



**Honda Mugen**  
**PT.Mitrausaha Gentaniaga**  
**Pasar Minggu** : Jl.Raya Pasar Minggu No.10, Jakarta 12740  
Telp : (021) 7973000 Showroom - (021) 7972000 Bengkel  
Fax : (021) 7973834  
**Puri Kembangan** : Jl. Lingkar Luar Barat, Puri Kembangan, Jakarta Barat 11610  
Telp : (021) 5835 8000 Showroom - (021) 5835 9000 Bengkel  
Fax : (021) 5835 7941 Showroom – (021) 5835 7942 Bengkel

http ://www.hondamugen.co.id

Judul : Prosedur Booking General Repair

Prosedur Kerja

No Dokumen : 005-PRO-SV No Revisi : 02	Tanggal : 08/05/2013 Halaman : 1/1	Diperiksa oleh : Service Manager Disetujui oleh : QMR
---	---------------------------------------	--

AKTIVITAS	CATATAN MUTU	KETERANGAN
<div><p>Mulai</p><p>Pelanggan</p><p>Menghubungi dealer untuk membuat janji</p><p>CC / SA</p><p>Mengidentifikasi kebutuhan dan data pelanggan</p><p>Apakah perawatan berkala / perbaikan ?</p><p>Perbaikan</p><p>CC / SA</p><p>Melakukan diagnosa singkat</p><p>Perawatan berkala</p><p>CC / SA</p><p>Melakukan alokasi waktu &amp; teknisi sesuai dengan kapasitas bengkel</p><p>CC / SA</p><p>Memberikan estimasi lama waktu pekerjaan &amp; biaya secara umum</p><p>CC / SA</p><p>Konfirmasi kebutuhan spare part</p><p>Apakah pelanggan jadi datang ?</p><p>Tdk</p><p>CC / SA</p><p>Konfirmasi pelanggan</p><p>Jadi datang ?</p><p>Tdk</p><p>Selesai</p><p>Ya</p><p>CC / SA</p><p>Atur ulang jadwal sesuai kapasitas bengkel</p><p>SA</p><p>Menerima pelanggan</p><p>Selesai</p></div>	<div><p>Tabel harian pembuatan janji pelanggan</p><p>Lembar Pemeriksaan &amp; Estimasi</p></div>	<p>Telepon diterima oleh Customer Care atau Service Advisor</p> <p>Identifikasi kebutuhan pelanggan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tanyakan data pelanggan, misalnya : nama, no.tlp, no.polisi, model, dll</li><li>2. Tanyakan permintaan service : perawatan berkala, perbaikan/keluhan</li></ol> <p>Untuk janji perbaikan tidak dilakukan estimasi waktu &amp; harga karena memerlukan diagnosa lebih lanjut dengan menunggu kedatangan customer untuk melihat fisik kendaraan</p> <p>Pastikan suku cadang tersedia pada waktu booking, apabila tidak tersedia konfirmasi kepada pelanggan.</p> <p>Jika pelanggan akan datang terlambat, sesuaikan dengan kapasitas bengkel,</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Booking diterima jika kapasitas booking masih ada</li><li>2. Dianggap antrian biasa, jika kapasitas booking telah penuh dan masih dapat diterima.</li><li>3. Jadwal ulang, jika tidak dapat diterima.</li></ol>