

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 Penanganan Complain

Prosedur Kerja

No Dokumen : 003-PRO-CC No Revisi : 06	Tanggal : 05-09-2014 Halaman : 1/1	Diperiksa oleh : Supervisor CC Disetujui oleh : Q M R
AKTIVITAS	CATATAN MUTU	KETERANGAN
Customer Care Officer / Care Center Officer / Melihat record data / history customer Customer Care Officer / Care Center Officer / Customer Care Offi	1. Report Follow Up Sales Delivery 2. VOC-2 3. Lap. Komplain Harian Service & Analisa Pekerjaan Ulang 4. Respon All Media (Body & Paint) 5. Progress & Analize Complaint 6. Daftar Respond All Media (Service Dept.) 7. Daftar Respon All Media (Sales) 1. Daftar Respon All Media (Sales)	- Membuat data catatan complain customer Evaluasi hasil penanganan complain Data customer antara lain: 1. Nama Customer 2. Type Mobil 3. Nomor Mobil 4. Tanggal Pembelian 5. Nomor Rangka 6. Catatan Service 7. SPK 8. DO Departemen terkait: - Penjualan (Sales) - Service - Spare Part - Administrasi - HRDGA - Warehouse