



**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](http://www.hondamugen.co.id)

Judul : Prosedur Follow Up Setelah Service dan Sales

**Prosedur Kerja**

No Dokumen : 002-PRO-CC	Tanggal : 07-02-2018	Dibuat oleh : Supervisor CC
No Revisi : 09	Halaman : 1/1	Diketahui oleh : Q M R
		Disetujui oleh : Direksi

AKTIVITAS	CATATAN MUTU	KETERANGAN
<pre>graph TD     Start([Mulai]) --&gt; FollowUp{Follow Up Service?}     FollowUp -- Ya --&gt; CCO1[Care Center Officer Follow up customer yang telah melakukan service]     FollowUp -- Sales --&gt; CCO2[Care Center Officer Menelpon customer setelah proses pengiriman kendaraan]     CCO1 --&gt; CCO3[Care Center Officer Memperoleh feedback dari customer]     CCO2 --&gt; CCO3     CCO3 --&gt; Inquiries{Inquiries?}     Inquiries -- Ya --&gt; InquiriesProc[/Prosedur Inquiries Handling/]     InquiriesProc --&gt; Selesai1([Selesai])     Inquiries -- Tidak --&gt; Keluhan{Keluhan?}     Keluhan -- Ya --&gt; CCO4[Care Center Officer Membuat tiket di sistem Catsweb]     CCO4 --&gt; ComplainProc[/Prosedur Penanganan Complain/]     ComplainProc --&gt; Selesai2([Selesai])     Keluhan -- Tidak --&gt; Selesai2</pre>	<div>1. VOC CATS</div> <div>2. FU DO CATS</div> <div>1. Daftar Respon All Media (Service Dept.)</div> <div>2. Daftar Respond All Media (Sales)</div> <div>3. Laporan Komplain Harian Service &amp; Analisa Pekerjaan Ulang</div> <div>4. Respon All Media (Body &amp; Paint)</div> <div>5. Customer Care Monthly Report (external report)</div> <div>6. VOC CATS</div> <div>7. FU DO CATS</div>	<p>Care Center Officer melakukan follow up setelah service ke customer via telepon sesuai dengan target di sistem CATS.</p> <p>Sedangkan saat follow up setelah DO Care Center menanyakan kondisi mobil setelah proses pengiriman kendaraan.</p> <p>Care Center Officer menanyakan semua jenis feed back dari customer setelah Service dan Sales.</p>