

คำถาม : ข้อมูลใหม่นี้จะมีผลกับยอดหนี้คงค้างหรือเครดิตลูกค้าหรือไม่?

คำตอบ : ต้องตรวจสอบข้อมูลยอดหนี้คงค้างของลูกค้า CV นั้นๆใน SMS ก่อนตอบ

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Modification - การขอแก้ไขข้อมูลลูกค้า

คำถาม : การแก้ไขใช้ระยะเวลากี่วัน

คำตอบ : หลังจากที่หัวหน้าทีมขายอนุมัติแล้ว ทีม MDM จะใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบและอนุมัติ 1 วันทำการ (SLA 1WD) อ้างอิงผู้อนุมัติตามตาราง Modification แยกตาม Type

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Modification - การขอแก้ไขข้อมูลลูกค้า

คำถาม : การเพิ่มที่อยู่จัดส่งสินค้า (SHIP TO)

คำตอบ :

1. แบบขอแก้ไขหรือเพิ่มข้อมูลลูกค้า ใส่ข้อมูลให้ครบ เซ็นลงนามฝ่ายขาย เซลส์ และหัวหน้า

2. แนบแผนที่ Google Map ปักหมุดให้ตรง

3. แนบรูปถ่ายหน้าร้านให้ชัดเจนและมีป้ายชื่อ

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Modification - การขอแก้ไขข้อมูลลูกค้า

คำถาม : ลูกค้ามีความประสงค์ต้องการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ใบกำกับภาษีตามหนังสือรับรองบริษัทใหม่ ต้องดำเนินการอย่างไร

คำตอบ :

- B2B หน้าบัญชี Lotus: ยื่นเอกสารทางราชการ แก้ไขผ่าน Modification ข้อที่ 1 แก้ไขข้อมูลทั่วไป (Icon ฟันเฟือง)

- B2B หน้าบัญชี Makro: แก้ไขผ่านระบบ JLO (มีรอบ Interface จาก JLO มา Smart Soft)

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Modification - การขอแก้ไขข้อมูลลูกค้า

คำถาม : ลูกค้าขึ้นตัวหนังสือสีแดง เปิดบิลขายไม่ได้ ถูกระงับ

คำตอบ :

- ลูกค้าที่ไม่มียอดซื้อขายต่อเนื่องเกินกำหนดจะถูก Inactive ระงับการขาย

- ต้องเก็บเอกสารลูกค้าแนบผ่าน Icon กล้องถ่ายรูป

- บุคคลธรรมดา: ไม่มียอดซื้อขายเกิน 90 วัน

- นิติบุคคล: ไม่มียอดซื้อขายเกิน 180 วัน

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Modification - การขอแก้ไขข้อมูลลูกค้า

คำถาม : ลูกค้าขึ้นตัวหนังสือสีแดง เปิดบิลขายไม่ได้ ถูกระงับ และเข้าไปแนบเอกสารเพื่อ update ไม่ได้

คำตอบ :

- กรณีเคยส่ง Re-active มากกว่า 1 ครั้ง ระบบจะไม่ให้ขออนุมัติซ้ำ

- ให้แนบเอกสารใน Icon ฟันเฟือง (แก้ไขข้อมูลทั่วไป ข้อที่ 1)

- ให้บริหารขายเซ็นอนุมัติในใบเปิดหน้าบัญชี

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Modification - การขอแก้ไขข้อมูลลูกค้า

คำถาม : CV inactive

คำตอบ : ให้ salesman จัดเตรียมเอกสารของลูกค้ารายนั้นๆ ส่งต่อให้ทีม MDM ดำเนินการตามขั้นตอน

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Sales order - การเปิดบิลขาย

คำถาม : ทำไมคีย์ Order ไม่ได้ (CV inactive)

คำตอบ : ให้ salesman จัดเตรียมเอกสารของลูกค้ารายนั้นๆ ส่งต่อให้ทีม MDM ดำเนินการตามขั้นตอน

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Sales order - การเปิดบิลขาย

คำถาม : ทำไมคีย์ Order ไม่ได้ (CV Overdue)

คำตอบ : ให้ salesman ติดตามการชำระเงินของลูกค้า (บิล Overdue)

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Sales order - การเปิดบิลขาย

คำถาม : ทำไมคีย์ Order ไม่ได้ (CV NonOverdue)

คำตอบ : ให้ salesman ติดต่อสินเชื่อที่ดูแล

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Sales order - การเปิดบิลขาย

คำถาม : SO ไม่ผ่าน ใครเป็นผู้อนุมัติ

คำตอบ : ให้ salesman ตรวจสอบรายชื่อผู้อนุมัติในระบบ Smart One

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Sales order - การเปิดบิลขาย

คำถาม : SO ไม่ขึ้นชื่อว่าใครเป็นผู้อนุมัติ

คำตอบ : ให้ salesman ติดต่อสินเชื่อที่ดูแล

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Sales order - การเปิดบิลขาย

คำถาม : ลูกค้ากลุ่มที่ต้องชำระเงินล่วงหน้า (เต็มจำนวน) ต้องชำระล่วงหน้ากี่ครั้งถึงจะกลับมาเป็นกลุ่มลูกค้าปกติ

คำตอบ : ลูกค้ากลุ่มนี้ต้องชำระเงินล่วงหน้าทั้งสิ้น 10 ครั้ง หรือ ตามดุลยพินิจของสินเชื่อ

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Sales order - การเปิดบิลขาย

คำถาม : ลูกค้ากลุ่มที่ต้องชำระเงินล่วงหน้า (เต็มจำนวน) ไม่ชำระเงิน ต้องทำอย่างไร

คำตอบ : หากลูกค้าดังกล่าวไม่ชำระเงินล่วงหน้า ทางสินเชื่อจะไม่อนุมัติการขาย

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Sales order - การเปิดบิลขาย

คำถาม : สามารถเปิดใบสั่งซื้อ (Sale Order) เกินวงเงินเครดิตของลูกค้าได้หรือไม่

คำตอบ : สามารถเปิดใบสั่งซื้อเกินวงเงินเครดิตได้

- แต่ควรให้ลูกค้าชำระเงินส่วนเกินก่อน

- หรือกดส่ง SO เพื่อขออนุมัติจากผู้บริหารที่มีอำนาจ

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Sales order - การเปิดบิลขาย

คำถาม : ลูกค้าถูกระงับ ไม่สามารถคีย์ออเดอร์ได้ ต้องติดต่อหน่วยงานใด

คำตอบ : ให้ salesman ติดต่อสินเชื่อที่ดูแล

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง CN & DN - การทำใบลดหนี้/เพิ่มหนี้

คำถาม : ลดหนี้ทำอย่างไร

คำตอบ :

กรณีลดหนี้รับคืนสินค้า

1. คีย์คำขอใบอนุมัติลดหนี้ในระบบ SmartSoft

2. พิมพ์เอกสารใบขอลดหนี้ให้ Store Supervisor ลงนามรับคืนสินค้าเข้าสต๊อก

3. ส่งคำขออนุมัติลดหนี้ พร้อมแนบเอกสารใบคำขอลดหนี้ที่ลงนามแล้วให้ผู้มีอำนาจอนุมัติในระบบ SmartSoft

4. หลังจากได้รับอนุมัติแล้ว ต้องพิมพ์ใบลดหนี้รับคืนสินค้าเพื่อนำส่งให้ลูกค้า

// กรณีลดหนี้ทั่วไป

1. คีย์คำขอใบอนุมัติลดหนี้ในระบบ SmartSoft

2. ส่งคำขออนุมัติให้ผู้มีอำนาจในระบบ SmartSoft

3. หลังจากได้รับอนุมัติแล้ว ต้องพิมพ์ใบลดหนี้เพื่อนำส่งลูกค้า

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง CN & DN - การทำใบลดหนี้/เพิ่มหนี้

คำถาม : ผู้มีอำนาจในการคีย์ลดหนี้คือใคร

คำตอบ : ตรวจสอบผู้มีอำนาจในการคีย์ลดหนี้ ต้องเป็น admin ของ store นั้นๆ

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง CN & DN - การทำใบลดหนี้/เพิ่มหนี้

คำถาม : ผู้มีอำนาจในการอนุมัติลดหนี้คือใคร

คำตอบ : ตรวจสอบผู้มีอำนาจในการอนุมัติลดหนี้ของ store นั้นๆ (AGM/RSM)

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง CN & DN - การทำใบลดหนี้/เพิ่มหนี้

คำถาม : ผู้อนุมัติไม่เห็นรายการคำขออนุมัติลดหนี้

คำตอบ : ให้ salesman ติดต่อหน่วยงานบัญชี AR

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง CN & DN - การทำใบลดหนี้/เพิ่มหนี้

คำถาม : ขออนุมัติลดหนี้แบบพิเศษ เช่น ของแถม หรือ ปริมาณน้ำหนัก ไม่ได้

คำตอบ : ให้ salesman ติดต่อหน่วยงานบัญชี AR

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง AR Report - รายงานลูกหนี้

คำถาม : ดูรายงานลูกหนี้อย่างไร

คำตอบ : SMO

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Credit Review - การทบทวนเครดิต

คำถาม : ลูกค้าปัจจุบันต้องซื้อขายมาแล้วเป็นระยะเวลาเท่าไหร่ถึงจะสามารถขอปรับเครดิตเทอมและวงเงินได้

คำตอบ : ลูกค้าต้องมีประวัติการซื้อขายกับทางบริษัทฯ มาแล้วไม่ต่ำกว่า 10 ครั้ง

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Credit Review - การทบทวนเครดิต

คำถาม : ถ้าต้องการขอเครดิตเทอมมากกว่าเครดิตเทอมมาตรฐานต้องทำอย่างไร

คำตอบ : ต้องได้รับการอนุมัติจาก Director Region Operations

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Credit Review - การทบทวนเครดิต

คำถาม : ต้องการขอปรับเพิ่มเครดิตเทอมและวงเงินเครดิตต้องทำอย่างไร

คำตอบ : พนักงานขายต้องดำเนินการขอผ่านระบบ Credit Workflow

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Bill Placement - การวางบิล

คำถาม : USER จัดทำใบวางบิลไม่เป็น

คำตอบ : ส่งคู่มือการจัดทำใบวางบิล

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Bill Placement - การวางบิล

คำถาม : ไม่สามารถจัดทำใบวางบิลได้

คำตอบ : ให้ salesman ติดต่อสินเชื่อที่ดูแล

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Bill Collection - การรับชำระเงิน

คำถาม : ลูกค้าสามารถชำระเงินผ่านทางช่องทางไหนได้บ้าง

คำตอบ : ส่งแพคข้อมูลช่องทางการชำระให้ลูกค้า (QRCODE / BARCODE)

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Bill Collection - การรับชำระเงิน

คำถาม : ลูกค้าชำระด้วยเช็ค ฝ่ายขายต้องทำอย่างไร

คำตอบ :

1. ฝ่ายขายไปรับเช็คเองโดยนำใบเสร็จมือไปให้ลูกค้า จากนั้นนำเช็คไปฝากธนาคาร

2. ลูกค้าสามารถนำเช็คไปฝากธนาคารเอง และแจ้งสลิปให้ฝ่ายขายเพื่อใช้เป็นหลักฐานการชำระเงิน

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Bill Collection - การรับชำระเงิน

คำถาม : ลูกค้าต้องการชำระเงินสด โดยให้ฝ่ายขายไปเก็บ ได้หรือไม่

คำตอบ : ไม่อนุญาตให้ลูกค้าชำระเงินสดผ่านทางฝ่ายขาย

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง General information - คำถามทั่วไป

คำถาม : POD แปลว่าอะไร

คำตอบ : Pay on Delivery (POD)

Out-store = ขายสดนอกร้าน ส่งสินค้าโดยขนส่งถึงร้านลูกค้า (เครดิตเทอม 0 วัน)

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง General information - คำถามทั่วไป

คำถาม : COD แปลว่าอะไร

คำตอบ : Cash on Delivery (COD)

In-store = ขายสดในร้าน ลูกค้า walk-in ซื้อสินค้าและจ่ายเงินที่สาขาก่อนเอาของออกจากสาขา (เครดิตเทอม 0 วัน)

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง General information - คำถามทั่วไป

คำถาม : ลูกค้า COD กับ POD ต่างกันอย่างไร

คำตอบ :

- POD = Pay on Delivery (Out Store) ขายสดนอกร้าน ส่งสินค้าโดยขนส่งถึงร้านลูกค้า เครดิต 0 วัน (ชำระภายในวัน)

- COD = Cash on Delivery (In Store) ขายสดในร้าน ลูกค้า Walk-in ซื้อสินค้าและจ่ายเงินที่สาขาก่อนเอาของออกจากสาขา

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง General information - คำถามทั่วไป

คำถาม : ในกรณีที่ลูกหนี้มีปัญหา จะขอผ่อนชำระต้องเสียดอกเบี้ยหรือไม่

คำตอบ : ต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 15% ต่อปี หรือ 1.25% ต่อเดือน นับตั้งแต่วันที่ผิดนัดชำระ

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง General information - คำถามทั่วไป

คำถาม : เอกสารประกอบการส่งเรื่องฟ้องร้องดำเนินคดีกับทางลูกหนี้ ต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง

คำตอบ :

- สำเนาใบแจ้งหนี้

- สำเนาเอกสารเปิดหน้าบัญชี

- สำเนาบัตรประชาชนพนักงานขาย

- สำเนาใบคำสั่งซื้อ / PO (ถ้ามี)

- หนังสือรับสภาพหนี้ (ถ้ามี)

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง General information - คำถามทั่วไป

คำถาม : ในกรณีที่ลูกค้าต้องการขอคืนเงินเกิน ต้องใช้หลักฐานอะไรบ้าง

คำตอบ :

- บันทึกขอคืนเงินเกินที่ลงนามโดยผู้มีอำนาจ

- แบบฟอร์มการขอเงินคืนของทีมบัญชี

- สำเนาใบโอนเงินยอดที่จะขอคืน

- สำเนาหน้าสมุดบัญชีธนาคารของลูกค้า

- สำเนาบัตรประชาชนของลูกค้า ระบุความประสงค์ที่จะขอคืน

- กรณียังไม่เคยเปิดบัญชีเจ้าหนี้ ต้องกรอกแบบฟอร์มเปิดบัญชีเจ้าหนี้ พร้อมลายเซ็นผู้มีอำนาจฝ่ายบัญชี

# หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง General information - คำถามทั่วไป

คำถาม : ในกรณีที่ลูกค้าต้องการขอคืนเงินค้ำประกันค่าสินค้า ต้องใช้หลักฐานอะไรบ้าง

คำตอบ :

- บันทึกขอคืนเงินค้ำประกันค่าสินค้าที่ลงนามโดยผู้มีอำนาจ

- แบบฟอร์มการขอเงินคืนของทีมบัญชี

- ใบเสร็จรับเงินค่าค้ำประกันสินค้า

- สำเนาใบโอนเงินยอดที่จะขอคืน

- สำเนาหน้าสมุดบัญชีธนาคารของลูกค้า

- สำเนาบัตรประชาชนของลูกค้า ระบุความประสงค์ที่จะขอคืน

- กรณียังไม่เคยเปิดบัญชีเจ้าหนี้ ต้องกรอกแบบฟอร์มเปิดบัญชีเจ้าหนี้ พร้อมลายเซ็นผู้มีอำนาจฝ่ายบัญชี