



ОЛЬГА СОЛОМАТИНА,
РЕДАКТОР BUSINESS GUIDE
«ТОЙОТА. ОФИЦИАЛЬНЫЙ СЕРВИС»

РЕШЕННЫЙ ВОПРОС

О важности поддержания высокого уровня качества сервиса в жизни успешных компаний написаны тома деловой литературы. И тем не менее качество сервиса остается краеугольным камнем в мире бизнеса. Особенно в России. Прислушайтесь, все жалуются друг другу на то, что их плохо обслуживают.

Ничуть не лучше плохого обслуживания и отсутствие в компании стандартов сервиса. Предположим, вы приехали на мойку, где в прошлый раз прекрасно помыли и натерли воском ваш автомобиль. Процедура заняла час времени, вас бесплатно напоили кофе, и вы, довольный процессом и результатом, заехали на ту же мойку во второй раз.

Но во второй раз вам сказали, что за воск придется доплатить. Теперь он почему-то не входит в стоимость стандартного пакета. Кофе тоже не предложили. Зато пытались угостить шампанским за счет заведения. Но вы-то за рулем и вообще ожидали кофе. И за воск вроде бы недорого доплатили, но осадочек остался. Если в третью мойку вас снова будут поджидать сюрпризы вместо привычного и ожидаемого ритуала, скорее всего, вы туда больше не вернетесь.

Казалось бы, прописать и добиться от сотрудников исполнения стандартов сервиса легко. Но если бы это было так, в школах бизнеса по полгода не изучали бы успешный бизнес-кейс от компании «Тойота». В чем их секрет — читайте в этом приложении.

Тематическое приложение к газете «Коммерсантъ» (Business Guide-Тойота. Официальный сервис)

Павел Филенков — генеральный директор ИД «Коммерсантъ»
Азер Мурсалиев — шеф-редактор ИД «Коммерсантъ»
Дмитрий Сергеев — генеральный директор «Коммерсантъ-Холдинг»
Михаил Михайлин — шеф-редактор «Коммерсантъ-Холдинг»
Анатолий Гусев — автор дизайн-макета
Эдвард Опп — директор фотослужбы
Валерия Любимова — директор по рекламе.
Рекламная служба:
Тел. (499) 943-9108/10/12, (495) 101-2353
Алексей Харнас — руководитель службы «Издательский синдикат»
Ольга Соломатина — выпускающий редактор
Наталья Дашковская — редактор
Сергей Цомак — главный художник
Виктор Куликов — фоторедактор
Екатерина Бородулина — корректор
Адрес редакции: 125080, г. Москва, ул. Врубеля, д. 4.
Тел. (499) 943-9724/9774/9198

Учредитель: ЗАО «Коммерсантъ. Издательский дом».
Адрес: 127055, г. Москва, Тихвинский пер., д. 11, стр. 2.
Журнал зарегистрирован Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор).
Свидетельство о регистрации СМИ — ПИ № ФС77-38790 от 29.01.2010

Типография: «Сканвек Аб».
Адрес: Корьяланкату 27, Коувола, Финляндия
Тираж: 75000. Цена свободная

Рисунок на обложке: Иван Орлов

ЗНАК ЯПОНСКОГО КАЧЕСТВА

ВО ВСЕМ МИРЕ БРЕНД «ТОЙОТА» АССОЦИИРУЕТСЯ С НАДЕЖНОСТЬЮ, БЕЗОПАСНОСТЬЮ И ВЫСОКОКЛАССНЫМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ КЛИЕНТОВ. КОМПАНИЯ ЕЖЕДНЕВНО ПОДДЕРЖИВАЕТ СВОЮ РЕПУТАЦИЮ, ПРОДОЛЖАЯ ПОВЫШАТЬ КАК КАЧЕСТВО АВТОМОБИЛЕЙ, ТАК И УРОВЕНЬ СЕРВИСА. ОЛЬГА ФИСУН

ВЫСОКИЕ СТАНДАРТЫ В 1930-х годах «Тойота» выпустила первую массовую модель — грузовик Toyota G1. Когда один из этих автомобилей сломался, основатель компании Киичиро Тойода с несколькими инженерами лично приехали к клиенту, совместно с сотрудниками дилера они устранили поломку. Принцип «Клиент на первом месте» стал базовым понятием в философии обслуживания клиентов компании «Тойота» с самого начала ее существования. С тех пор он ни разу не пересматривался и не подвергался сомнению. В этой философии заключена формула успеха, используемая во всех без исключения дилерских центрах «Тойоты»: «Забота о клиенте + точность операций = доверие клиента». Руководствуясь этими ценностями, компания достигла существенных успехов.

Сервис «Тойоты» — это больше, чем набор услуг, это полноценный бренд, построенный на уникальной японской модели управления, которая гарантирует контроль качества на каждом этапе обслуживания автомобиля. По окончании работ машина проходит еще и выходной контроль качества, во время которого проверяются не только обслуживаемые узлы и агрегаты, но и общее техническое состояние. Сервисные консультанты все время следят за ходом работ, чтобы проконтролировать их качество и убедиться, что весь объем работ выполняется в срок.

Официальные дилеры и партнеры «Тойоты» по всему миру несут ответственность перед головной компанией за соответствие единым корпоративным требованиям. То есть все без исключения работают по тем же

стандартам, которые соблюдают их японские, российские, американские и европейские коллеги.

Подчеркивая важность сохранения высокого уровня обслуживания клиентов, «Тойота» развивает уникальную программу «Тойота Сервис Менеджмент» (ТСМ). Ее цель — обеспечить максимальную оценку качества предоставляемых услуг. В рамках этой программы «Тойота» проводит ежегодную аттестацию каждого официального дилера и партнера, проверяя их соответствие более чем 450 стандартам ТСМ.

Реализация этого проекта впервые началась в Европе в 1994 году. Пилотный проект был запущен в Германии. Распространение программы ТСМ проходило поэтапно, а результаты тщательно отслеживались применительно к каждой стране отдельно. В России этот проект стартовал в 2006 году и в настоящее время активно реализуется во всей дилерской сети «Тойоты» силами обученных и сертифицированных специалистов компании «Тойота» в России (ООО «Тойота Мотор»).

Наступивший год станет особенным для российских клиентов «Тойоты»: компания «Тойота Мотор» специально для нашего рынка разрабатывает и запускает бренд «Официальный сервис Toyota». В его основе заложены три приоритета: «Комфорт», «Открытость» и «Уверенность».

ТРИНИТИ УСПЕХА О максимально комфортном сервисе «Тойоты» скажет любой, кто хотя бы раз был клиентом этой компании. Автовладельцу достаточно приехать

в дилерский центр, чтобы получить под одной крышей сразу весь спектр услуг: от мойки до кузовного ремонта, от заказа запчастей до покупки аксессуаров. При этом официальные дилеры очень бережно относятся к драгоценному времени клиентов, предлагая не только предвзвешенную запись на удобное для клиента время, но и уникальную для автомобильного рынка услугу — «Тойота Экспресс Сервис», полноценное техническое обслуживание автомобиля всего за 1 час 30 минут. Оптимизация производственных и организационных процессов позволяет кардинально уменьшить время обслуживания, при этом стоимость и качество услуг не отличаются от стоимости и качества стандартного ТО. Скорость достигается благодаря одновременной работе двух опытных механиков, оптимальной технологической цепочке действий и использованию специального оборудования.

Для комфорта клиентов компания также предлагает контракт «Формула „Тойота“». Он предполагает, что, если в течение срока действия услуги клиент обнаружит неисправности в работе основных агрегатов и узлов автомобиля, они будут полностью устранены официальным дилером. И это ничего не будет стоить автовладельцу.

Сезонные сервисы, которые предлагает «Тойота», решают задачу подготовки автомобиля к новому времени года. В России автомобили эксплуатируются в непростых условиях: резкая смена погоды может стать источником поломок. Зимой низкие температуры, плохое дорожное покрытие и различные химические реагенты становятся серьезными факторами риска, которые приводят к уско-



ПОДЧЕРКИВАЯ ВАЖНОСТЬ СОХРАНЕНИЯ ВЫСОКОГО УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ, «ТОЙОТА» РАЗВИВАЕТ УНИКАЛЬНУЮ ПРОГРАММУ «ТОЙОТА СЕРВИС МЕНЕДЖМЕНТ»

ПЕРЕДОВИКИ ПРОИЗВОДСТВА