



015. คู่มือการให้บริการ
ส่วนวิจัยพัฒนาธุรกิจการตลาด
สำนักธุรกิจการตลาด

สำนักธุรกิจการตลาด องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
โทรศัพท์ 0 2282 3243 – 7 ต่อ 142 โทรสาร 0 2280 2472
Email : Market1417@hotmail.com

ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน

การขาย คือ กิจกรรมที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการ เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ซื้อ และทำให้ผู้ซื้อมีความพึงพอใจ พนักงานขายมีหน้าที่ในการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเกี่ยวกับสินค้า เพื่อให้ผู้ซื้อเห็นผลประโยชน์ของสินค้าและมีความอยากซื้อมากขึ้น

1. ลูกค้าสามารถเข้ามาเลือกชมสินค้าและสอบถามรายละเอียดได้โดยตรงที่ โซว์รูม อ.อ.ป. ถนนราชดำเนินนอก หรือถ้าไม่สะดวกมาขอบ สามารถสอบถามกับเจ้าหน้าที่ได้ทางโทรศัพท์ 0 2282 3243 ต่อ 143 และ Facebook พิมพ์สำนักธุรกิจการตลาด

2. เมื่อลูกค้าเลือกชม หรือสอบถามรายละเอียดสินค้าขึ้นที่ลูกค้าจะซื้อเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ขายจะตรวจสอบข้อมูลสินค้าไปยังหน่วยผลิต

3. เมื่อตรวจสอบแล้วว่ามีสินค้า เจ้าหน้าที่ขายจะนำรายการสินค้าที่ลูกค้าซื้อพร้อมเงินหรือหลักฐานการชำระเงินของลูกค้า ให้ ส.บง. เขียนใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี

4. นำใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี ให้ลูกค้าพร้อมนัดหมาย วัน เวลา สถานที่ การจัดส่งสินค้า

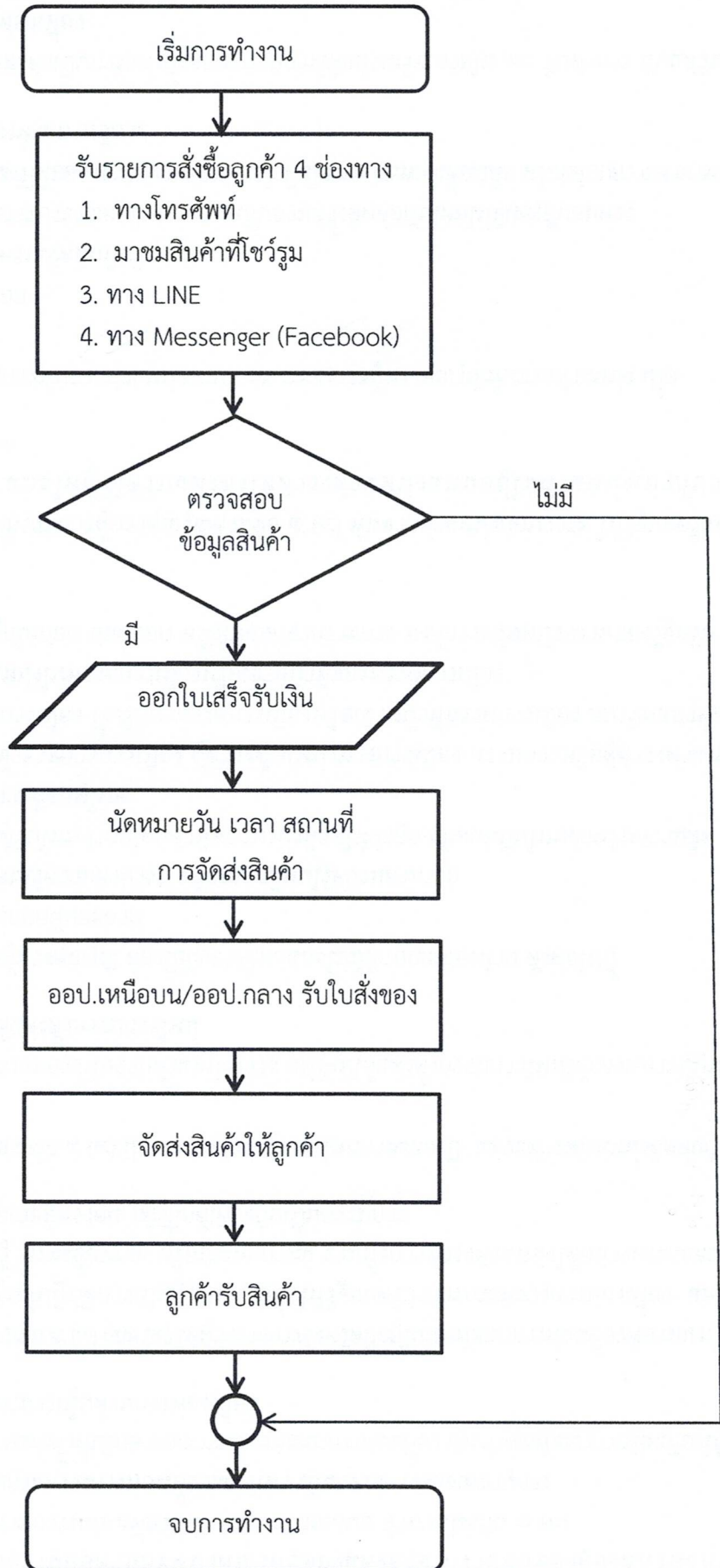
5. ส่งสำเนาใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี, แผนที่ส่งของ พร้อมรายละเอียดลูกค้า และขอความอนุเคราะห์หน่วยผลิตที่มีสินค้า และใกล้ลูกค้าที่สุด จัดส่งสินค้าให้ลูกค้า

6. หน่วยผลิตที่ขอความอนุเคราะห์ดำเนินการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าตาม วัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด

7. ลูกค้าได้รับสินค้าตรงตามวัน เวลา และสถานที่อย่างถูกต้อง สินค้าไม่ได้รับความเสียหาย ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

*เมื่อลูกค้าตัดสินใจซื้อ ดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flowchart) ดังนี้

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flowchart) การจำหน่ายสินค้า สำนักธุรกิจการตลาด



แผนผังการปฏิบัติงาน วิเคราะห์รายการข้อมูล

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1.	<p>เริ่มการทำงาน</p> <p>รับรายการสั่งซื้อลูกค้า 4 ช่องทาง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ทางโทรศัพท์ 2. มาชมสินค้าที่โชว์รูม 3. ทาง LINE 4. ทาง Facebook 	<p>1. ลูกค้าสามารถเข้ามาเลือกชมสินค้า และสอบถามรายละเอียดได้โดยตรงที่ โชว์รูม อ.อ.ป. ถนนราชดำเนินนอก หรือถ้าไม่สะดวกมา สามารถสอบถามกับเจ้าหน้าที่ได้อีก คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> -ทางโทรศัพท์ 0 2282 3243 ต่อ 143 -ทางLine @kate0925712299 -Facebook สำนักธุรกิจการตลาด 	ส่วนวิจัย พัฒนาธุรกิจ การตลาด		-
2.	<p>ตรวจสอบ ข้อมูลสินค้า</p> <p>ไม่มี</p>	<p>2. เมื่อลูกค้าเลือกชม หรือสอบถาม รายละเอียดสินค้าชิ้นที่ลูกค้าจะซื้อ เจ้าหน้าที่จะต้องตรวจสอบ ข้อมูล สินค้าไปยังหน่วยผลิต ว่ามีสินค้า หรือไม่ แล้วแจ้งให้ลูกค้าทราบ</p>	ส่วนวิจัย พัฒนาธุรกิจ การตลาด		-
3.	<p>มี</p> <p>ออกใบเสร็จรับเงิน</p>	<p>3. เมื่อตรวจสอบแล้วว่ามีสินค้า เจ้าหน้าที่ต้องนำรายการสินค้าพร้อม เงินที่ลูกค้าชำระไปให้ ส.บ.ง. เขียน ใบเสร็จ</p>	ส่วนวิจัย พัฒนาธุรกิจ การตลาด		รายการ สินค้าและ ใบเสร็จฯ
4.	<p>นัดหมายวัน เวลา สถานที่ การจัดส่งสินค้า</p>	<p>4. นำใบเสร็จให้ลูกค้าพร้อมนัดหมาย วัน เวลา สถานที่ การจัดส่งสินค้า</p>	ส่วนวิจัย พัฒนาธุรกิจ การตลาด		แผนที่ สถานที่ ส่งของ
5.	<p>อป.เหนือบน/ อป.กลาง รับใบสั่งของ</p>	<p>5. สั่งสำเนาใบเสร็จรับเงิน, แผนที่ส่ง ของ และขอความอนุเคราะห์หน่วย ผลิตภัณฑ์ที่มีสินค้าในมือและใกล้ ลูกค้าที่สุด ส่งสินค้าให้ลูกค้า</p>	ส่วนวิจัย พัฒนาธุรกิจ การตลาด		ทำบันทึก พร้อม เอกสาร แนบ
6.	<p>จัดส่งสินค้าให้ลูกค้า</p>	<p>6. หน่วยผลิตที่ขอความอนุเคราะห์ ดำเนินการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าตาม วัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด</p>	หน่วยผลิตที่ ใกล้ลูกค้า		-
7.	<p>ลูกค้ารับสินค้า</p>	<p>7. ลูกค้าได้รับสินค้า ตรงตามวัน เวลา และสถานที่อย่างถูกต้อง สินค้าไม่ เสียหาย</p>	หน่วยผลิตที่ ใกล้ลูกค้า		-
	<p>เริ่มการทำงาน</p>	<p>ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ</p>	อ.อ.ป.		-