

TOYOTA T-TEP  
STEP 1

9. Toyota technikus feladatai

### **Toyota Vállalati Filozófia**

A Toyota teljes szívvvel kínálja az autót a vásárlóknak. Az autóeladást csak akkor tekinthetjük teljesnek, ha az ügyfél teljes megelégedettséggel használja az autót.

A Toyota Vállalati Filozófiája szerint a legfontosabb:

1. Az Ügyfél
2. A kereskedő, Elosztó
3. A Gyártó

### **Toyota Minőségi Szerviz**

A Toyota Minőségi Szerviz-t azért hozták létre, hogy összekösse a kereskedőket az anyacéggel, hogy az alábbiak szerint biztosítsa az ügyfelek elégedettségét:

#### No.1 minőségű terméket biztosítása:

Ez azt jelenti, hogy az ügyfél igényeinek megfelelő járműveket állítsanak elő, amely a környezettel is összhangban van.

#### No.1. after-sales szolgáltatás

Ez az adott terület legjobb szolgáltatását jelenti. Ugyanakkor a versenytársaknál jobb minőségű szolgáltatást is jelent, mindig a legjobb állapotban tartva az ügyfél járművét. Ennek megfelelően az ügyfelek mindig képesek lesznek, hogy bizalommal használják az autójukat.

#### Autószervizelés

Az ügyfeleknek az szervizeléssel szemben négy elvárásuk van:

1. Szívélyes ügyfélkezelés
2. Pontos és megbízható szerviz
3. Elfogadható árak
4. Hatékony és gyors szerviz

Sok ügyfél elvár még valami extrát is, mint például a nyikorgó ajtózsanérok megszüntetése vagy szakszerű vezetési tanácsadás pl. hegyi környezetben.

### **Toyota Minőségi Szerviz**

Az ügyfelek megelégedettségének javítása nem csak a vállalatunknak válik előnyére, de elégedettebbek leszünk a saját munkánkkal is.

Ez azt jelenti, hogy az ügyfelek megelégedettsége tükröződik a vállalatunk megítélésében. Ez az előnyünkre válhat.

Például, javulhatnak a munkakörülményeink, jobb törődést kaphatunk a vállalatunktól (jobb fizetés) és nagyobb munkabiztonsághoz juthatunk.

### **A Toyota technikus**

Te egy professzionális technikus vagy, aki a Toyotának dolgozik. Úgy végzed a munkád, mint egy profi. Más vállalatok technikusaihoz hasonlítva, Te, mint a Toyota technikus legalább két szempontból különbözöl :

#### **1. Gyakorlatban is megvalósítod az « Az ügyfél az első » filozófiát**

No.1. after-sales szolgáltatást nyújtva megteszel mindent, hogy az ügyfelek megelégedettségét növeld.

Mindig elgondolkodsz azon, hogy hogyan lehetne növelni az ügyfelek megelégedettségét és az ötleteidet a gyakorlatban is megvalósítod.

Gyors és megbízható munkát végzel.

Lelkiismeretesen foglalkozol az ügyfél járművével

A szervizelés során felbukkanó minden problémára szakszerű megoldást kínálsz.

## 2. Felelősséggel és büszkeséggel végzed a munkád

Mindegy, hogy mi a munka, mindig megbízhatóan végzed el, olyan gyorsan, amennyire csak lehet, minimális költségek mellett.

### Megérted a technikus szerepét

Azért végzel after-sales szolgáltatást, hogy az ügyfél autóját mindig a legjobb állapotban tartsd, így képes lesz megbízhatóan üzemeltetni azt.

### Büszke vagy a munkádra

Az autó szervizelése nagyon fontos munka, aminek közvetlen hatása van az emberek életére. Épp ezért állandóan ügyelsz arra, hogy megőrizd a Toyota járművek minőségének világhírnevét.

### Minden munka során a legjobbat nyújtod

Mindig lelkiismeretes és alapos vagy és mindig vállalod a felelősséget azért, amit tettél, mindegy, hogy mi a munka.

### Mindig erőfeszítéseket teszel, hogy fejlődj a munkádban

Mindig tudatosan fejleszted a munkád, keresve a lehetőségeket, hogy a munkád még hatékonyabban, pontosabban, kényelmesebben és alacsonyabb költségek mellett végezhesd, mint korábban. Ezután, ezeket a fejlesztéseket beépíted a munkádba.

### Mindig erőfeszítéseket teszel, hogy javítsd a képességeidet

A Toyota járművei az új modellek kibocsátával és új mechanizmusok alkalmazásával állandóan minőségjavuláson mennek keresztül. Te folyamatosan fejleszted a képességeidet és új technológiákat tanulsz, azért, hogy képes legyél szervizelni ezeket a járműveket.

## A Toyota technikus 4 alapelve

Ezeket az alapelveket mindig észben tartva hozzásegítenek, hogy professzionális munkát végezhesünk, ezzel elismerést szerezz a kollégáktól és az ügyfelektől

### **Professzionális megjelenés:**

Képzeld el, ahogy az autónkat egy ZZ-Top kinézetű alak javítja olajos farmerben, ötször nagyobb Harley-Davidsonos pólóban és surranóban.

### **Professzionális hozzáállás:**

Képzeld el, ahogy ugyanez az alak a 40 000 €-s autónkat beviszi a műhelybe, miközben kék füstöt, égett gumiszagot és két fekete csíkot hagyva a parkolóban

### **Professzionális munka:**

Képzeld el, ahogy ez az alak egy kalapáccsal és egy csavarhúzóval áll neki meglazítani az olajsűrőt, csapvízzel tölti fel az ablakmosó-tartályt és a használt fékbetéteket a műhely másik oldalán lévő – szeméttől túlcsonduló – szemetes felé rúgja.

### **Professzionális tervezés és előkészülés:**

Képzeld el, hogy megbeszélünk egy időpontot a szervizzel, karbantartásra, majd miután a fél napunk rámegy, hogy eljussunk a műhelybe, ott semmit nem tudnak az érkezésünkről. Majd végre felemelik az autót, leveszik a kereket. Ezután a szerelő egy másik autó javításába fog bele, és 2,5 óra múlva közli, hogy nincs több olajsűrője a polcon...

### 1. Professzionális megjelenés

Viseljünk mindig tiszta munkaruhát !

Ezzel elkerülhetjük, hogy zsír- vagy piszokfoltot használjunk az autón vagy a belsejében. Viseljünk mindig munkavédelmi cipőt, amely olaj és benzinálló !

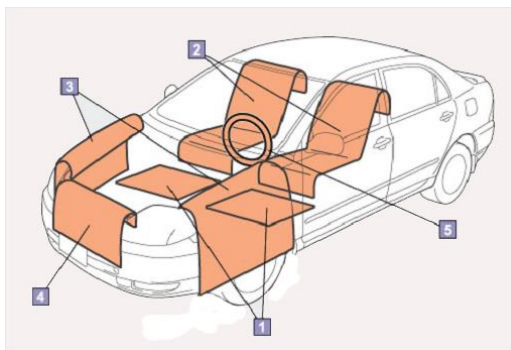
Tartsuk tisztán a műhelyt (padlót, szerszamos ládát, munkapadot, mérőeszközöket, tesztereket, stb.)

- Dobjuk ki a szükségtelen elemeket !
- Tegyük és tartsuk az alkatrészeket és anyagokat rendben !
- Azonnal takarítsuk fel a kifolyt folyadékot és seperjük fel a műhelyt a következő munka előtt !

### 2. Professzionális hozzáállás

- Mindig használjunk ülészuhatot, sárhányó takarót, első takarót, kormánykerék-takarót és padlótakarókat !

- 1 -
- 2 -
- 3 -
- 4 -
- 5 -



- Vezessük óvatosan az ügyfél autóját (képzeld el az ügyfél reakcióját, ha kap egy számlát gyorsjáratért, miközben az autója a szervízben volt) !
- Soha ne dohányozzunk az ügyfél autójában !
- Ne használjuk az ügyfél autórádióját vagy autótelefonját !
- Ne tegyünk alkatrész dobozokat vagy kezelési útmutatókat az ügyfél autójára !

### 3. Professzionális munka

- Dolgozzunk biztonságosan!
- Használjunk helyes és a legfrissebb információt!
- Ha bizonytalanok vagyunk egyeztessünk a felettesel!
- Használjunk a helyes célszerszámot (SST)!
- Tartsuk a régi alkatrészt egy dobozban!
- Ellenőrizzük le a munkát, miután végeztünk!

### 4. Professzionális tervezés és előkészület

- Győződjünk meg az elsődleges feladatról (a fő ok, amiért az ügyfél a szervízbe hozta az autóját)!
- Legyünk biztosak abban, hogy megértettük az ügyfél igényét és a szerviztanácsadó (felettes utasításait)! Legyünk különösen óvatosak abban az esetben, ha az autót javítás után hozták vissza!
- Ha bármilyen plusz munka adódik jelentsük a felettesnek. A plusz munkát csak akkor végezzük el ha megkaptuk az ügyfél beegyezését!
- Tervezzük meg a munkát (munkaütem és előkészületek)!
- Ellenőrizzük, hogy a szükséges alkatrész a rendelkezésünkre áll!
- Végezzük a munkát a javítási rendnek megfelelően, hogy elkerüljük a hibázást!