



ОЛЕГ КАРГЕЕВ / КОММЕРСАНТЪ

НАСТУПИВШИЙ ГОД СТАНЕТ ОСОБЕННЫМ ДЛЯ РОССИЙСКИХ КЛИЕНТОВ «ТОЙОТЫ», ОБСЛУЖИВАЮЩИХСЯ В ОФИЦИАЛЬНЫХ СЕРВИСАХ

ренному износу механизмов. Дорожные условия весной, летом и осенью также имеют свои нюансы. Перед началом каждого сезона официальные дилеры и партнеры «Тойоты» предлагают специальные программы для подготовки автомобиля с учетом российских реалий. Сезонные проверки позволяют на ранней стадии выявить возможные технические неисправности, проконтролировать уровень износа узлов, тем самым избавляя автовладельца от незапланированных трат на серьезный ремонт.

Открытость официального сервиса Toyota — это не только экскурсии по дилерским центрам в рамках про-

граммы «Добро пожаловать в семью „Тойота“», где любому потенциальному и настоящему клиенту без проблем продемонстрируют установленное современное оборудование, расскажут о тонкостях и этапах ремонта, познакомят с сотрудниками дилерского центра и ответят на любые свои вопросы. Для «Тойоты» крайне важна прозрачность взаимоотношений с клиентом, которая подразумевает честное ценообразование у официальных дилеров. Спрогнозировать стоимость технического обслуживания клиент может с помощью брошюры «Техническое обслуживание Вашего автомобиля», которая включает в себя перечень

ВСЕ БЕЗ ИСКЛЮЧЕНИЯ СЕРВИСЫ ТОЙТА РАБОТАЮТ ПО ОДНИМ СТАНДАРТАМ, КОТОРЫЕ СОБЛЮДАЮТ И ЯПОНСКИЕ, И РОССИЙСКИЕ, И АМЕРИКАНСКИЕ И ЕВРОПЕЙСКИЕ КОЛЛЕГИ

↑ ПЕРЕДОВИКИ ПРОИЗВОДСТВА

работ по каждой модели автомобиля Toyota в зависимости от пробега с указанием их стоимости. За открытость информации по стоимости ТО или ремонта отвечает сервисный консультант. Вместе с клиентом он производит внешний осмотр автомобиля и проводит предварительную диагностику. Консультант всегда готов объяснить, какие работы необходимо выполнить, сколько они будут стоить, и обязательно отмечает пожелания владельца Toyota при оформлении заказа-наряда. В заказе-наряде будет указана стоимость предстоящих работ и запасных частей. Если потребуются дополнительные работы, сервисный консультант сначала согласует их стоимость и сроки выполнения с клиентом. При этом решение всегда остается за автовладельцем. То есть никаких неприятных сюрпризов в виде неожиданных доплат. Возвращая автомобиль, сервисный консультант расскажет, какие работы были выполнены и каковы результаты диагностики, а также даст рекомендации по эксплуатации.

Любому клиенту не только обязательно объяснят, какие работы будут сделаны и зачем. Автовладелец всегда может наблюдать за ходом ремонтных работ прямо из комфортной зоны ожидания — через окно или монитор, по которому идет прямая трансляция из ремонтной зоны. А если кто-то захочет лично присутствовать в ремзоне, то сотрудник дилерского центра организует доступ и позаботится о безопасности.

Слоган официального сервиса «Ваша Toyota окружена заботой» поддерживает уверенность клиента в том, что его автомобиль всегда находится под защитой профессионалов «Тойоты». Сотрудники официального дилера регуляр-

но проходят обучение и повышают уровень своей квалификации в специализированном учебном центре «Тойоты». В Москве находится самый крупный в Европе Информационный центр «Тойоты» площадью 6 тыс. кв. м. Многоуровневая система подготовки позволяет техническим специалистам быть в курсе самых современных технологий, используемых компанией при производстве автомобилей.

Рассказывая об уникальном сервисе «Тойоты», нельзя не сказать о том, как компания заботится об окружающей среде, стараясь уменьшить воздействие на нее на всех стадиях технического обслуживания. После проведения работ сервисный консультант предлагает автовладельцам оставить замененные запчасти в дилерском центре, где позаботятся об их утилизации в соответствии с нормами действующего российского законодательства. Клиенты могут быть уверены, что все отходы обслуживания автомобиля будут направлены на обезвреживание и переработку. Кроме того, все официальные дилеры и партнеры «Тойоты» располагают специальным оборудованием по очистке сточных вод. В процессе мойки и обслуживания автомобиля вода загрязняется маслом и другими техническими жидкостями. Поэтому компания очищает сточные воды от нефтепродуктов до того, как они попадут в городскую систему канализации, а затем в водоемы. Официальные дилеры и партнеры «Тойоты» используют и другое уникальное оборудование. В частности, конструктивные особенности установки для обслуживания систем кондиционирования полностью исключают вероятность утечки хладагентов, разрушающих озоновый слой и способствующих глобальному потеплению. ■

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД

На Московском международном автомобильном салоне 2012 бренд Toyota представил стенд в рамках концепции персонального отношения и премиального обслуживания клиентов. Концепция предполагает внимание к персональным потребностям каждого клиента и предоставление им премиальных автомобилей и безукоризненного опыта владения.

Широкий модельный ряд автомобилей Toyota, демонстрирующий высочайший уровень качества, дизайна и отделки интерьера, максимально адаптирован к условиям эксплуатации автомобилей и ожиданиям российских клиентов. Каждая модель является признанным лидером в своем сегменте. На Московском автосалоне модельный ряд компании был представлен в полном виде: Camry, Corolla, Prius, GT86, Alphard, Verso, Land Cruiser 200, Land Cruiser Prado, Highlander, RAV4, Hilux. Среди новинок этого автосалона следует отметить четыре автомобиля, два из которых знаменуют собой выход компании в новые сегменты на российском рынке. Так, самым важным событием для Toyota является российская премьера Toyota GT86 — долгожданного спорткупе, которое дарит чистое удовольствие от вождения. С GT86 Toyota выходит в сегмент доступных спортивных автомобилей с высокими ходовыми характеристиками. Модель, созданная на базе легендарных Toyota 2000 GT и Toyota Corolla Levin AE 86, оснащена уникальным, расположенным спереди 2-литровым бензиновым двигателем с горизонтально-оппозитными цилиндрами и системой прямого впрыска топлива D-4S. А агрессивный и яркий дизайн, несомненно, привлечет к автомобилю амбициозных индивидуальностей, любителей скорости и настоящих эмоций.

Кроме того, в этом году в России стартовали продажи минивэна Toyota Alphard, что обеспечило компании прочные позиции в новом сегменте минивэнов премиум-класса. Предназначенный для перевозок VIP-пассажиров автомобиль придется по вкусу корпоративным клиентам, ценящим комфорт и стиль.

Еще одна премьера — это флагман пассажирских седанов Toyota Camry с 2-литровым бензиновым двигателем. Новый силовой агрегат позволит автомобилю существенно расширить круг своих поклонников, став доступным для более молодой аудитории. При этом Camry сохраняет высокий статус, изначально присущий признанному лидеру в сегменте бизнес-седанов.

Наконец, флагман внедорожников и всего модельного ряда Toyota Land Cruiser 200 с новым 4,6-литровым бензиновым двигателем и обновленным внешним видом и интерьером является еще одним центром притяжения на стенде бренда Toyota. По праву имеющий статус короля внедорожников, Land Cruiser 200 давно стал синонимом отличного качества, долговечности, надежности и престижа и в полной мере соответствует основополагающим принципам бренда Toyota. Land Cruiser 200 является лучшим предложением в сегменте и полностью отвечает ожиданиям поклонников полноприводных автомобилей.

Помимо модельного ряда, адаптированного под любые потребности клиентов, на стенде бренда Toyota демонстрируются различные услуги компании, доступные в дилерских центрах марки и отражающие основополагающий принцип Toyota — «Клиент на первом месте». Предвосхищение ожиданий и постоянное повышение качества обслуживания являются для компании несомненным приоритетом. Высококвалифицированные специалисты гарантируют индивидуальный подход к каждому клиенту и обеспечивают премиальный уровень предоставляемых услуг. На стенде Toyota посетители могут более подробно ознакомиться с актуальными предложениями в области послепродажного сервиса, процесса кузовного ремонта, а также получить информацию о программе продаж автомобилей с пробегом Toyota Tested и финансовых продуктах Toyota. Их ждет большой выбор программ, позволяющих сделать процесс приобретения автомобиля наиболее комфортным, а также специальные предложения по техническому обслуживанию, направленные на сохранение автомобиля в превосходном состоянии на протяжении всего периода эксплуатации.

Концепция персонального отношения и премиального обслуживания, принятая в компании Toyota, предполагает заботу о клиенте на каждом этапе владения автомобилем. Бренд Toyota предоставляет не только широкий модельный ряд, но и перечень услуг, которые позволяют получить персональный опыт владения премиальным автомобилем Toyota. Стремясь постоянно совершенствовать свой сервис в соответствии с высокими стандартами качества Toyota, компания участвует в Московском международном автомобильном салоне под девизом «Мы работаем, чтобы вы улыбались».

ОЛГА МЕЛЬНИКОВА