

# ЗАБОТА ОТ TOYOTA

## ПОСЛЕПРОДАЖНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ АВТОМОБИЛЯ — НЕМАЛОВАЖНАЯ ЧАСТЬ ОТНОШЕНИЙ АВТОВАЛАДЕЛЬЦА С ПРОИЗВОДИТЕЛЕМ. ЯПОНСКИЙ АВТОПРОИЗВОДИТЕЛЬ СТРОГО СЛЕДИТ ЗА ТЕМ, ЧТОБЫ ОТНОШЕНИЯ ЭТИ ТОЛЬКО УКРЕПЛЯЛИСЬ. НЕ БЕЗ ПОМОЩИ ОФИЦИАЛЬНЫХ СЕРВИСОВ.

ТАТЬЯНА УСТИНОВА



Покупка автомобиля — событие почти всегда радостное, и с обслуживанием клиента при покупке машины даже в России, как правило, нет проблем. Но дилер познается в беде: когда наступает время проходить первое ТО или случается первая поломка, отношение производителя к покупателям предстает в новом свете. И отнюдь не всегда покупка автомобиля дорогой и престижной марки гарантирует качественный сервис — все зависит от конкретной компании и ее политики в отношениях с клиентами. Кто-то просто продает машину и забывает о владельце, а кто-то понимает, что залог преданности марке не только в технических характеристиках и дизайне автомобилей, но и в уважительном отношении к клиенту, стремлении помочь ему решить автомобильные проблемы.

В мире массового производства владельцы компании уже не могут участвовать в ремонте автомобилей — даже знаковых для марки, сейчас обслуживание автомобилей — сложная глобальная система. Но дух заботы о клиенте и тщательной работы в официальных автосервисах Toyota стараются поддерживать и сейчас.

Система производства Toyota известна во всем мире, и на нее регулярно ссылаются книги по менеджменту. Сервисное обслуживание Toyota тоже регулируется и регламентируется специальными, продуманными и обкатанными программами. В 1994 году в Германии впервые на-

чали внедрять систему «Тойота Сервис Менеджмент» (TSM), программу развития послепродажного обслуживания в дилерских центрах «Тойоты». Главная цель этой программы, которая постепенно внедрялась по всему миру, — достичь максимального уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.

В России TSM внедрили в 2006 году. Теперь стандарты работы российского официального дилера «Тойоты» ничем не отличаются от стандартов, по которым работают их японские и европейские коллеги. А чтобы контролировать знание и соблюдение этих стандартов, ООО «Тойота Мотор» проводит ежегодную аттестацию каждого официального дилера или партнера «Тойоты», проверяя его соответствие более чем 450 критериям стандартов TSM.

В то же время качественный сервис — это не только уровень технического обслуживания автомобиля, но и комплексный подход к удовлетворению нужд клиента. Для Toyota идеальный сервис складывается из трех параметров: уверенность, открытость и комфорт.

**СЕРВИС С УДОБСТВАМИ** Что стоит за этими словами на практике?

Прежде всего забота об удобстве клиента. Всегда можно выбрать удобное для себя время и записаться на сервис у официального дилера Toyota заранее. Причем неза-

### КОМФОРТНЫЙ РЕМОНТ

Если речь идет не о полутра часовом ТО, то вопрос комфорта автовладельца при ожидании своей машины выходит на первый план. Если клиент предпочитает подождать машину прямо в сервисе, то ему не придется скучать: он может даже использовать время ожидания для вполне комфортной работы — во всех дилерских центрах «Тойоты» в клиентских зонах есть не только традиционный

телевизор, но и кафе, и Wi-Fi. Для тех, кто приехал с семьей, предусмотрены детские уголки. Одновременно можно следить за ходом работ на специальных мониторах, которые транслируют все, что происходит в ремонтной зоне, или через окно: работы всегда проходят на виду у клиента. Если же ждать в сервисе — неудобный или невозможный вариант, то консультанты будут рады помочь клиенту с заказом такси.

**ДИЛЕР ПОЗНАЕТСЯ В БЕДЕ: КОГДА НАСТУПАЕТ ВРЕМЯ ПРОХОДИТЬ ПЕРВОЕ ТО ИЛИ СЛУЧАЕТСЯ ПЕРВАЯ ПОЛОМКА, ОТНОШЕНИЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ К ПОКУПАТЕЛЯМ ПРЕДСТАЕТ В НОВОМ СВЕТЕ**

менимая опция для самых занятых: накануне визита сотрудник сервисного центра позвонит клиенту, напомнит о записи и окончательно подтвердит время.

Если театр начинается с вешалки, то автосервис по аналогии — с парковки. Этой небольшой, но показательной деталью в Toyota не пренебрегают: при всех дилерских центрах есть просторные паркинги, а путь на них помогают найти высокие фирменные стелы марки.

Внутри ориентироваться тоже легко: клиента встретит и поможет менеджер на ресепшн. Никаких бумаг заполнять тоже не потребуется — сервисный консультант сам сделает это за вас.

Довольно часто на этапе заполнения бумаг понимание того, что делают с его машиной, для клиентов автосервисов и заканчивается. Но для Toyota открытость еще один основополагающий принцип. На практике это выражается в том, что процесс ремонта машины проводится максимально понятно для клиента.

Сервисный консультант вместе с владельцем проводит осмотр машины и предварительную диагностику. Он всег-

возвращая автомобиль, сервисный консультант подробно расскажет владельцу, каковы были результаты диагностики, какие работы провели, как эксплуатировать автомобиль дальше. Если мастер особенно понравился, то в открытом доступе всегда есть визитки с его контактами, чтобы в следующий раз можно было записаться уже к знакомому специалисту. Наконец, в официальных сервисных центрах можно не толь-

ко выполнить необходимые процедуры, но и воспользоваться разными интересными опциями. Одна из самых актуальных для России — «шинный отель»: чтобы не хранить покрышки на балконе, в гараже или на даче, сервисы предлагают сезонное хранение покрышек или колес в сборе.

Когда клиент приобретает автомобиль Toyota, он может посетить своеобразный день открытых дверей на сервисе —

да готов пояснить, какие работы нужно выполнить и сколько они будут стоить. В заказ-наряде, который оформляется перед ремонтом, сразу указана стоимость работ и запасных частей. И, наконец, если по ходу возникнет потребность в дополнительных работах, работники сервиса обязательно предварительно связываются с владельцем и согласуют их сроки и стоимость, не настаивая на обязательном выполнении.

**ЕСТЬ ТАКАЯ ПРОФЕССИЯ** Но, конечно, главное в сервисе — то, насколько качественно его специалисты делают свою работу. Как правило, кроме собственного опыта или рекомендаций друзей, положиться автомобилистам тут не на что; при обращении в официальный сервис Toyota таких вопросов о качестве работы не возникает.

В Москве находится самый крупный в Европе Информационный центр «Тойоты» площадью 6 тыс. кв. м, где сотрудники официальных сервисных центров регулярно проходят обучение и повышают уровень квалификации с помощью многоуровневой системы подготовки. А значит, они постоянно в курсе последних технологий, используемых при производстве автомобилей Toyota, и того, как с ними управляться.

В официальных сервисах используется новейшее техническое оборудование, которое позволяет диагностировать и ремонтировать сложные, насыщенные электроникой современные автомобили. При ремонте используются только фирменные или рекомендованные производителем запчасти, что обеспечивает безопасность и долговечность автомобиля.

Только сотрудники Официального дилера «Тойоты» имеют доступ к технической документации завода-изготовителя и проводят техническое обслуживание в соответствии с его предписаниями. При каждом ТО сервис подробно распишет, какие услуги будут выполняться в его рамках и во сколько они обойдутся клиенту. Еще одна приятная возможность, связанная с техосмотром у официальных дилеров автомобиля, — услуга «Тойота Экспресс сервис». В компании так оптимизировали процессы, что пройти полноценное техническое обслуживание автомобиля можно всего за 1 час 30 минут, причем без каких-либо дополнительных затрат или снижения уровня обслуживания по сравнению с обычным ТО.

В каждом дилерском центре в открытом доступе находятся стойки с брошюрами, где прописана стоимость нормативных работ для каждой модели, и если в выставленном счете что-то смущает, можно его сразу же перепроверить.

Кузовной ремонт еще менее приятная, чем рутинный ремонт, вещь. В официальных сервисах Toyota его скрасят, как только смогут. Каждый этап кузовного ремонта строго регламентирован во времени (а значит, обозначенная неделя ожидания не превратится, как обычно, в три), при ремонте используются оригинальные технологии, что не только обеспечивает высокое качество, но и позволяет восстановить заводские параметры безопасности автомобиля.

По окончании работ автомобиль проходит выходной контроль качества, при этом проверяются не только обслуживаемые узлы и агрегаты, но и общее техническое состояние, а за ходом работ все время следит специальный сервисный консультант. ■

мероприятие «Добро пожаловать в семью „Тойота“». На таких мероприятиях показывают установленное в дилерских центрах оборудование, рассказывают о тонкостях и этапах ремонта, знакомят с сотрудниками дилерского центра, которые готовы ответить на любые вопросы. Но на самом деле двери официальных сервисов Toyota в России открыты для клиентов каждый день, и каждый раз можно рассчи-

тывать на соблюдение общих для всех, продуманных стандартов сервиса.

