

Что значит быть механиком Toyota?

Корпоративная философия Toyota

Качественное сервисное обслуживание Toyota



Покупатель



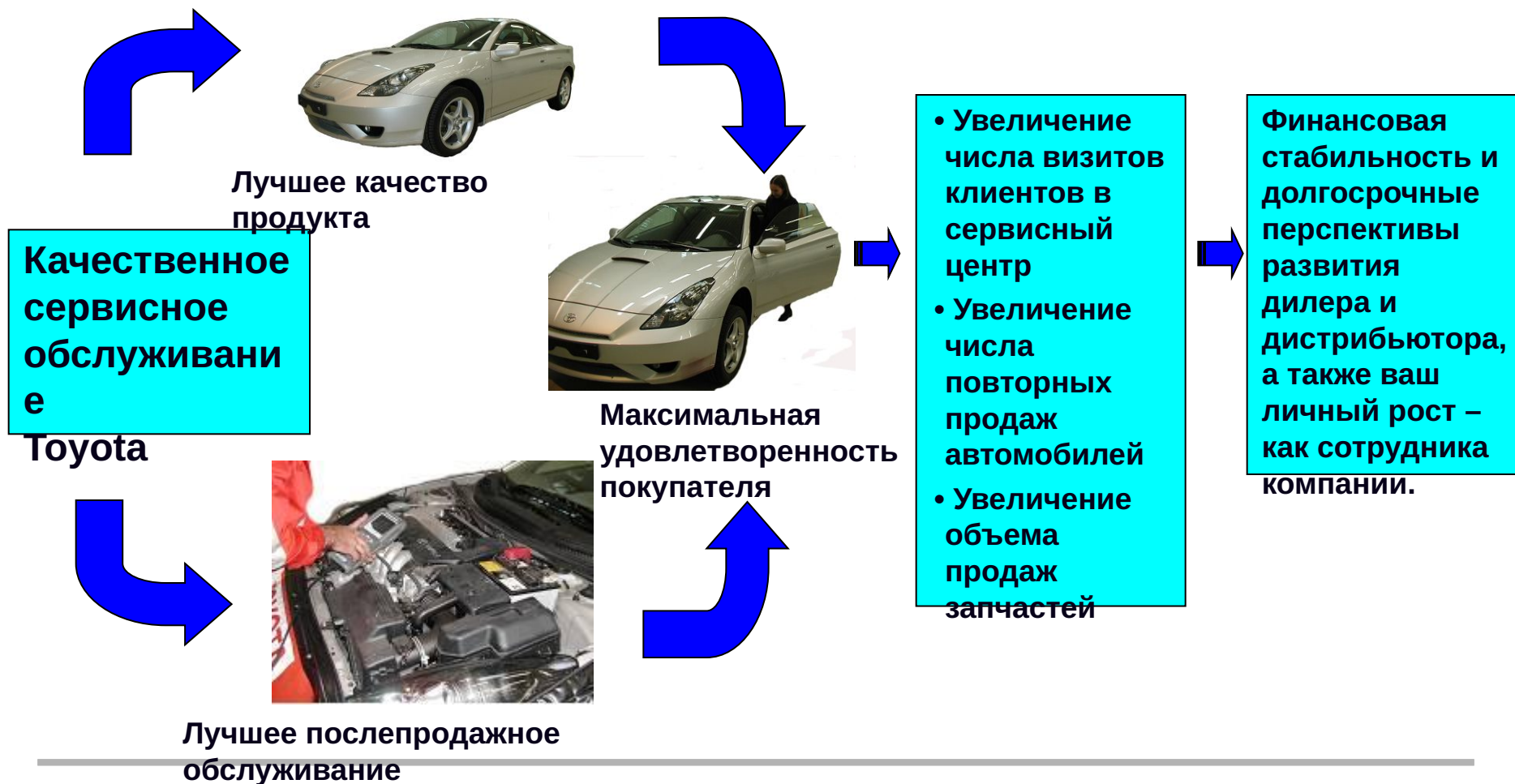
**Дилер /
дистрибьютор**



Производитель

Корпоративная философия Toyota

Качественное сервисное обслуживание Toyota

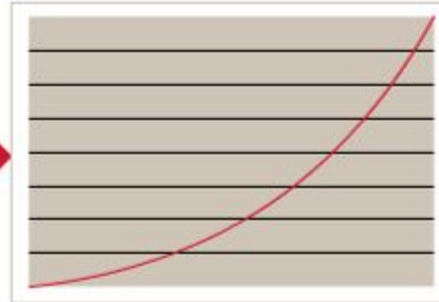


Корпоративная философия Toyota

Высокое качество сервисного обслуживания Toyota



Удовлетворенность
покупателя/клиента



Удовлетворенность
дилера



Удовлетворенность
механика

Корпоративная философия Toyota

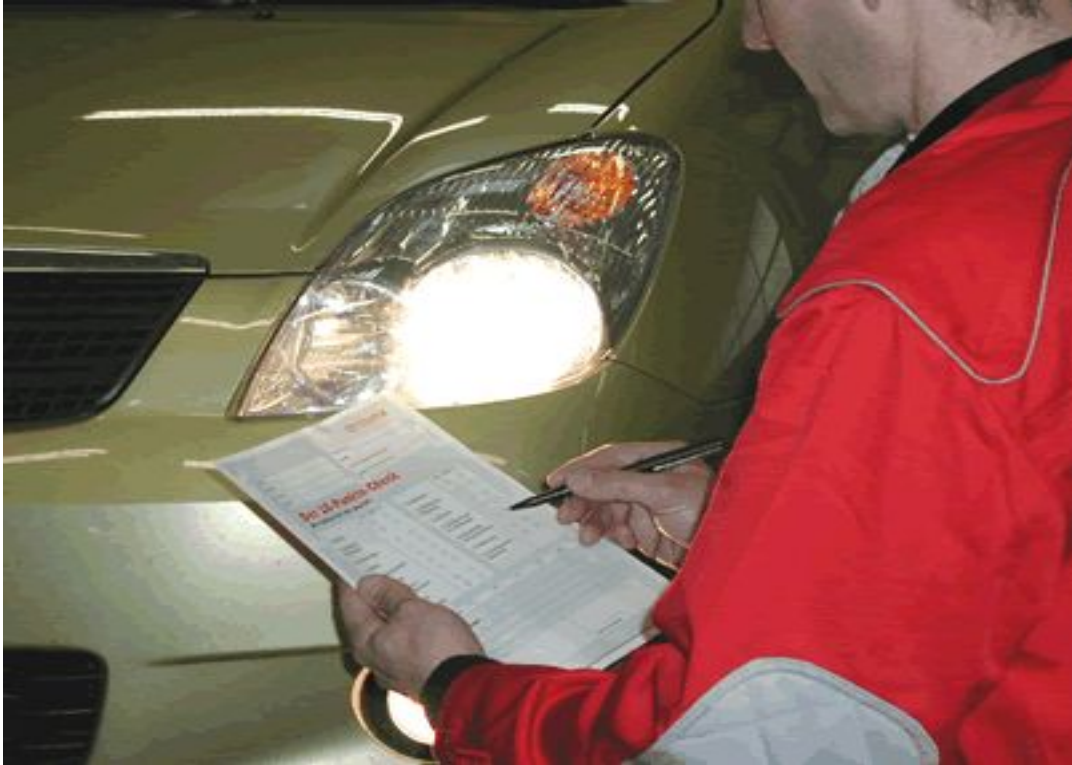
Что значит быть механиком Toyota?



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

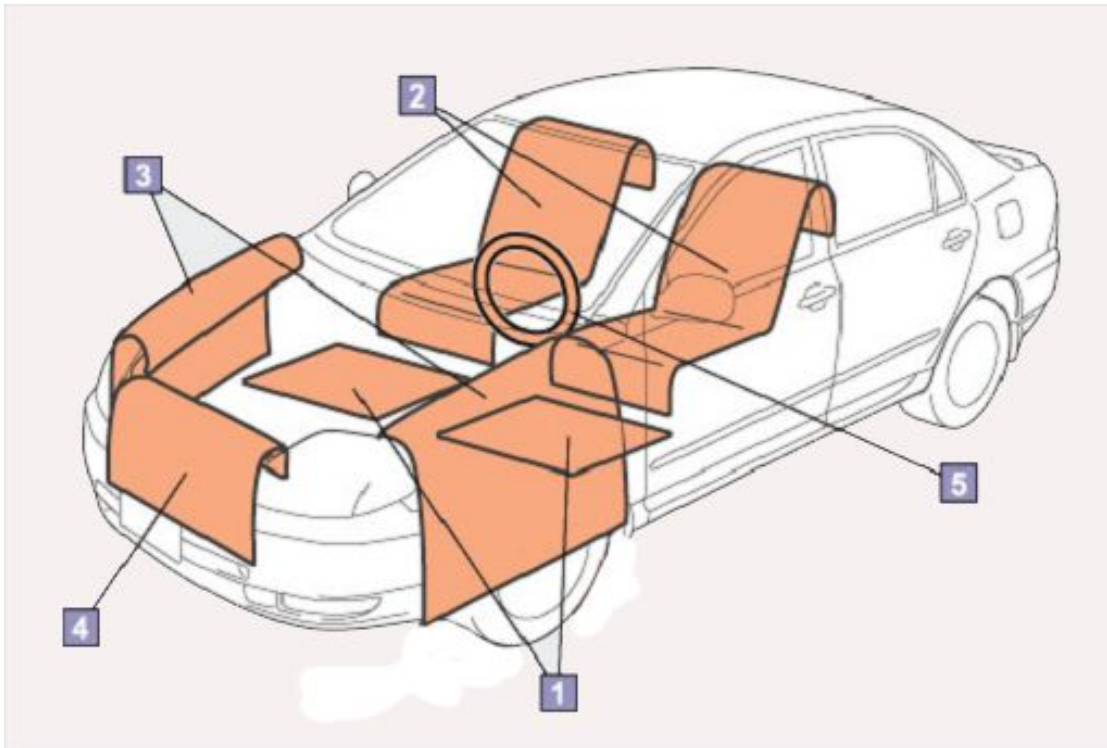


- Безопасная обувь
- Чистая форма и головной убор
- Одежда надлежащего размера
- Ремень без пряжки
- Нет наручных часов, колец и т.п
- Чистые руки



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

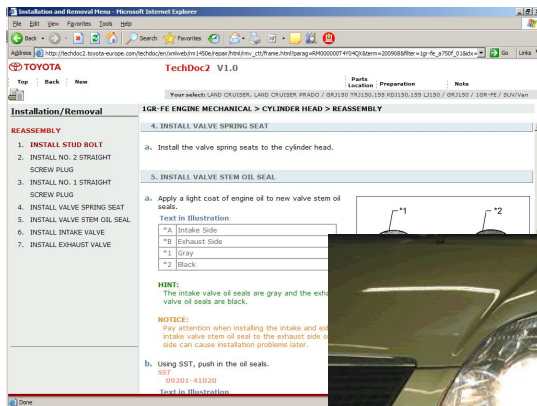
TECHNICIAN	START TIME	EXPECTED COMPLETION TIME	PROMISED TIME
1	9h00	9h45	10h00
2	9h00	11h00	12h00

Below the table are four blue bins with labels: 'JOB STOP', 'WAITING FOR PARTS', 'WAITING FOR APPROVAL', and 'UNDER SUBLET'. Each bin contains a white card with the Toyota logo and some text.

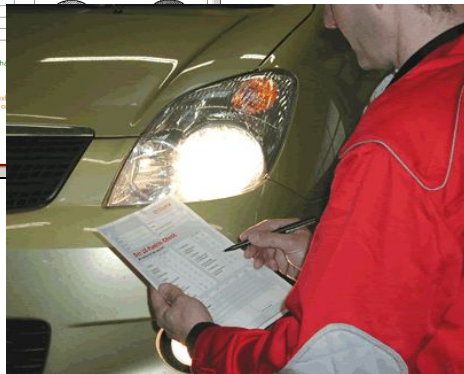
- Соблюдайте график работы
- Об обнаруженных дополнительных работах сообщайте мастеру цеха
- Проверяйте наличие необходимых запчастей на складе
- Выполняйте работу в соответствии с заказом-нарядом

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

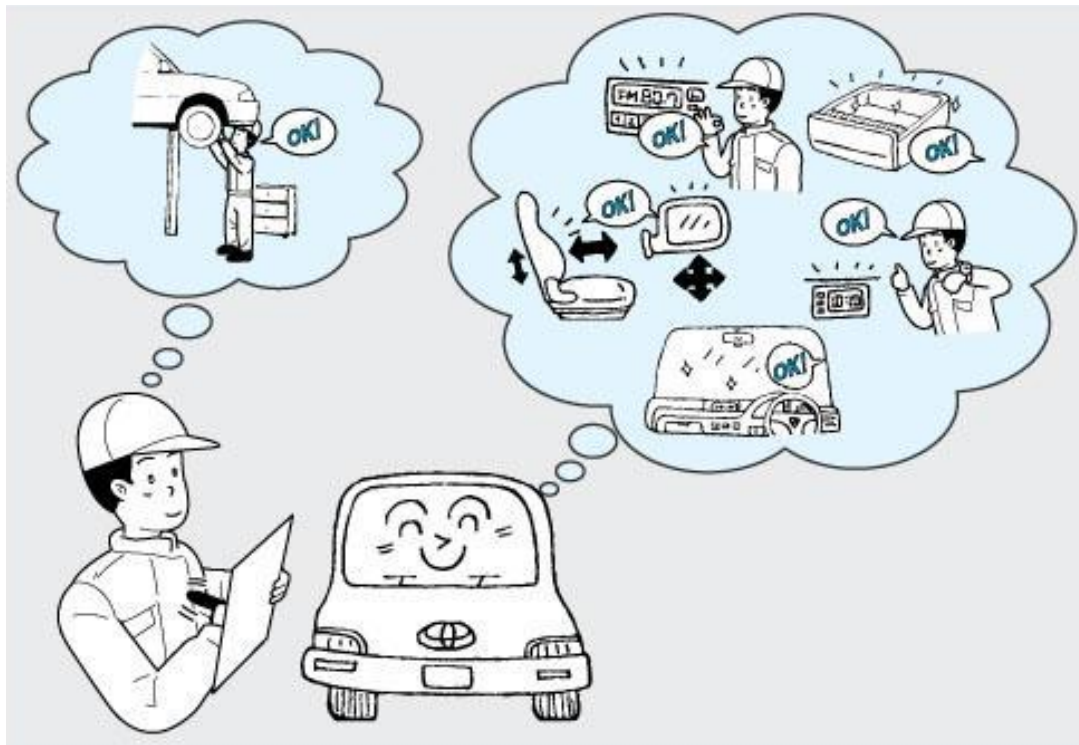
7. Завершение работы к согласованному времени



- 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

