

บริษัท พารากอน คาร์ เรนทัล จำกัด
บันทึกการประชุม Utilization Meeting
ประชุมวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 14.00 น.

ประธานการประชุม

คุณศิริวัฒน์ ไหลสืบทัดดี

Managing Director

คุณวิรัชพัชร ปักซี่

ผู้จัดการฝ่าย Channel

ผู้เข้าร่วมประชุม

- | | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 1) คุณกฤษติธิ | 2) คุณพัชรินทร์ | 3) คุณอ้อมใจ | 4) คุณดุสิตทิ |
| 5) คุณสรวิชัย | 6) คุณจิรกานต์ | 7) คุณเกียรติยศ | 8) คุณวีรวรรณ |
| 9) คุณวชิระ | 10) คุณศรัณยู | 11) กัญชนภัทร | 12) คุณศิวพร |
| 13) คุณรังษติ | 14) คุณสิริกุล | 15) คุณสุกานดา | 16) คุณปิยธิดา |
| 17) คุณชนุตพร | 18) คุณอารยา | 19) คุณรัชดา | 20) คุณภัทราพร |
| 21) คุณบุญภาพ | 22) คุณรพีพงษ์ | 23) คุณอุทัย | 24) คุณชัยวัฒน์ |
| 25) คุณกนกทิพย์ | 26) คุณภาณุเมศ | 27) คุณธนิศ | 28) คุณศิริภา |
| 29) คุณอริป | 30) คุณชลธิชา | 31) คุณแหววาว | |

ผู้ไม่เข้าร่วมประชุม

ฝ่ายขาย

ผู้บันทึกการประชุม

คุณณัฐนันท์ สอนโยธา

เปิดประชุม เวลา 13.40 น.

คุณวิรัชพัชร ปักษ์ ดำเนินการประชุมทีมงาน Channel กับ ฝ่าย Maintenance & Service

➤ จากการที่มีการคืนรถเช่าโดยที่รถมีความเสียหายเพิ่มเติม จึงได้ทวนวิธีปฏิบัติ ดังนี้
เอกสารประกอบเมื่อรถมีความเสียหายเพิ่มเติม

1. Accident Report จากลูกค้า
2. ใบเคลม (กรณีลูกค้าไม่มีใบเคลม ทางพนักงานต้องเป็นผู้แจ้งแทน)
3. ภาพถ่ายความเสียหาย
4. เอกสารค่าใช้จ่ายที่เรียกเก็บลูกค้า (ถ้ามี)

****กรณีพนักงานเปิดใบเคลมแทนลูกค้า ต้องระบุคู่กรณีทุกครั้ง หากต้องการสอบถามรายละเอียดการแจ้งประกันเพิ่มเติมที่ถูกต้อง สามารถสอบถามที่คุณวิรัชพัชรได้โดยตรง****

- เพื่อเป็นการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ และข้อปฏิบัติเมื่อรถเกิดอุบัติเหตุ ให้ทาง CSR แนะนำวิธีปฏิบัติเมื่อรถเกิดอุบัติเหตุ และแนะนำเกี่ยวกับการขับขี่ในไทย เช่น การใช้เกียร์เมื่อขับขึ้นหรือลงที่ลาดชัน, การจำกัดความเร็ว และข้อควรระวังในการขับขี่
- การบริหารจัดการที่สาขาสุวรรณภูมิ ให้ดำเนินการ ดังนี้
ปวีช – ดูแลรถเช่านอก และรถ long term replacement
คุณศุภโชค – ดูแลรถขาย, รถขึ้นหน้าบ้าน, งาน QC, งานซ่อมบำรุง, Roster และการล้างงาน (กรณีคุณศุภโชคไม่อยู่ คุณพัชรินทร์เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง)

Maintenance & Service

- คุณจิรกันต์รายงานรถ Overdue Maintenance ขอแต่ละสาขา พร้อมให้ทุกสาขาดำเนินการนำรถเข้าทำการการให้เรียบร้อย
- มีการเปิด Work order แต่ไม่มีการปิด work order จนถึงสถานะ Invoice ซึ่งทางสาขาต้องเป็นผู้ดำเนินการ
- ติดตามการขอเปิดเครดิตศูนย์บริการที่แม่สอด พบว่ามีเพียงศูนย์บริการ Honda เท่านั้นที่ไม่สามารถดำเนินการได้
- ติดตามระยะเวลาที่ทาง Service ให้บริการลูกค้าแต่ละประเภท
 - Accident ใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง รวมระยะเวลาดำเนินการ
 - Emergency ใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง รวมระยะเวลาดำเนินการ
- เพิ่มเติมกรณีเปลี่ยนรถทดแทน ทางสาขาจะดำเนินการเปลี่ยนรถให้ลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง
- หากทาง Service ต้องการติดต่อ Fleet แต่ไม่สามารถติดต่อได้ให้ทำการติดต่อ ผู้จัดการสาขา / Zone Manager / คุณวิรัชพัชร ตามลำดับ

จากนั้นในเวลา 15.15 น. เริ่มประชุมตามวาระการประชุม ดังต่อไปนี้

หัวข้อเรื่อง	รายละเอียด	ACTION
วาระที่ 1	รายงานรายได้ รายงานรายได้ใน Segment ของ Website, OTA, Call res, Inbound, Voucher, รายงานคะแนนสำรวจความพึงพอใจ OTA รายงานรายได้ใน กลุ่มลูกค้า Member และ Promotion ตามลำดับ Call center - Update promotion 499 (North zone) - มีการจอง 83 booking 45 Booking จองแบบชำระหน้าเคาน์เตอร์ 38 Booking จองแบบชำระล่วงหน้า - Update งาน SBK ขณะมีรายได้ล่วงหน้าประมาณอยู่ที่ 760,000 บาท 36 Booking รับรถที่บุรีรัมย์ 9 Booking รับรถที่สนามบินสุวรรณภูมิ คุณวิรัชพัชร แจ้งในที่ประชุมว่า - ขณะนี้มีรถ Group J และ K สามารถทำ Promotion ได้ - ได้ทำการย้ายรถบางส่วนจากสาขาเชียงใหม่ และสาขาเชียงใหม่มาที่ Central Zone - ให้สาขาขาย Call branch และ Walk in ลดราคาได้ถึง 20% แต่ต้องไม่เกิน 6 วันเช่า - กรณี Call branch และ Walk in 7 วันเช่าขึ้นไปสาขาสามารถให้ส่วนลดได้สูงสุด 10% - การขาย Walk in ให้สาขาวิเคราะห์จาก UT ของรถกลุ่มรถดังกล่าวก่อนขาย - กำชับให้ทุกสาขาที่อยู่ในสนามบินต้องแสดงอัตราค่าเช่ารถไว้ที่หน้าเคาน์เตอร์ MD comment ให้ผู้ดูแลเกี่ยวกับรายได้นั้น ตระหนักว่าเหตุผลที่ยอดขายไม่ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ นั้น เกิดจากอะไร - วิเคราะห์ว่าอัตราการเจริญเติบโตของธุรกิจเรานั้น เป็นไปในแนวทางเดียวกับการเติบโตในธุรกิจการท่องเที่ยวหรือไม่ - วิเคราะห์ว่าราคาขายเป็นปัจจัยหลักหรือไม่ หรือยอดขายที่ไม่ถึงเป้าหมายนั้นเป็นเฉพาะบางสาขา หรือ รถบางขนาด เพื่อให้ยอดขายถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ - เพิ่มการจองล่วงหน้าในแต่ละ Segment ให้มากขึ้น - เพิ่มการทำตลาด หรือ PR ให้บรรลุผลให้มากขึ้น - ควรมีการวิเคราะห์ทุกครั้งว่า หากยอดขายถึงเป้าหมาย เป็นเพราะเหตุใด หรือ หากยอดขายไม่ถึงเป้าหมาย เป็นเพราะเหตุใด และจะดำเนินการอย่างไรต่อ เพิ่มเติม จากคะแนนสำรวจความพึงพอใจของ OTA ระหว่าง Hertz กับ Thrifty นั้น จากคะแนนที่แสดง คะแนนควรที่จะเป็นไปในทางเดียวกัน ยกเว้นหัวข้อ Car condition	คุณกนกทิพย์ / คุณอริป / คุณศิริณา

วาระที่ 2	อย่างไรก็ตามให้ดูคะแนนไปอีกสักระยะ Marketing - มีการขาย Voucher ที่งานไทยเที่ยวไทยระหว่างวันที่ 28 ก.พ. – 3 มี.ค.62 ที่ ศูนย์สิริกิต์ ในครั้งนี้ลูกค้าสามารถซื้อ Voucher ผ่านทาง Call center ได้ในช่วงเวลาเดียวกัน รายงาน Customer feedback ของฝ่าย QA ฝ่าย QA รายงานข้อร้องเรียน และค่าปรับจราจร และ NPS ตามลำดับ ➢ ติดตามแบบฟอร์มยกเลิกวงเงินของกสิกร ทาง CS แจ้งว่าไม่สามารถแก้ไขได้ ➢ ให้ทางสาขารอบคอบให้มากขึ้นเกี่ยวกับการ Refund Deposit-Sales ➢ กรณีลูกค้าโดนค่าปรับจราจร (ป้ายแดง) สามารถเบิกเงินคืนได้ที่หน้าเคาน์เตอร์ แต่ต้องมีใบเสร็จมาด้วย ➢ กำชับให้ทุกสาขาให้ลูกค้าลงนามในแบบฟอร์ม No International driving License ทุกครั้งหากลูกค้าไม่มี ➢ การทำจ่ายด้วย Ali Pay ให้ดำเนินการได้แล้ว โดยในระบบ carpro ให้ทำการตัดจ่ายด้วยการเลือก Bank Transfer >> KTB >> เลขที่บัญชีธนาคารกรุงไทย	คุณบุญญาภพ/คุณณัฐพงษ์/ คุณณัฐนิชา
วาระที่ 3	Business Development นับ Stock Child seat และตรวจสอบสภาพการใช้งานว่าปัจจุบันจำนวนที่มีอยู่ทั้งหมดนั้นสามารถใช้งานได้ทั้งหมดกี่ตัว และชำรุดไม่สามารถใช้งานได้กี่ตัว - ให้นำเฉพาะ Child seat ที่เป็นของ Hertz เท่านั้น - กรณีลูกค้าทิ้ง Child seat ไว้ให้ MD แนะนำให้เก็บไว้ก่อนจากนั้นค่อยจำหน่ายออกภายใน 6 เดือน (เป็นในลักษณะของ Loss and Found) - กรณีทรัพย์สินมีมูลค่าให้ติดต่อลูกค้าทันที และส่งทรัพย์สินมาที่ CS ให้ดำเนินการต่อ - กรณีทรัพย์สินไม่มีมูลค่าให้เก็บไว้ที่สาขา หากเกินกว่า 6 เดือนลูกค้ายังไม่มารับให้จำหน่ายออกได้ - ให้สาขาส่ง GPS ที่ใช้งานไม่ได้ และส่ง Pocket wifi ทั้งหมดที่มีอยู่กลับคืนที่สำนักงานใหญ่ คุณณฤชติ จบรายงานการประชุม นัดประชุมสัปดาห์หน้าในวันที่ 5 มีนาคม 2562	คุณแวววาว