



BRANDEX
DIRECTORY

QUALITY PROCEDURE

ขั้นตอนการดำเนินงาน

เรื่อง

การรับข้อร้องเรียนและการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า


รหัสเอกสาร : QP-SAL-02

แก้ไขครั้งที่ : 00

วันที่อนุมัติใช้ : 1-11-2021

	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
ผู้จัดทำ	หัวหน้าแผนก	Jarunin
ผู้พิจารณา	QMR	Boon
ผู้อนุมัติ	MD	Malee

MASTER

	<p>ขั้นตอนการดำเนินงาน (Procedure)</p> <p>ชื่อ การรับซื้อร้องเรียนและการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า</p>	<p>หมายเลขเอกสาร : QP-SAL-02</p> <p>แก้ไขครั้งที่ : 00</p> <p>วันที่อนุมัติใช้ : 01-11-2021</p>	<p>หน้า 1 / 1</p>
---	--	---	-------------------

ลำดับ	ผู้ปฏิบัติ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	สิ่งที่ปฏิบัติ / เป้าหมาย	เอกสาร / บันทึกที่เกี่ยวข้อง
1	พณ. ขาย, จนท. ประสานงาน	<p><u>การรับซื้อร้องเรียน</u></p> <div data-bbox="427 443 746 533" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> รับทราบข้อมูลร้องเรียนลูกค้า </div>	<ul style="list-style-type: none"> - พณ.ทุกคน เมื่อได้รับซื้อร้องเรียนลูกค้าไม่ว่าจะเป็นคำพูดหรือเอกสาร ให้ทำการแจ้งพณ. SAL 	ซื้อร้องเรียนลูกค้า
2	พณ. ขาย, จนท. ประสานงาน	<div data-bbox="427 611 746 701" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> บันทึกซื้อร้องเรียนลูกค้า </div>	<ul style="list-style-type: none"> - ทำการบันทึกซื้อร้องเรียนลูกค้าใน ใบรับซื้อร้องเรียนลูกค้า และทะเบียนรับซื้อร้องเรียนลูกค้า และนำเสนอ ผจก. SAL 	FM-SAL-02/01 FM-SAL-02/02
3	หัวหน้าขาย, หัวหน้าการตลาด	<div data-bbox="427 790 746 1025"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;"> <div data-bbox="427 801 491 846" style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ไม่ใช่</div> <div data-bbox="427 880 571 936" style="border: 1px solid black; padding: 2px;">แจ้งลูกค้า</div> </div> <div style="text-align: center;"> <div data-bbox="507 790 715 857" style="border: 1px solid black; padding: 5px;">พิจารณา</div> <div data-bbox="635 902 667 936" style="margin-top: 10px;">ใช่</div> </div> <div style="margin-left: 10px;"> <div data-bbox="531 969 667 1025" style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ออก CAR</div> </div> </div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> - ทำการพิจารณาว่าเป็นความรับผิดชอบของบริษัทหรือไม่ 1. กรณีไม่ใช่ ให้ทำการประสานงานแจ้งลูกค้า และปิดสรุปในทะเบียนและใบรับซื้อร้องเรียน 2. กรณีใช่ให้ทำการออกใบ CAR และส่งให้กับ QMR เพื่อปฏิบัติตาม QP-QMR-04 	FM-SAL-02/01 FM-SAL-02/02 CAR
4	หัวหน้าขาย, หัวหน้าการตลาด	<div data-bbox="427 1081 746 1149" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ติดตามผลการแก้ไข </div>	<ul style="list-style-type: none"> - ติดตามการแก้ไขใบ CAR กับ QMR จนปิดสรุปเรียบร้อย 	- CAR
5	หัวหน้าขาย, หัวหน้าการตลาด	<div data-bbox="427 1227 746 1328" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> แจ้งลูกค้าเพื่อปิดสรุป </div>	<ul style="list-style-type: none"> - ทำการแจ้งลูกค้าเพื่อปิดสรุปชี้แจงถึงสาเหตุและหลักฐานการปิดสรุป กรณีลูกค้ายอมรับให้ปิดสรุปในทะเบียนและใบรับซื้อร้องเรียน 	FM-SAL-02/01 FM-SAL-02/02
6	พณ. ขาย	<p><u>การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า</u></p> <div data-bbox="427 1451 746 1507" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> จัดทำ Customer List </div>	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำ Customer List โดยระบุชื่อบริษัท , ที่อยู่, บุคคลที่ติดต่อรายการสินค้าที่ซื้อขาย (ระบบ CRM Mybidar) - จัดทำรายละเอียดบุคคล เบอร์โทรศัพท์และหัวข้อที่ติดต่อให้กับลูกค้าทุกรายใน Customer List - กรณีมีการเปลี่ยนแปลงให้ทำการแจ้งลูกค้าทุกครั้ง - กรณีพบเหตุฉุกเฉินที่มีผลกระทบกับการส่งมอบงานให้ลูกค้า ให้รีบดำเนินการแจ้งลูกค้าทันที รวมถึงประชุมหาแนวทางดำเนินการต่อไป 	- Customer List