

## PT. Salam Pacific Indonesia Lines

No. Dokumen : PM-SPIL-MRK-01-01

Tanggal : 27 Juni 2023

Revisi : 06

Halaman : 1 dari 1

| BAGAN ALIR PROSEDUR SURVEY KEPUASAN PELANGGAN |           |                  |                                    |  |
|---|-----------|------------------|------------------------------------|--|
| Cutomer                                       | Sales     | Customer Service | Marketing                          | Description  |
| 1 Isi Survey                                  | Follow Up | Follow Up        | Olah Data  Presentasi ke manajemen | 1. Survey dilakukan secara digital melalui mySPIL dengan cara klik banner survey. Setiap customer yang mengisi survey akan mendapat 15.000 msp.  2. Sales maupun Customer Service membantu follow up customer untuk pengisian survey. Survey yang tertutup sebelum terselesaikan dapat dilanjutkan kembali. Survey hanya dapat dilakukan 1x untuk setiap penguna mySPIL.  3. Setelah customer melakukan pengisian survey, kemudian marketing akan menarik dan mengolah data hasil survey.  4. Setelah summary didapatkan, marketing akan mempresentasikan ke manajemen. Apabila sudah disetujui oleh manajemen, maka marketing akan menyampaikan ke masing-masing kepala departemen. |