

## Triết Lý Của Công Ty TOYOTA



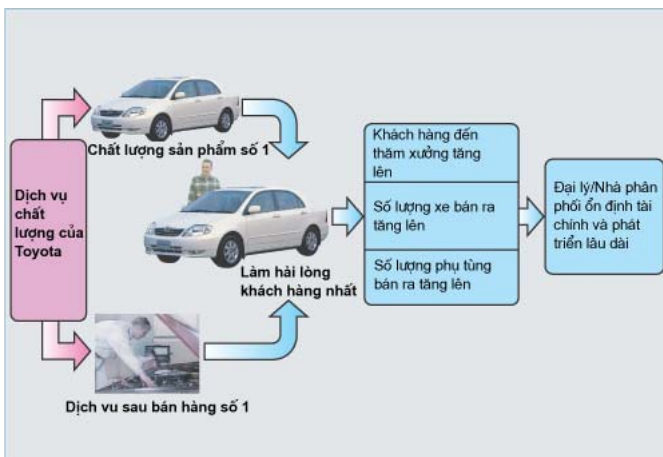
### Triết Lý Của Công Ty TOYOTA

Công ty Toyota toàn tâm toàn ý để cung cấp xe ô tô cho khách hàng. Việc bán xe chỉ có thể được coi là hoàn tất khi khách hàng đã sử dụng xe và hoàn toàn hài lòng về nó.

Triết lý của Toyota đặt ra những thứ tự ưu tiên như sau:

1. Khách hàng
2. Đại lý/Nhà phân phối
3. Nhà sản xuất

(1/1)



### Dịch vụ chất lượng Toyota

Những hoạt động Dịch vụ chất lượng Toyota đã được thiết lập để gắn kết chặt chẽ Đại lý và TMC nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng bao gồm:

#### Cung cấp sản phẩm có chất lượng số 1:

Điều này có nghĩa là cung cấp những chiếc xe thỏa mãn nhu cầu của khách hàng và phù hợp với môi trường sử dụng

#### Dịch vụ sau bán hàng số 1:

Điều này có nghĩa là cung cấp dịch vụ tốt nhất trong khu vực. Nó cũng có nghĩa là cung cấp tốt hơn các đối thủ để sao cho chiếc xe của khách hàng luôn ở trong tình trạng tốt nhất. Vì vậy, khách hàng luôn tự tin khi vận hành xe

#### Dịch vụ chăm sóc khách hàng

Khách hàng có 4 điều trông đợi ở dịch vụ sau bán hàng như sau:

1. Đối xử chân thành
2. Sửa chữa chính xác và tin cậy
3. Giá cả hợp lý
4. Sửa chữa hiệu quả và nhanh chóng

Nhiều khách hàng cũng trông đợi "những điều đặc biệt", như sự giúp đỡ có ích, cung cấp những dịch vụ phụ như tra dầu vào bản lề cửa bị kêu, hay đưa ra những lời khuyên chuyên nghiệp về lái xe ở vùng núi.

(1/2)



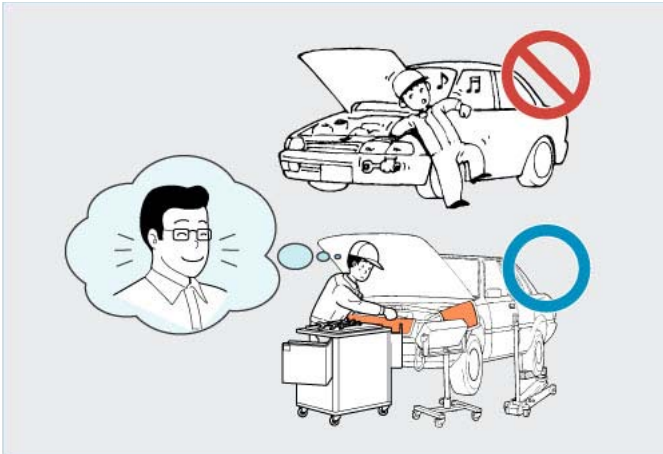
Không ngừng nâng cao sự hài lòng của khách hàng sẽ không chỉ giúp đem lại thịnh vượng cho công ty của bạn mà nó còn nâng cao sự hài lòng về công việc của chính bản thân bạn.

Điều đó cũng có nghĩa là sự hài lòng của khách hàng sẽ phản ánh vào sự đánh giá của công ty bạn. Nó sẽ ảnh hưởng đến quyền lợi của bạn.

Ví dụ, môi trường làm việc có thể được cải thiện, bạn sẽ được đối xử tốt hơn (thu nhập, thăng tiến v.v.) từ phía công ty, và bạn có thể có được công việc ổn định

(2/2)

## Kỹ Thuật Viên TOYOTA Là Gì?



### Kỹ thuật viên TOYOTA

Bạn là một kỹ thuật viên chuyên nghiệp làm việc trong trạm sửa chữa của Toyota. Bạn thực hiện công việc với tư cách là một chuyên gia. So với kỹ thuật viên của công ty khác, bạn, một chuyên gia của Toyota, khác ở ít nhất 2 khía cạnh sau:

#### 1. Bạn đưa triết lý “Khách hàng là trên hết” vào thực tiễn công việc

- Bạn luôn cố gắng nỗ lực để nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng về xe Toyota của họ thông qua việc cung cấp Dịch vụ sau bán hàng số 1.
- Bạn luôn suy nghĩ rằng mình có thể làm gì để nâng cao sự hài lòng của khách hàng, và sau đó bạn áp dụng những ý tưởng đó vào thực tế công việc.
- Bạn cung cấp dịch vụ nhanh chóng và có độ tin cậy cao.
- Bạn đối xử với xe ô tô của khách hàng cẩn trọng.
- Bạn đưa ra những lời khuyên chuyên nghiệp cho bất kỳ vấn đề nào phát hiện thấy trong quá trình sửa chữa

(1/2)



#### 2. Bạn sống theo những tiêu chuẩn chuyên nghiệp về niềm tự hào và trách nhiệm

Cho dù là công việc gì, bạn sẽ thực hiện chúng với sự nhanh chóng và tin cậy cao nhất, và với chi phí thấp nhất.

- **Bạn hiểu rõ những nguyên tắc của kỹ thuật viên.**  
Bạn cung cấp dịch vụ sau bán hàng để luôn giữ cho xe của khách hàng trong tình trạng tốt nhất so cho họ sẽ có thể tự tin khi sử dụng xe.
- **Bạn luôn tự hào trong công việc.**  
Sửa chữa ô tô là một nghề quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến mạng sống của con người. Do đó, bạn thường xuyên nhận thức rằng bạn có trách nhiệm giúp cho xe Toyota giữ được uy tín về chất lượng cao trên toàn thế giới
- **Bạn luôn nỗ lực làm việc tốt nhất.**  
Bạn là người tận tâm và chu đáo, và luôn có trách nhiệm với những gì mình làm, cho dù đó là công việc gì
- **Bạn luôn gắng sức để cải tiến công việc.**  
Bạn luôn có nỗ lực cải tiến, tìm cách để tiến hành công việc hiệu quả hơn, chính xác hơn, tiện lợi hơn và với chi phí thấp hơn. Sau đó, bạn đưa những cải tiến đó vào công việc của mình
- **Bạn luôn cố gắng để nâng cao tay nghề của mình.**  
Xe Toyota được liên tục cải tiến chất lượng, với những kiểu xe mới và cơ cấu mới được áp dụng. Bạn thường xuyên nâng cao tay nghề của mình và thành thạo công nghệ mới khi chúng được giới thiệu, để có thể sửa chữa những xe này

(2/2)

## 10 Nguyên Tắc Cho Kỹ Thuật Viên Để Làm Việc Tốt Hơn

1. Hình thức chuyên nghiệp
2. Làm việc và đối xử với xe ô tô cẩn thận
3. Ngăn nắp và sạch sẽ
4. An toàn lao động
5. Lập kế hoạch và chuẩn bị
6. Làm việc nhanh chóng và chắc chắn
7. Kết thúc công việc theo thời gian đã hẹn trước
8. Kiểm tra công việc khi hoàn thành
9. Giữ lại phụ tùng cũ
10. Hoàn tất

## 10 Nguyên tắc cho kỹ thuật viên để làm việc tốt hơn

Chúng tôi đề ra 10 nguyên tắc cơ bản thiết yếu cho công việc của bạn, và nó phải được đưa vào thực tế công việc hàng ngày. Luôn nhớ tới 10 nguyên tắc này sẽ giúp cho bạn cải thiện được dịch vụ nhanh chóng hơn và có độ tin cậy cao hơn.

Tùy theo tình hình đang diễn ra ở những thị trường (hay Quốc gia) khác nhau, những nguyên tắc cơ bản (như phương pháp chào hỏi) cần phải tuân theo có thể khác nhau một chút. Nếu nhà phân phối ở nước bạn đã đề ra những nguyên tắc khác với 10 nguyên tắc này, hãy tuân theo chúng

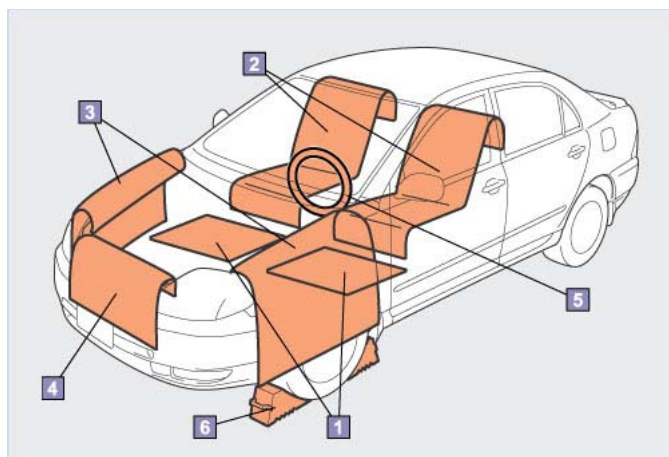
(1/11)



### 1. Hình thức chuyên nghiệp

- Mặc đồng phục sạch sẽ.
- Luôn đi giày bảo hộ

(2/11)



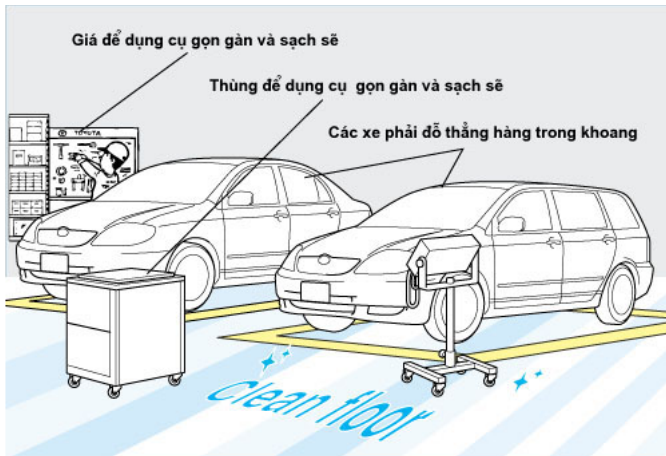
### 2. Làm việc và đối xử với xe ô tô cẩn thận

- Hãy luôn sử dụng bọc ghế, tấm phủ sườn, tấm phủ đầu xe, bọc vô lăng và thảm trải sàn.
- Lái xe của khách hàng cẩn thận.
- Không bao giờ hút thuốc trong xe khách hàng.
- Không bao giờ sử dụng thiết bị âm thanh hay điện thoại trong xe khách hàng.
- Lấy hết khay và hộp phụ tùng ra khỏi xe.

- 1 Thảm trải sàn
- 2 Bọc ghế
- 3 Tấm phủ sườn
- 4 Tấm phủ đầu xe
- 5 Bọc vô lăng
- 6 Chặn bánh xe

(3/11)





### 3. Ngăn nắp và sạch sẽ

- Hãy giữ cho xưởng dịch vụ (sàn xe, tủ đựng dụng cụ, bàn nguội, dụng cụ đo, dụng cụ thử v.v.) ngăn nắp, sạch sẽ và trật tự bằng cách:
  - Vứt bỏ những vật không cần thiết
  - Hãy sắp xếp và giữ phụ tùng và vật tư có trật tự
  - Quét, rửa và lau sạch
- Làm việc với xe đỗ ngay ngắn trong khoang sửa chữa

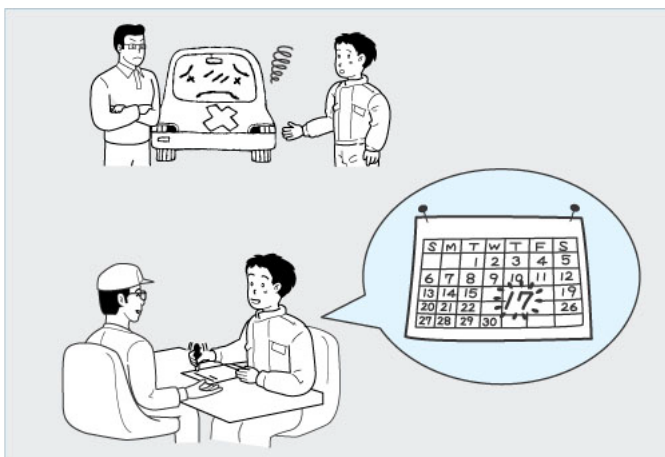
(4/11)



### 4. An toàn lao động

- Sử dụng đúng dụng cụ và các trang thiết bị khác (cầu nâng, kích, máy mài v.v.).
- Cẩn thận với lửa: không hút thuốc khi làm việc.
- Không cầm những vật quá nặng so với sức mình

(5/11)



### 5. Lập kế hoạch và chuẩn bị

- Xác nhận “những hạng mục chính” (nguyên nhân chính mà khách hàng mang xe đến trạm).
- Hãy chắc chắn rằng bạn đã nắm được yêu cầu của khách hàng và hướng dẫn của cố vấn dịch vụ. Hãy thật cẩn thận tìm hiểu trong trường hợp công việc phản tu.
- Nếu tìm thấy bất kỳ công việc cần bổ sung thêm so với công việc đã có kế hoạch trước, hãy báo cáo cho cố vấn dịch vụ. Chỉ thực hiện công việc bổ sung sau khi đã được khách hàng chấp thuận.
- Lập kế hoạch cho công việc của bạn (trình tự công việc và chuẩn bị).
- Kiểm tra để xem phụ tùng cần thiết có trong kho không.
- Tiến hành công việc theo sách Hướng dẫn sửa chữa để tránh sai sót

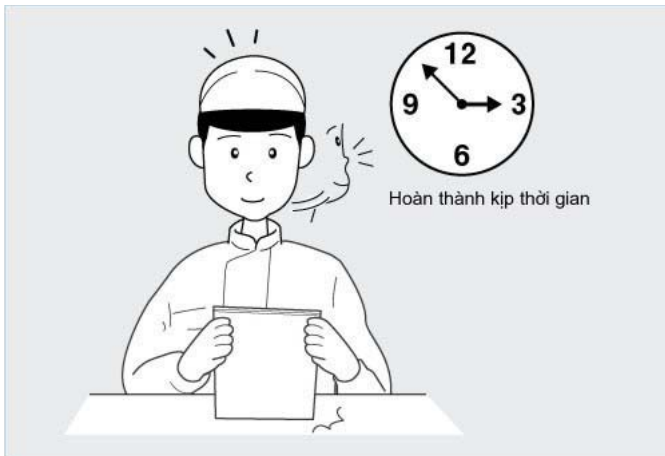
(6/11)



## 6. Làm việc nhanh chóng và chắc chắn

- Hãy sử dụng đúng SST (dụng cụ sửa chữa chuyên dùng) và dụng cụ.
- Làm việc theo sách Hướng dẫn sửa chữa, Sơ đồ mạch điện và Hướng dẫn chẩn đoán để tránh làm mò.
- Luôn cập nhật thông tin kỹ thuật mới nhất, như các bản tin kỹ thuật.
- Hãy hỏi cố vấn dịch vụ hay người điều hành/đốc công nếu bạn không chắc chắn về một điều gì đó.
- Hãy báo cáo cho cố vấn dịch vụ hay người điều hành/đốc công nếu bạn phát hiện thấy rằng có công việc phát sinh cần thiết không thấy nhắc đến trong phiếu Yêu cầu sửa chữa.
- Hãy tận dụng những khóa đào tạo

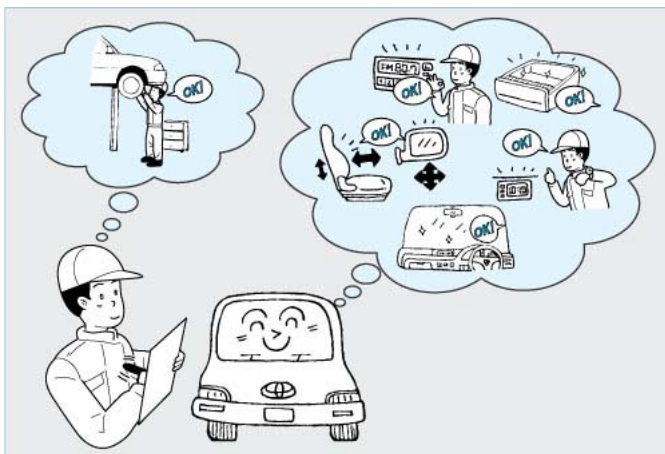
(7/11)



## 7. Kết thúc công việc theo thời gian đã hẹn trước

- Thường xuyên kiểm tra xem bạn có thể hoàn thành công việc đúng giờ không.
- Hãy thông báo cho cố vấn dịch vụ hay người điều hành/đốc công nếu bạn nghĩ rằng có thể kết thúc muộn hơn (hay sớm hơn), hay nếu cần có thêm công việc phát sinh

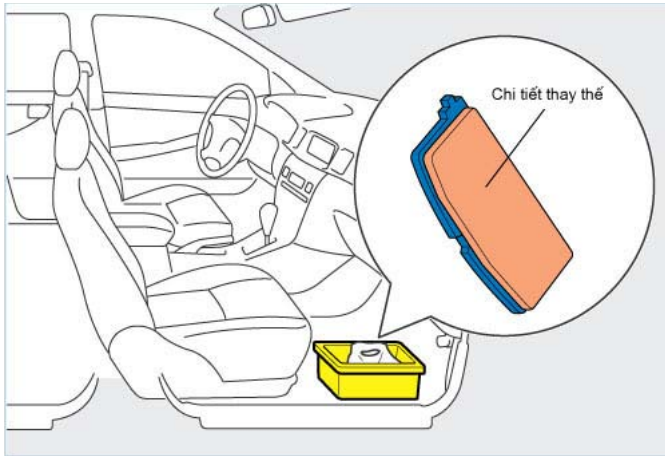
(8/11)



## 8. Kiểm tra công việc khi hoàn thành

- Xác nhận rằng những công việc chính đã hoàn tất.
- Chắc chắn rằng tất cả công việc theo yêu cầu khác đã được hoàn tất.
- Chắc chắn rằng xe sạch sẽ ít nhất là như bạn nhận nó.
- Hãy trả ghế, vô lăng, gương về vị trí ban đầu.
- Chỉnh lại đồng hồ, radio v.v. nếu bộ nhớ của chúng đã bị xóa

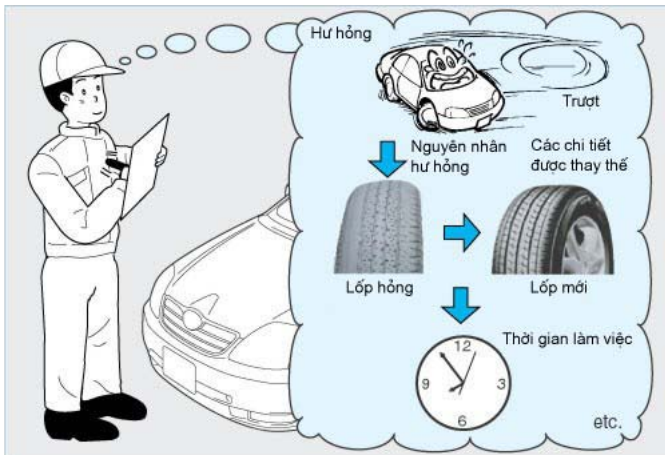
(9/11)



### 9. Giữ lại phụ tùng cũ

- Đặt phụ tùng cũ vào túi nylon hay túi đựng phụ tùng.
- Đặt tất cả phụ tùng cũ vào nơi quy định (ví dụ trên sàn xe, ở phía trước của ghế hành khách trước)

(10/11)



### 10. Hoàn tất

- Hoàn tất phiếu Yêu cầu sửa chữa và báo cáo (ví dụ, ghi nguyên nhân của hư hỏng, phụ tùng thay thế, nguyên nhân thay thế, giờ công lao động v.v.).
- Báo cho cố vấn dịch vụ hay người điều hành/đốc công những thông tin khác mà không ghi trong Yêu cầu sửa chữa.
- Báo cho cố vấn dịch vụ hay người điều hành/đốc công bất kỳ điều gì không bình thường mà bạn nhận thấy khi làm việc.

(11/11)

### Câu hỏi-1

Hãy đánh dấu Đúng hay Sai cho các câu sau đây:

| Stt | Câu hỏi                                                                                                                                 | Đúng hoặc Sai                                              | Các câu trả lời đúng |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1   | Kỹ thuật viên Toyota phải luôn cân nhắc và thực hiện những việc mang lại lợi ích cho khách hàng.                                        | <input type="checkbox"/> Đúng <input type="checkbox"/> Sai | <input type="text"/> |
| 2   | Sửa chữa ô tô là công việc quan trọng, nó đảm bảo sự an toàn cho khách hàng.                                                            | <input type="checkbox"/> Đúng <input type="checkbox"/> Sai | <input type="text"/> |
| 3   | Kỹ thuật viên phải chú ý cẩn thận vào những chi tiết trong công việc bảo dưỡng và sửa chữa, ngoại trừ những thao tác mà họ đã quen làm. | <input type="checkbox"/> Đúng <input type="checkbox"/> Sai | <input type="text"/> |
| 4   | Ý tưởng của Dịch vụ chất lượng Toyota là cung cấp sản phẩm và dịch vụ sau bán hàng số 1.                                                | <input type="checkbox"/> Đúng <input type="checkbox"/> Sai | <input type="text"/> |
| 5   | Nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng sẽ tăng mức độ hài lòng của chính bạn.                                                          | <input type="checkbox"/> Đúng <input type="checkbox"/> Sai | <input type="text"/> |

## Câu hỏi-2

Hãy khớp 10 yêu cầu cơ bản sau đây với những câu tương ứng trong nhóm câu dưới đây.

| Stt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Câu hỏi                                 | Lựa chọn                 | Các câu trả lời đúng     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Hình thức chuyên nghiệp                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Làm việc và đối xử với xe ô tô cẩn thận | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ngăn nắp và sạch sẽ                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | An toàn lao động                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Lập kế hoạch và chuẩn bị                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| a. Thực hành SEIRI(Sifting) và SEITON(Sorting) trong xưởng và giữ xe ở trong khoang sửa chữa.<br>b. Kiểm tra chi tiết công việc và xem phụ tùng có trong kho không và lập kế hoạch trước khi làm việc.<br>c. Hãy mặc đồng phục sạch sẽ theo đúng cách.<br>d. Để tránh xước hay bẩn xe của khách hàng, hãy đặt các tấm phủ bảo vệ lên xe và không vận hành các trang thiết bị không cần đến.<br>e. Sử dụng đúng dụng cụ và trang thiết bị. Cẩn thận khi làm việc với lửa. Cẩn thận khi mang những vật nặng. |                                         |                          |                          |

Hãy khớp 10 yêu cầu cơ bản sau đây với những câu tương ứng trong nhóm câu dưới đây.

| Stt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Câu hỏi                                    | Lựa chọn                 | Câu trả lời đúng         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Nhanh chóng và tin cậy                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Hoàn thành công việc theo thời gian đã hẹn | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Kiểm tra khi hoàn tất công việc            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Giữ phụ tùng cũ                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Hoàn tất                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| a. Thường xuyên kiểm tra xem có thể hoàn thành công việc đúng hạn không và thảo luận với người điều hành/đốc công hay cố vấn dịch vụ nếu công việc có thể hoàn thành sớm hay muộn hơn.<br>b. Sử dụng dụng cụ thích hợp và tiến hành thao tác theo sách hướng dẫn sửa chữa. Không được thực hiện bất kỳ công việc gì dựa trên giả thuyết.<br>c. Hãy đặt phụ tùng cũ vào trong hộp hay túi nhựa và cất chúng ở khu vực quy định.<br>d. Hoàn tất và ghi lại các công việc, và báo có bất cứ điều gì phát hiện thấy khi làm việc với người điều hành/đốc công hay cố vấn dịch vụ.<br>e. Xác nhận rằng tất cả các công việc cần thiết đã hoàn tất. Chỉnh lại đồng hồ và radiô. Trả ghế và gương về vị trí ban đầu của chúng. Xác nhận rằng xe sạch hơn khi nó được mang vào xưởng. |                                            |                          |                          |



