

# Что значит быть механиком Toyota?

# Корпоративная философия Toyota

Качественное сервисное обслуживание Toyota



**Покупатель**



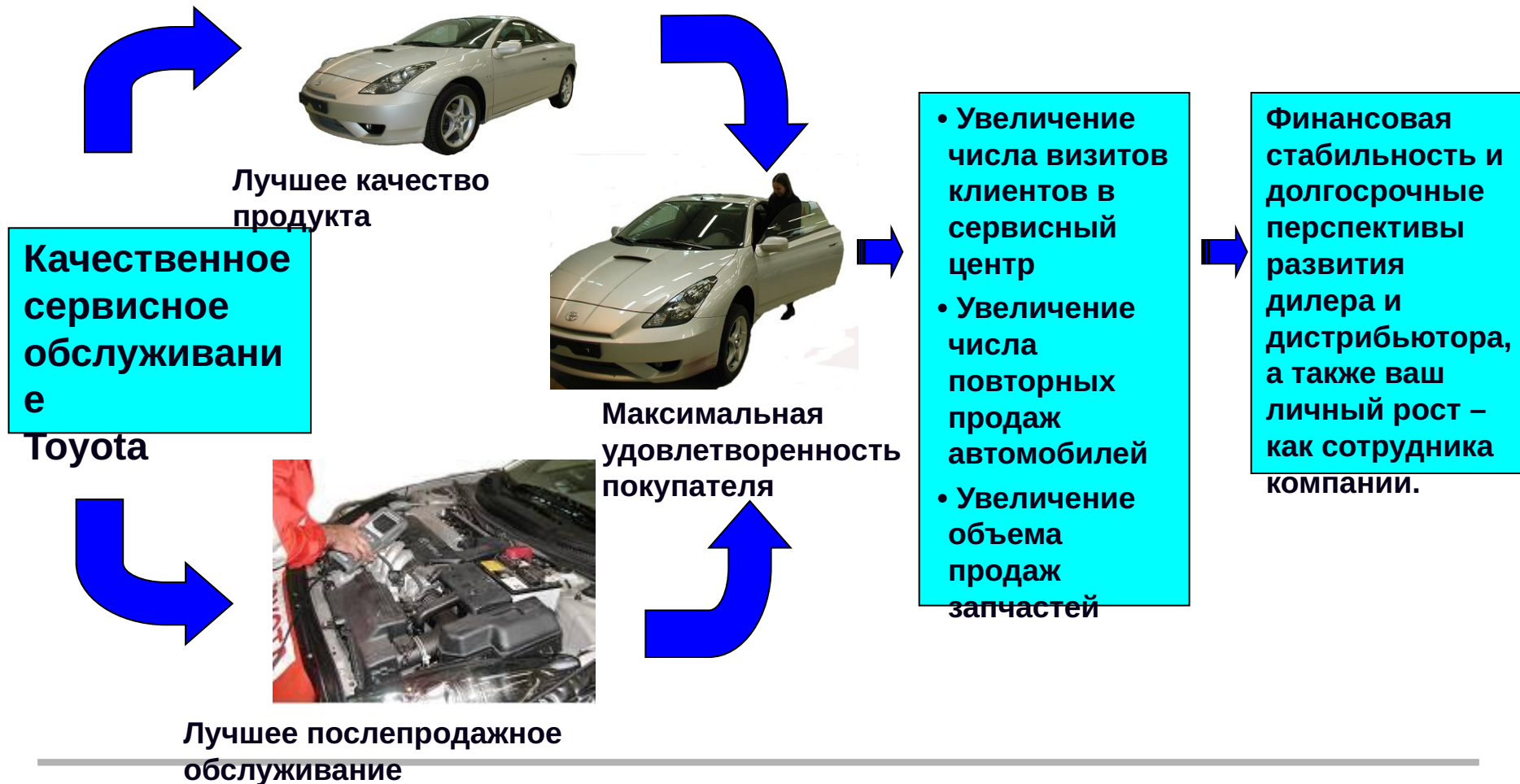
**Дилер /  
дистрибьютор**



**Производитель**

# Корпоративная философия Toyota

Качественное сервисное обслуживание Toyota

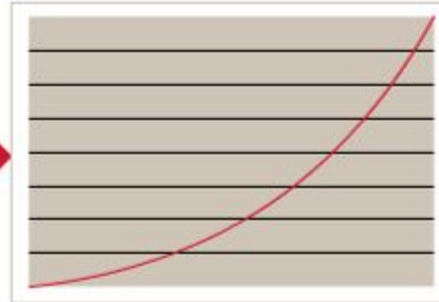


# Корпоративная философия Toyota

Высокое качество сервисного обслуживания Toyota



Удовлетворенность  
покупателя/клиента



Удовлетворенность  
дилера



Удовлетворенность  
механика

# Корпоративная философия Toyota

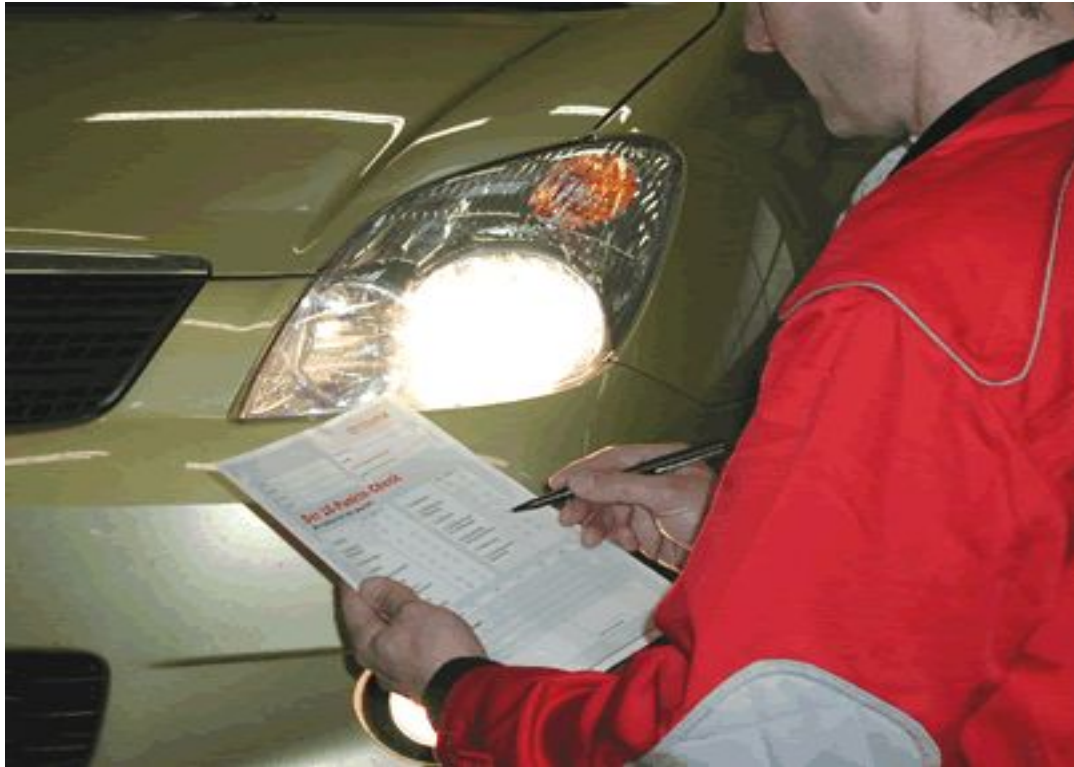
Что значит быть механиком Toyota?



Вы применяете на практике философию «Клиент прежде всего».

# Корпоративная философия Toyota

Что значит быть механиком Toyota?



Вы соответствуете профессиональным стандартам – с чувством гордости и ответственности.

**Ремонт и техобслуживание автомобилей – очень важная работа, от которой зависит жизнь людей**

# 10 принципов высокого профессионализма – для механиков

1. Профессиональный внешний вид
2. Бережное обращение с автомобилем
3. Порядок и чистота на рабочем месте
4. Соблюдение техники безопасности
5. Профессиональное планирование и подготовка к работе
6. Быстрая и качественная работа
7. Завершение работы к согласованному времени
8. Проверка после завершения работы
9. Хранение старых (замененных) запчастей
10. Последующее сопровождение



# 10 принципов высокого профессионализма – для механиков

## 1. Профессиональный внешний вид



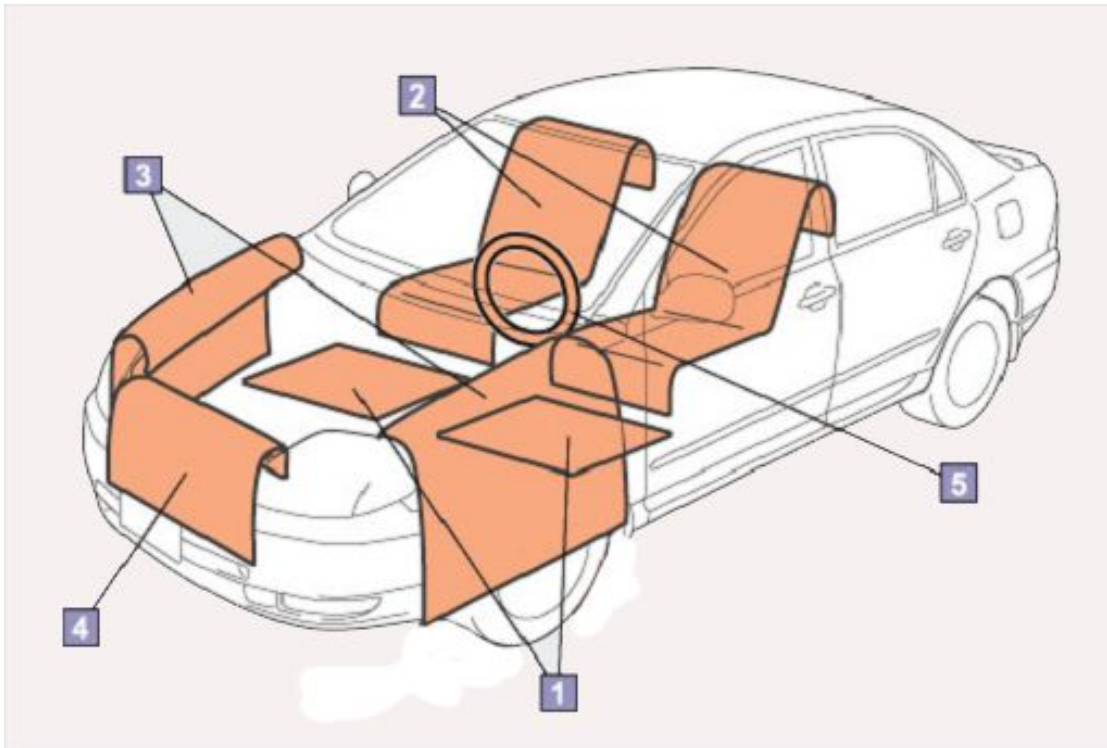
- Безопасная обувь
- Чистая форма и головной убор
- Одежда надлежащего размера
- Ремень без пряжки
- Нет наручных часов, колец и т.п
- Чистые руки





# 10 принципов высокого профессионализма – для механиков

## 2. Бережное обращение с автомобилем



- 1 – Напольные коврики
- 2 – Чехлы для сидений
- 3 – Чехлы для крыльев
- 4 – Чехол для передней части кузова
- 5 – Чехол для рулевого колеса

# 10 принципов высокого профессионализма – для механиков

## 3. Порядок и чистота на рабочем месте



Оборудование  
размещено в  
установленном  
порядке



Автомобиль стоит в боксе



Чистота и порядок  
на стеллажах с  
инструментом

# 10 принципов высокого профессионализма – для механиков

## 4. Соблюдение техники безопасности



Безопасность для вас, ваших коллег и автомобиля

- Не курите
- Используйте оборудование правильно
- Не перемещайте вручную тяжелые предметы

# 10 принципов высокого профессионализма – для механиков

## 5. Профессиональное планирование и подготовка к работе

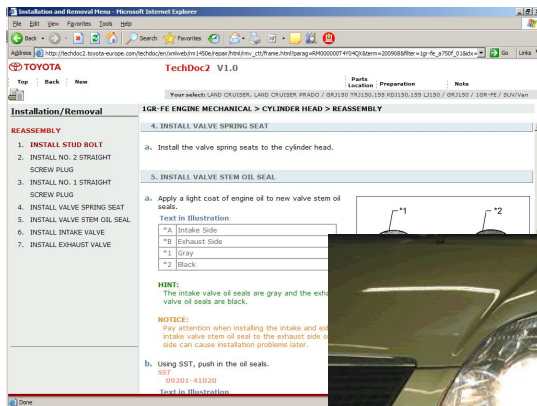
TECHNICIAN	START TIME	EXPECTED COMPLETION TIME	PROMISED TIME
1	9h00	9h45	10h00
2	9h00	11h00	12h00

JOB STOP    WAITING FOR PARTS    WAITING FOR APPROVAL    UNDER SUBLET

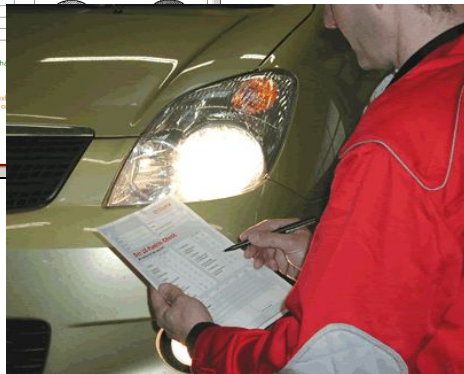
- Соблюдайте график работы
- Об обнаруженных дополнительных работах сообщайте мастеру цеха
- Проверяйте наличие необходимых запчастей на складе
- Выполняйте работу в соответствии с заказом-нарядом

# 10 принципов высокого профессионализма – для механиков

## 6. Быстрая и качественная работа



TechDoc



Работа выполняется в соответствии с заказом-нарядом

- Используйте подходящие специальные инструменты (SST)
- Работайте в соответствии с руководствами по ремонту/техобслуживанию
- Следите за новыми выпусками Бюллетеней по ремонту/техобслуживанию
- Если вы не уверены в чем-либо, поговорите с мастером цеха



Механик обсуждает работу с мастером цеха

# 10 принципов высокого профессионализма – для механиков

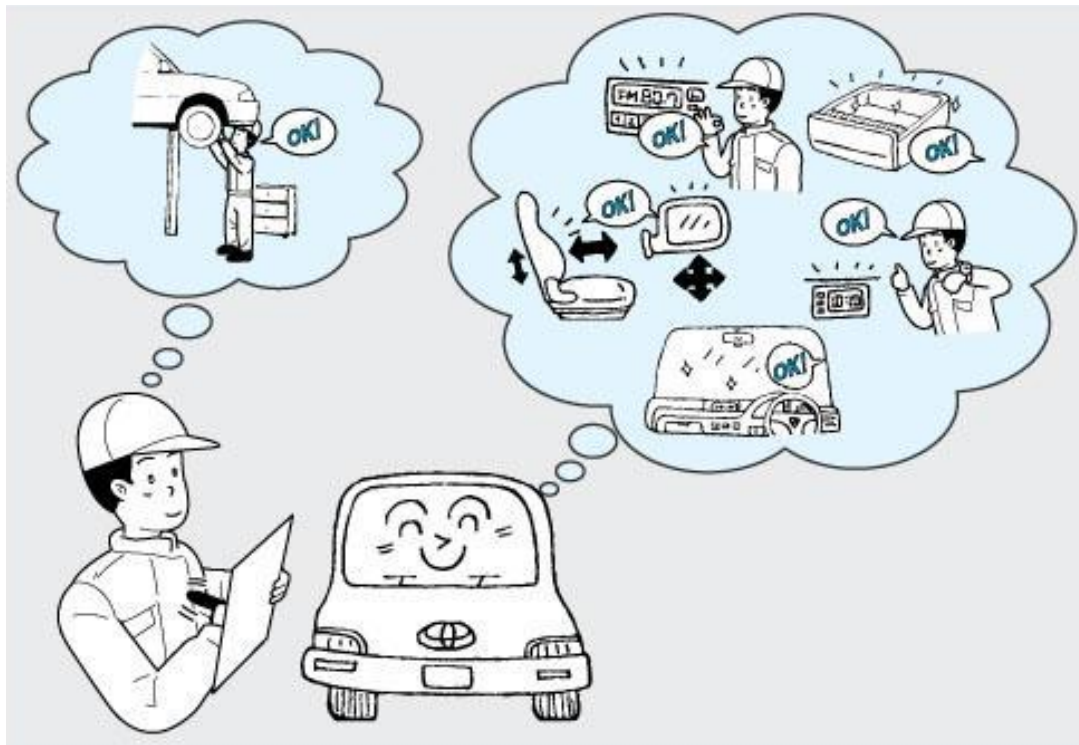
## 7. Завершение работы к согласованному времени



- Соблюдайте график работы цеха
- Об обнаруженных дополнительных работах сообщайте мастеру цеха

# 10 принципов высокого профессионализма – для механиков

## 8. Проверка после завершения работы



- «Исходная задача» разрешена?
- Автомобиль чистый?
- Сиденья в первоначальном положении?
- Настройки часов, магнитолы и т.п. восстановлены?

# 10 принципов высокого профессионализма – для механиков

## 9. Хранение старых (замененных) запчастей



- Где находятся замененные запчасти?



# 10 принципов высокого профессионализма – для механиков

## 10. Последующее сопровождение

