

LAMPIRAN

Lembar Observasi

PT. NLK INDONESIA

Tanggal : 10 april 2017- 21 juni 2017

NO		Penanganan
1	Langkah Pertama	<ul style="list-style-type: none">- Pelanggan mengirimkan e-mail atas ketidakpuasan produk/jasa kepada perusahaan.- Pihak marketing meminta maaf kepada pelanggan atas ketidakpuasan pelanggan dan segera memberijawaban secepatnya paling lambat dalam waktu 5 hari kerja.- Pihak marketing memberi tahu staff Quality dan kepala bagian produksi atas claim dari pelanggan
2	Langkah Kedua	<ul style="list-style-type: none">- Pihak Quality Control segera meneliti/mencari tahu penyebab atas barang/produk yang di claim oleh pelanggan

		<ul style="list-style-type: none"> - Keesokan harinya di morning brief kepala produksi baru memberitahu kepada seluruh karyawan/ti produksi atas claim pelanggan dan meminta agar kerja lebih hati-hati. -
3	Langkah Ketiga	<ul style="list-style-type: none"> - Berdiskusi Kembali dengan bagian marketing, QC dan Kepala bagian Produksi - Mendalami Masalah claim untuk mengetahui penyebab terjadinya barang tidak sesuai sehingga terjadinya ketidakpuasan pelanggan. - Mengirimkan e-mail kembali
4	Langkah Keempat	<ul style="list-style-type: none"> - Marketing menelepon Pelanggan - Berdiskusi Kembali dengan pelanggan - Memberikan Jawaban dari masalah tersebut

5	Langkah Kelima	<ul style="list-style-type: none">- Jika dari hasil diskusi dengan pelanggan via telepon tidak menemukan hasil maka pihak NLKI mengirimkan team divisi Quality Control untuk datang ke customer untuk berdiskusi dan mencari solusi .
---	----------------	---