PT PERUSAHAAN PELAYARAN RUSIANTO BERSAUDARA

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

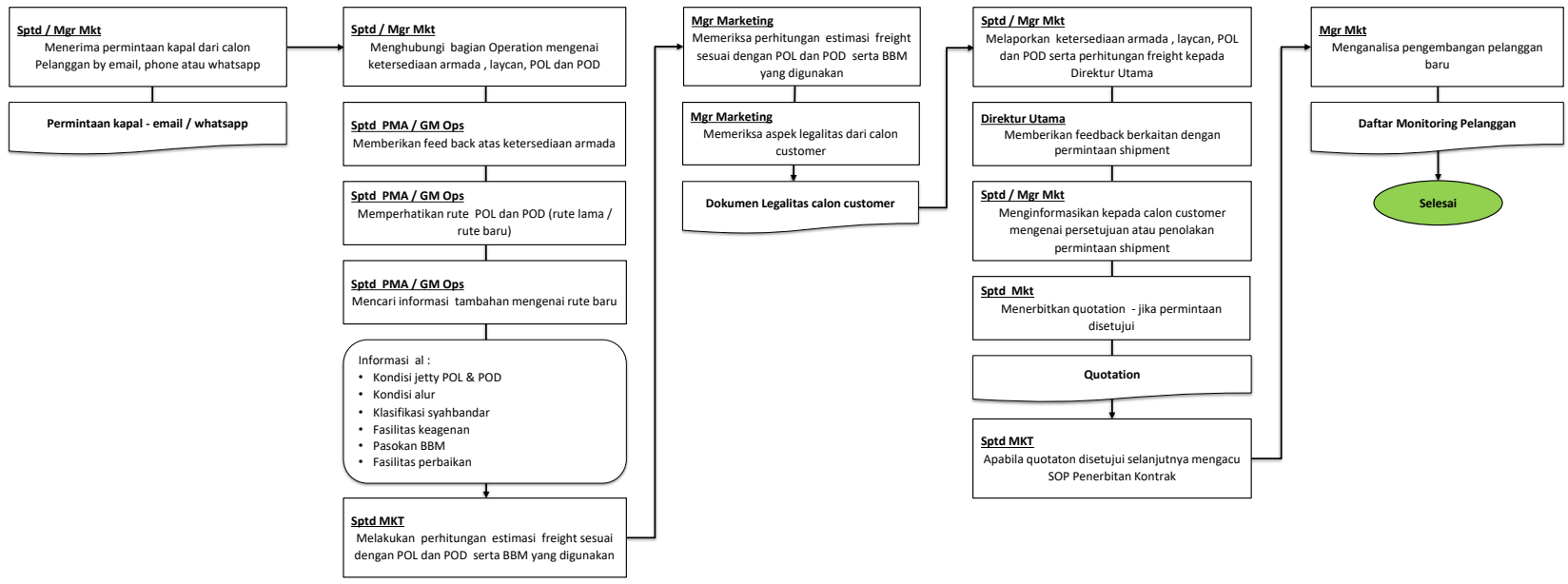
PELANGGAN

I.	**Tujuan**	:	Memberikan panduan kepada pelaksana mengenai pelanggan
II.	**Ruang Lingkup**	:	Prosedur ini berlaku untuk PT. Perusahaan Pelayaran Rusianto Bersaudara
III.	**Referensi**	:	Standar SMM ISO 9001-2015
IV.	**Riwayat perubahan**	:	Penerbitan Pertama
V.	**Bisnis proses**	:	Seleksi Calon Pelanggan, Respon dan Kepuasan Pelanggan

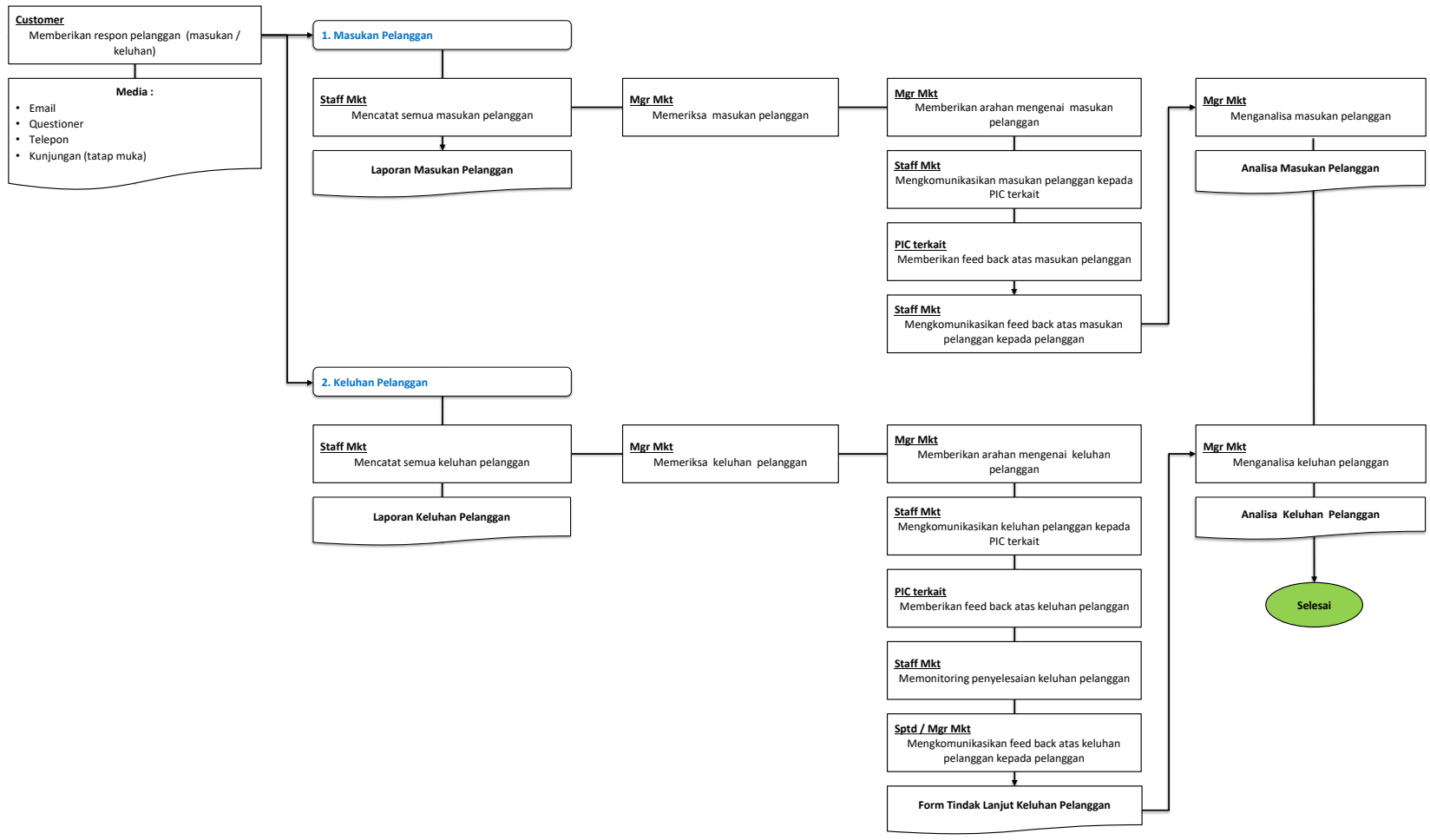
Divisi	**: Marketing**
Departemen	**: Marketing**
No. Dok	**: PM-MKT-06**
Dokumen	**: Master**
Tanggal terbit	**: 01-03-2023**
No. Revisi	**: 00**
Materi	**: Pelanggan**

PLAN → **DO** → **CHECK** → **ACTION** → **CONIM**

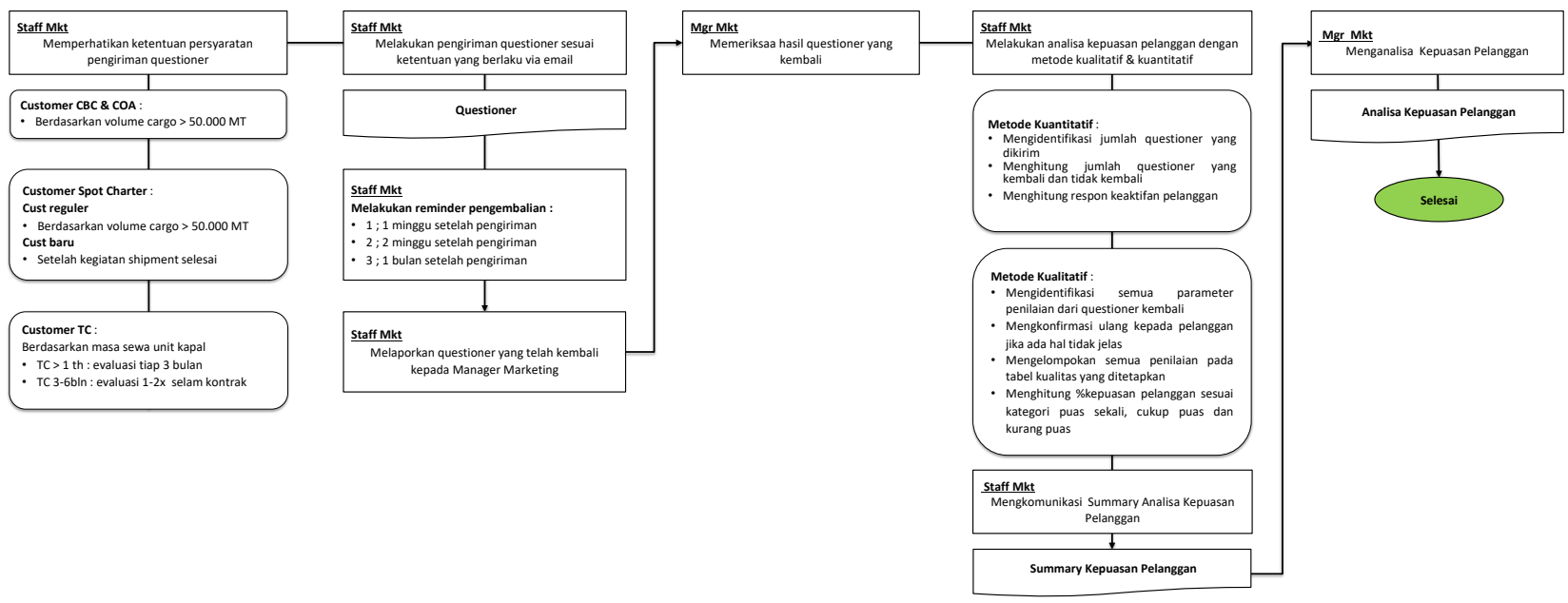
SELESKI CALON PELANGGAN



RESPON PELANGGAN



KEPUASAN PELANGGAN



VI. Dokumen Terkait

-	Quotation	: Dokumen Internal	-	Questioner	: Dokumen Internal
-	Laporan Masukan & Keluhan Pelanggan	: Dokumen Internal	-	Summary Kepuasan Pelanggan	: Dokumen Internal
-	Form Tindak Lanjut Keluhan Pelanggan	: Dokumen Internal	-	Analisa Kepuasan Pelanggan	: Dokumen Internal
-	Analisa Masukan & Keluhan Pelanggan	: Dokumen Internal			
-	Dokumen Legalitas Calon customer	: Dokumen eksternal			

VII. Pengesahan

Dibuat dan diperiksa		Disetujui oleh
Enie Andriani	**Herry Ang**	**Deky Rusianto**
Superintendent Marketing	**Manager Marketing**	**Direktur Utama**