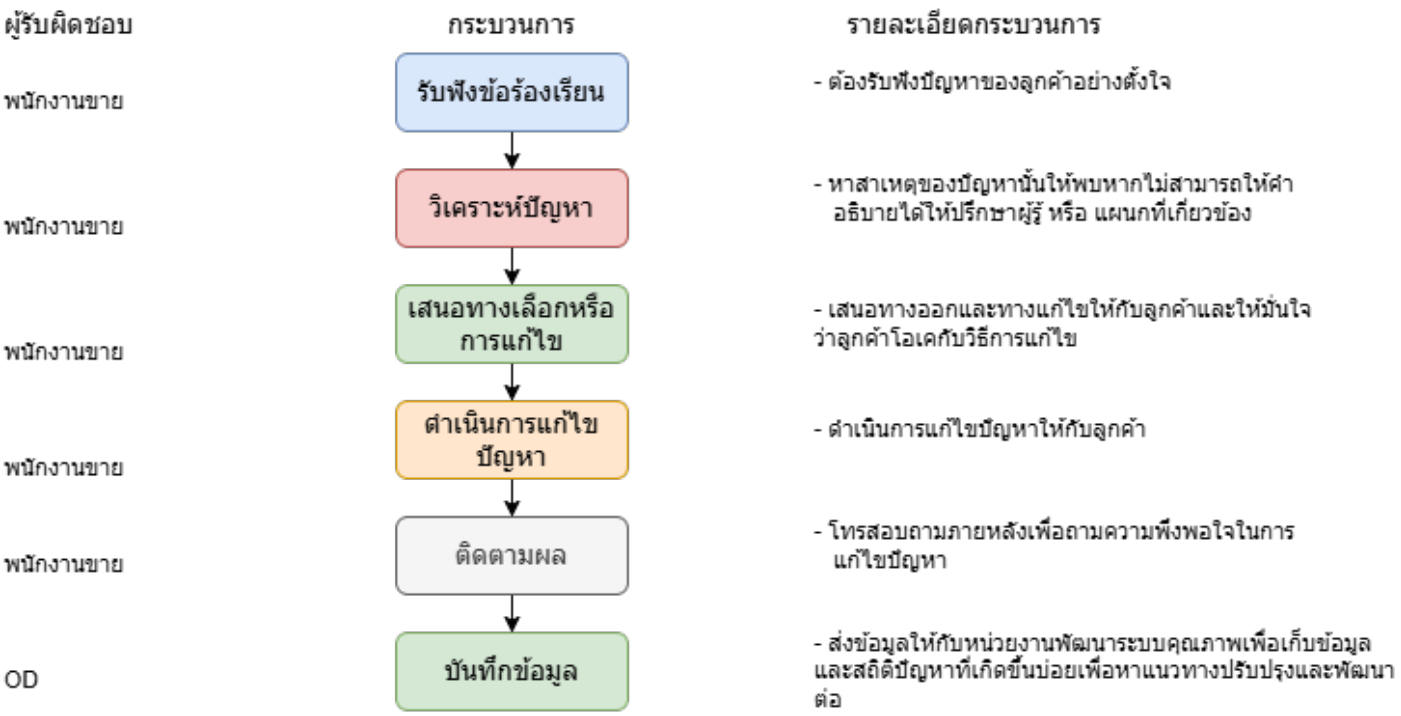
WI-SA-018 ??????????????????????????????

??????????????????????????????


ผู้รับผิดชอบ
กระบวนการ
รายละเอียดกระบวนการ
พนักงานขาย
รับฟังข้อร้องเรียน
- ต้องรับฟังปัญหาของลูกค้าอย่างตั้งใจ
พนักงานขาย
วิเคราะห์ปัญหา
- หาสาเหตุของปัญหานั้นให้พบหากไม่สามารถให้คำอธิบายได้ให้ปรึกษาผู้รู้ หรือ แผนกที่เกี่ยวข้อง
พนักงานขาย
เสนอทางเลือกหรือการแก้ไข
- เสนอทางออกและทางแก้ไขให้กับลูกค้าและให้มั่นใจว่าลูกค้าโอเคกับวิธีการแก้ไข
พนักงานขาย
ดำเนินการแก้ไขปัญหา
- ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า
พนักงานขาย
ติดตามผล
- โทรสอบถามภายหลังเพื่อถามความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา
OD
บันทึกข้อมูล
- ส่งข้อมูลให้กับหน่วยงานพัฒนาระบบคุณภาพเพื่อเก็บข้อมูลและสถิติปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยเพื่อหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาต่อ

1. ??????????????????

- □□□□□□□□□□□□□□□□□ :
  □□□□□□□□□□□□□□□□□

นพดลพานิช สร้าง | รากฐาน | ให้ชีวิต	**แบบรับข้อร้องเรียนลูกค้า** Customer Complain	เลขที่..... วันที่.....

ชื่อลูกค้า/Customer Name .....หมายเลขติดต่อ.....

ประเภทปัญหา

( ) การให้บริการ

( ) สินค้า

( ) การจัดส่ง

( ) อื่นๆ.....

รายละเอียดปัญหา.....

.....

.....

รับเรื่องโดยพนักงานชื่อ.....วันที่.....

บันทึกการแก้ไขปัญหา

.....

.....

.....

พนักงานที่สรุปปัญหาและแจ้งกลับลูกค้า.....วันที่.....

ผลตอบรับลูกค้า

( ) พึงพอใจ

( ) ไม่พึงพอใจ

( ) อื่นๆ.....

ลายมือชื่อ.....(รับทราบ)

Store Manager/Sale Division/Service Division

- □□□□□□□□□□□□□□ :
  □□□□□□□□□□□□□□

- □□□□□□□□ :
  □□□□□□□□

□ □□□□ □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□