|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ลำดับ | ผู้ปฏิบัติ | ขั้นตอนการดำเนินงาน | สิ่งที่ปฏิบัติ / เป้าหมาย | เอกสาร / บันทึก ที่เกี่ยวข้อง |
| 1 | พนง. ขาย, จนท. ประสานงาน | การรับข้อร้องเรียน รับทราบข้อมูลร้องเรียนลูกค้า | * พนง.ทุกคน เมื่อได้รับข้อร้องเรียนลูกค้าไม่ว่าจะเป็นคำพูดหรือเอกสารให้ทำการแจ้งพนง. SAL | ข้อร้องเรียนลูกค้า |
| 2 | พนง. ขาย, จนท. ประสานงาน | บันทึกรับข้อร้องเรียนลูกค้า | * ทำการบันทึกรับข้อร้องเรียนลูกค้าใน ใบรับข้อร้องเรียนลูกค้า และทะเบียนรับข้อร้องเรียนลูกค้า และนำเสนอ ผจก. SAL | FM-SAL-02/01  FM-SAL-02/02 |
| 3 | หัวหน้าขาย, หัวหน้าการตลาด | ไม่ใช่  พิจารณา  ใช่  แจ้งลูกค้า  ออก CAR | * ทำการพิจารณาว่าเป็นความรับผิดชอบของบริษัท หรือไม่   1. กรณีไม่ใช่ ให้ทำการประสานงานแจ้งลูกค้าและปิดสรุปในทะเบียนและใบรับข้อร้องเรียน   2. กรณีใช่ให้ทำการออกใบ CAR และส่งให้กับ QMR เพื่อปฏิบัติตาม QP-QMR-04 | FM-SAL-02/01  FM-SAL-02/02  CAR |
| 4 | หัวหน้าขาย, หัวหน้าการตลาด | ติดตามผลการแก้ไข | * ติดตามการแก้ไขใบ CAR กับ QMR จนปิดสรุปเรียบร้อย | * CAR |
| 5 | หัวหน้าขาย, หัวหน้าการตลาด | แจ้งลูกค้าเพื่อปิดสรุป | * ทำการแจ้งลูกค้าเพื่อปิดสรุปชี้แจงถึงสาเหตุและหลักฐานการปิดสรุป กรณีลูกค้ายอมรับให้ปิดสรุปในทะเบียนและใบรับข้อร้องเรียน | FM-SAL-02/01  FM-SAL-02/02 |
| 6 | พนง. ขาย | การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า จัดทำ Customer List | * จัดทำ Customer List โดยระบุชื่อบริษัท , ที่อยู่ , บุคคลที่ติดต่อรายการสินค้าที่ซื้อขาย   (ระบบ CRM Mybidar)   * จัดทำรายละเอียดบุคคล เบอร์โทรศัพท์และหัวข้อที่ติดต่อให้กับลูกค้าทุกรายใน Customer List * กรณีมีการเปลี่ยนแปลงให้ทำการแจ้งลูกค้าทุกครั้ง * กรณีพบเหตุฉุกเฉินที่มีผลกระทบกับการส่งมอบงานให้ลูกค้า ให้รีบดำเนินการแจ้งลูกค้าทันทีรวมถึงประชุมหาแนวทางดำเนินการต่อไป | * Customer List |