
	No. QP-IS-01		
	มีผลบังคับใช้เมื่อ : 15/08/2559	ปรับปรุงครั้งที่ : 0	
	กำหนดการปรับปรุง :	หน้าที่ :1....	จาก4.....
เรื่อง :	กระบวนการให้บริการลูกค้า		


1. วัตถุประสงค์
 - 1.1 เพื่อให้การบริการจำหน่ายสินค้าได้มาตรฐาน เป็นที่ยอมรับและเกิดความประทับใจ
2. ขอบเขต
 - 2.1 ร้านค้าและสินค้าต่างๆที่จำหน่ายภายในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
3. ผู้รับผิดชอบ
 - 3.1 หัวหน้างานการค้าภายใน ฝ่ายบริการ
 - 3.2 เจ้าหน้าที่งานการค้าภายใน ฝ่ายบริการ
 - 3.3 ลูกจ้างชั่วคราวและลูกจ้างเหมาโครงการช่วยงานการค้าภายใน
4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 ใบสั่งซื้อสินค้า PO
 - 4.2 สต็อกสินค้าแต่ละจุดจำหน่าย (ใบพาร์สินค้า)
 - 4.3 ใบเบิกจ่ายสินค้าประจำวันของแต่ละจุดจำหน่าย
 - 4.4 Checklist ความพร้อมร้านค้าพนักงานขาย
 - 4.5 สลิปบิลในการซื้อสินค้าผ่านเครื่องแฮนด์เฮล
 - 4.6 ใบรายงานยอดขายสินค้า
 - 4.7 ใบนำส่งยอดรายได้ประจำวัน
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 - 5.1 ใบสั่งซื้อ/ใบสั่งจ้างPO ติดต่อไปยัง Supplier, Supplierเตรียมสินค้าตามใบสั่งซื้อส่งมอบสินค้าตามใบสั่งซื้อให้แก่สต็อกกลาง
 - 5.2 สต็อกกลางสินค้างานการค้าภายในรับสินค้าจากSupplier ตามใบคำสั่งซื้อ
 - 5.3 ตรวจสอบนับสินค้าเช็คสินค้าให้ตรงตามใบคำสั่งซื้อและลงข้อมูลสินค้าเข้า
 - 5.4 จัดเก็บเรียงสินค้าตามลักษณะของสินค้าแต่ละประเภทโดยใช้ระบบ first in – first out
 - 5.5 พนักงานขายเขียนใบเบิกสินค้าประจำวันของแต่ละจุดจำหน่ายให้แก่สต็อกกลาง
 - 5.6 พนักงานสต็อกกลางตรวจสอบคุณภาพสินค้า ตรวจสอบเช็ควันหมดอายุของสินค้าก่อนเบิกสินค้าให้แก่แต่ละจุดจำหน่าย
 - 5.7 พนักงานสต็อกกลางจัดสินค้าตามใบเบิกสินค้าให้แก่แต่ละจุดจำหน่าย
 - 5.8 พนักงานสต็อกกลางจัดส่งสินค้าให้แก่แต่ละจุดจำหน่ายพร้อมเอกสารการเบิกสินค้า
 - 5.9 ร้านค้าตรวจนับสินค้าตามใบเบิกสินค้า, พนักงานขายจัดวางสินค้าใช้ระบบ First in – first out
 - 5.10 สต็อกนำใบเบิกสินค้าไปลงข้อมูลการเบิกสินค้าเพื่อทำสต็อกสินค้าประจำวันให้แก่ร้านค้า และอัปเดตข้อมูลการเบิกสินค้าประจำวันของสต็อกกลาง
 - 5.11 พนักงานขายจำหน่ายสินค้าประจำแต่ละจุดจำหน่าย
 - 5.12 เจ้าหน้าที่งานการค้าภายใน ตรวจสอบความเรียบร้อยความสะอาดและความพร้อมของร้านค้าและพนักงานขายประจำวัน

	No. QP-IS-01		
	มีผลบังคับใช้เมื่อ : 15/08/2559	ปรับปรุงครั้งที่ : 0	
	กำหนดการปรับปรุง :	หน้าที่ :2....	จาก4.....
เรื่อง :	กระบวนการให้บริการลูกค้า		

5.13 ลูกค้าติดต่อแลกเงินเติมเงิน ณ.จุดให้บริการตู้เติมเงิน TOP UP เพื่อซื้อสินค้าผ่านบัตรเงินสด

5.14 พนักงานขายจำหน่ายสินค้าประจำแต่ละจุดจำหน่ายโดยผ่านเครื่องแฮนด์เฮล ลูกค้าซื้อสินค้าผ่านบัตรเงินสด พนักงานยิงบาร์โค้ดสินค้าและยิงบาร์โค้ดบัตรเงินสดที่ลูกค้ายื่นให้เพื่อทำการคิดรายการขายและหักเงินตามจำนวนที่ลูกค้าซื้อของ พนักงานขายคืนบัตรเงินสดพร้อมสติปบิลให้แก่ลูกค้าและส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้า ลูกค้านำบัตรเงินสดแลกคืนที่ตู้บริการ TOP UP

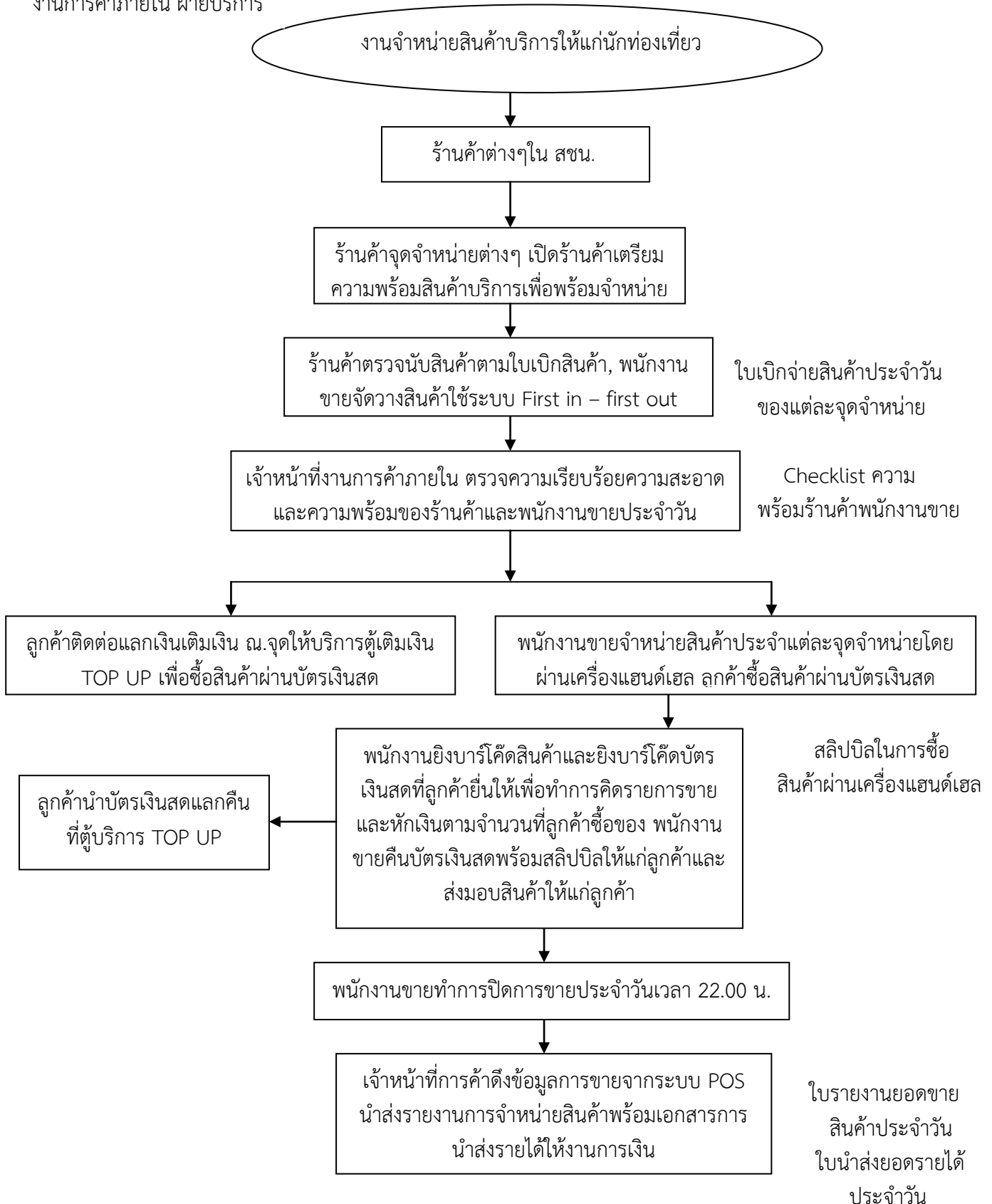
5.15 พนักงานขายทำการปิดการขายประจำวัน, เจ้าหน้าที่การค้ำนำส่งรายงานการจำหน่ายสินค้าพร้อมเอกสารการนำส่งรายได้ให้งานการเงิน


	No. QP-IS-01	
	มีผลบังคับใช้เมื่อ : 15/08/2559	ปรับปรุงครั้งที่ : 0
	กำหนดการปรับปรุง :	หน้าที่ :3.... จาก4....
เรื่อง :	กระบวนการให้บริการลูกค้า	

Flow Chart แผนการปฏิบัติงานการให้บริการลูกค้างานการค้าภายใน ฝ่ายบริการ

ผู้รับผิดชอบ

งานการค้าภายใน ฝ่ายบริการ



	No. QP-IS-01	
	มีผลบังคับใช้เมื่อ : 15/08/2559	ปรับปรุงครั้งที่ : 0
	กำหนดการปรับปรุง :	หน้าที่ :4.... จาก4.....
เรื่อง :	กระบวนการให้บริการลูกค้า	

Flow Chart แผนการปฏิบัติงานการให้บริการลูกค้า งานการค้าภายใน ฝ่ายบริการ
ผู้รับผิดชอบ

งานการค้าภายใน ฝ่ายบริการ

