

ТОЙОТА. ОФИЦИАЛЬНЫЙ СЕРВИС



Четверг, 11 октября 2012
Тематическое приложение
к газете «Коммерсантъ» №35
Коммерсантъ

BUSINESS GUIDE

КАЧЕСТВО
АВТОМОБИЛЕЙ,
УРОВЕНЬ
СЕРВИСА / 3
СИСТЕМА
«7 ШАГОВ»
В ОФИЦИАЛЬНОМ
СЕРВИСЕ
«ТОЙОТЫ» / 6
ИСТОРИЯ
ТЕХНИЧЕСКОГО
СЕРВИСА
«ТОЙОТЫ» / 10

4601865-000295

10035



TOYOTA

Официальный сервис Toyota

Ваша Toyota окружена заботой



ОТКРЫТОСТЬ



КОМФОРТ



УВЕРЕННОСТЬ

Открытость – это:

- Предварительный прогноз стоимости
- Всегда достоверная информация о стоимости и содержании работ
- Согласование дополнительных работ и их стоимости
- Возможность наблюдать за ходом работ
- Изучение мнения клиентов
- Прямая приемка

Комфорт – это:

- Экономия Ваших усилий и Вашего времени
- Выполнение работ точно в срок
- Дружелюбный персонал
- Особая атмосфера в дилерском центре
- Все для комфортного времяпрепровождения

Уверенность – это:

- Соблюдение стандартов Тойота
- Использование только оригинальных запчастей
- Специализация только на автомобилях Toyota
- Использование специального оборудования
- Контроль качества на всех этапах работ

Реклама



www.toyota.ru

Toyota
Управляй
Мечтой



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 Цомык — 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: «Сканвеб 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 предварительную 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



ОЛЕГ КАРГЕЕВ / КОММЕРСАНТЪ

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».

ОЛЬГА МЕЛЬНИКОВА

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



TOYOTA

Постгарантийный контракт «Формула Тойота» Отношения продолжаются

ПРОДОЛЖЕНИЕ СЛЕДУЕТ....



Реклама

Надежность Toyota – это Ваше спокойствие за рулем. Мы знаем это и поэтому предлагаем постгарантийный контракт. Благодаря услуге «Формула Тойота» Официальный Дилер/Партнер Тойота устранил непредвиденные поломки механических и электрических систем, узлов и агрегатов без лишних расходов, документации и экспертиз.

Если Вы недавно приобрели Toyota, мы рады подтвердить надежность нашего автомобиля и предложить особые условия. Вы можете приобрести услугу «Формула Тойота» в течение 60 дней после выдачи автомобиля, сэкономив до 16% от ее стоимости.

Если Вы давно являетесь владельцем Toyota, то уже успели оценить наш сервис. Но наши гарантии – это история с продолжением. Воспользуйтесь услугой «Формула Тойота» в любой момент, пока на Ваш автомобиль действует заводская гарантия.

Постгарантийный контракт заключается на срок 12 месяцев или до достижения пробега 130 000 км. Подробности Вы можете уточнить на нашем сайте или позвонив Вашему Официальному Дилеру/Партнеру Тойота.

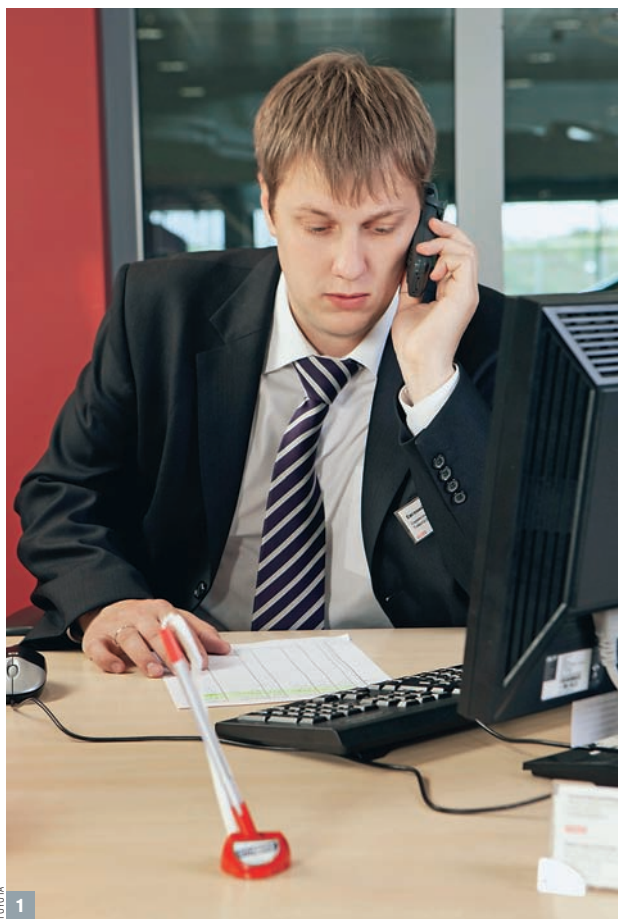


www.toyota.ru

Toyota
Управляй
Мечтой

СЕМЬ ШАГОВ НАВСТРЕЧУ КЛИЕНТУ

КОМПАНИЯ «ТОЙОТА» РАЗРАБОТАЛА УНИКАЛЬНУЮ СИСТЕМУ ОБСЛУЖИВАНИЯ, КОТОРАЯ ОБЕСПЕЧИВАЕТ ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО СЕРВИСНЫХ РАБОТ. СИСТЕМА «7 ШАГОВ», ИСПОЛЬЗУЕМАЯ «ТОЙОТА» ПРИ ТЕХНИЧЕСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ ВАШЕГО АВТОМОБИЛЯ, ПОЗВОЛЯЕТ ОФИЦИАЛЬНЫМ ДИЛераМ/ПАРТНЕРАМ «ТОЙОТА» СТАНДАРТИЗИРОВАТЬ РАБОЧИЙ ПРОЦЕСС И СОКРАЩАТЬ ВРЕМЕННЫЕ ЗАТРАТЫ.



1



2



ПЕРВЫЙ ШАГ — ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

Самостоятельно выбирая наиболее удобное время для обслуживания Вашего автомобиля, Вы можете быть уверены, что в это время Вам будет уделено максимум внимания. Специалисты Официального дилера/партнера предоставят Вам информацию о стоимости и продолжительности предстоящего обслуживания, что позволит Вам спланировать свой бюджет и личное время. Такой подход исключает образование очередей на техническое обслуживание.

ВТОРОЙ ШАГ — ПРИЕМ КЛИЕНТА

В условленное время Вас примет сервисный консультант. Он оформит необходимые документы, проведет предварительную диагностику, изучит историю обслуживания Вашего автомобиля, объяснит, какие именно работы будут выполнены, уточнит Ваши замечания по работе автомобиля и ответит на все возникшие у Вас вопросы.

ТРЕТИЙ ШАГ — ЗАПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА-НАРЯДА

Сервисный консультант вместе с Вами произведет внешний осмотр автомобиля, заполнит заказ-наряд, где укажет суть и предварительную стоимость предстоящих работ и запасных частей, отметит Ваши пожелания.

ЧЕТВЕРТЫЙ ШАГ — КОНТРОЛЬ ХОДА РАБОТ

Своевременность выполнения операций по обслуживанию автомобилей



5

ПЕРЕДОВИКИ ПРОИЗВОДСТВА



тщательно контролируется специалистами Официального дилера/партнера. Это гарантирует завершение сервисных работ точно в срок. В случае если будет обнаружена необходимость проведения дополнительных работ, то их сроки и стоимость будут обязательно согласованы с Вами.

ПЯТЫЙ ШАГ — КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

На каждом из этапов обслуживания автомобиля специалисты центра контролируют качество производимых операций и строгое соблюдение технологии диагностики и ремонта. По окончании работ автомобиль проходит выходной контроль качества, при этом проверяются не только обслуживаемые узлы и агрегаты, но и общее техническое состояние машины.

ШЕСТОЙ ШАГ — ВЫДАЧА АВТОМОБИЛЯ

По окончании всех работ сервисный консультант Официального дилера/партнера свяжется с Вами. Возвращая Вам автомобиль, сервисный консультант объяснит суть проведенных работ, проинформирует Вас о результатах измерений и диагностик, о стоимости обслуживания, а также даст рекомендации по дальнейшей эксплуатации автомобиля и ответит на Ваши вопросы.

СЕДЬМОЙ ШАГ — ИЗУЧЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТА

В течение нескольких дней после выдачи автомобиля в удобное для Вас время и по предварительной договоренности наши сотрудники свяжутся с Вами по телефону и проведут небольшой опрос о качестве выполненных работ. Этот шаг направлен на улучшение сервиса с учетом пожеланий Клиентов.

Также Вы можете обращаться в клиентскую службу Вашего Официального дилера по любому вопросу, связанному с обслуживанием автомобиля или работой Официального дилера/партнера. С целью повышения качества обслуживания клиентская служба собирает всю входящую информацию от различных подразделений дилерского центра: ремонта, технического обслуживания, продажи запчастей и аксессуаров и т. д. Обрабатываются абсолютно все комментарии и обращения клиентов в службу по различным вопросам, будь то благодарность сотрудникам, запросы и предложения или негативные отзывы.

Собранная информация анализируется и учитывается при принятии управленческих решений по улучшению качества обслуживания наших клиентов. Ежегодно проводится награждение дилеров, качество сервиса которых признано клиентами лучшим.



НОВЫЙ ОФИЦИАЛЬНЫЙ СЕРВИС

В ЭТОМ ГОДУ НА АВТОСАЛОНЕ-2012 В МОСКВЕ КОМПАНИЯ «ТОЙОТА» ВПЕРВЫЕ ПРЕДСТАВИЛА НА СВОЕМ СТЕНДЕ НОВЫЙ БРЕНД — «ОФИЦИАЛЬНЫЙ СЕРВИС TOYOTA». ФЕДОР МЕЛЬНИКОВ



1 ИНТЕРАКТИВНОЕ ШОУ ПРОВОДИЛОСЬ ВО ВСЕ ДНИ РАБОТЫ ВЫСТАВКИ ПЯТЬ РАЗ В ДЕНЬ И ПОЛЬЗОВАЛОСЬ НЕИЗМЕННЫМ УСПЕХОМ

2 СУТЬ ИНТЕРАКТИВНОГО ШОУ ЗАКЛЮЧАЛАСЬ В ТОМ, ЧТО ВЕДУЩИЙ ЗАДАВАЛ ВОПРОСЫ ГОСТЯМ НА ЗНАНИЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ И СОДЕРЖАНИЯ ЭТАПОВ КУЗОВНОГО РЕМОНТА, А ТАКЖЕ ПРИМЕНЯЕМОГО ОБОРУДОВАНИЯ, ТЕХНОЛОГИЙ И ПР. КАДРЫ ВИДЕОИСТОРИИ ПОКАЗЫВАЛИ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ, И УЧАСТНИК, ОТВЕТИВШИЙ КОРРЕКТНО, ПОЛУЧАЛ ЖЕТОН. ВСЕ ЖЕТОНЫ ОБМЕНИВАЛИСЬ НА ПРИЗЫ В КОНЦЕ ПРОГРАММЫ

3 СПЕЦИАЛЬНО ДЛЯ ШОУ БЫЛА СОЗДАНА ВИДЕОИСТОРИЯ «КУЗОВНОЙ РЕМОНТ „ТОЙОТЫ“», В КОТОРОЙ ПО СЮЖЕТУ ГЛАВНАЯ ГЕРОИНЯ ОБНАРУЖИВАЕТ ВМЯТИ-

НУ НА ДВЕРИ СВОЕГО АВТОМОБИЛЯ. ОНА ОБРАЩАЕТСЯ К ОФИЦИАЛЬНОМУ ДИЛЕРУ «ТОЙОТЫ», И ДАЛЕЕ ПРОЦЕСС ИСПРАВЛЕНИЯ ДЕТАЛИ ПРОИСХОДИТ НА ГЛАЗАХ У ЗРИТЕЛЕЙ

4 НА ОСНОВНОМ ЭКРАНЕ СТЕНДА ВОСПРОИЗВОДИЛОСЬ СПЕЦИАЛЬНО СНЯТОЕ ИГРОВОЕ ВИДЕО, ПРИЗВАННОЕ ОТОБРАЗИТЬ ВСЕ ТОНКОСТИ И СЛОЖНОСТИ ПРОЦЕССА КУЗОВНОГО РЕМОНТА. В ЗОНЕ ПОСЛЕПРОДАЖНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РАБОТАЛ ВЕДУЩИЙ

5 НА СТЕНДЕ «ТОЙОТЫ» БЫЛА ВЫДЕЛЕНА ОТДЕЛЬНАЯ ЗОНА ПОСЛЕПРОДАЖНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, НА ЭЛЕМЕНТАХ КОТОРОЙ БЫЛИ ПРЕДСТАВЛЕНЫ ЛОГОТИП БРЕНДА И ТРИ ПИКТОГРАММЫ ЦЕННОСТЕЙ «ОФИЦИАЛЬНОГО СЕРВИСА TOYOTA»

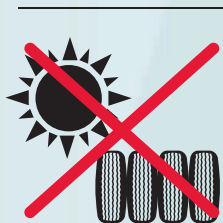




TOYOTA

Шинный отель Тойота

Место правильного хранения



+5°C



Реклама

Оптимальное хранение шин или колес в сборе после смены сезона означает не только наличие свободного места, где Ваш комплект никому не мешает. Для того чтобы обеспечить их правильное хранение вплоть до нового сезона, необходимо соблюдать ряд условий.

Определенная температура и уровень влажности, исключение возможности попадания химических веществ и влияния отопительных приборов, расположение строго в горизонтальном или вертикальном положении – все эти правила могут быть не удобны для Вас, но не представляют трудности для нас.

Разместите Ваши шины или колеса в сборе в шинном отеле Вашего Официального Дилера/Партнера Тойота.



www.toyota.ru

Toyota
Управляй
Мечтой

ЛЕГКИЕ НА ПОДЪЕМ

«КЛИЕНТ НА ПЕРВОМ МЕСТЕ» — ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЙ ПРИНЦИП ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ «ТОЙОТА» СО ДНЯ ОСНОВАНИЯ КОМПАНИИ. ОБ ЭТОМ КРАСНОРЕЧИВО СВИДЕТЕЛЬСТВУЕТ ЭПИЗОД, КОТОРЫЙ В КОМПАНИИ ПОСТОЯННО РАССКАЗЫВАЮТ: В 1930-Х ГОДАХ БЫЛА ВЫПУЩЕНА ПЕРВАЯ МАССОВАЯ МОДЕЛЬ — ГРУЗОВИК TOYOTA G1. КОГДА ОДИН ИЗ ЭТИХ АВТОМОБИЛЕЙ СЛОМАЛСЯ, ОСНОВАТЕЛЬ «ТОЙОТА МОТОР КОРПОРЭЙШН» КИИЧИРО ТОЙОДА С НЕКОЛЬКИМИ ИНЖЕНЕРАМИ ЛИЧНО ПОСПЕШИЛИ К КЛИЕНТУ.

ОЛЬГА МЕЛЬНИКОВА



ОСНОВАТЕЛЬ «ТОЙОТА МОТОР КОРПОРЭЙШН» КИИЧИРО ТОЙОДА

Как гласит легенда, основатель компании и персонал дилерского центра усердно работали и смогли починить автомобиль. Сегодня компания «Тойота» — крупнейшая японская автомобилестроительная корпорация, и хорошие отношения с каждым клиентом остаются приоритетом для ее сотрудников.

Создавая производственную систему Toyota, Киичиро Тойода вводит в работу принцип «точно вовремя». Так он сформулировал основополагающий принцип компании

«Тойота» — «Клиент на первом месте». И осенью 1933 года в Toyota Automatic Loom Works открывается автомобильный департамент. В 1937 году была основана компания Toyota Motor Co., Ltd.

В 60-е годы прошлого века корпорация стремительно росла. В 70-е были сформулированы корпоративные принципы Toyota. «Клиент на первом месте» — этот принцип лег в основу философии обслуживания клиентов компании по всему миру. В нем заложена действен-

ная формула успеха для дилерских центров «Тойота» по всему миру: «Забота о клиенте + точность операций = доверие клиента».

«Тойота Сервис Менеджмент» (TSM) — всеобъемлющая программа развития послепродажного обслуживания в дилерских центрах «Тойота» по всему миру. Основные цели TSM — достижение максимального уровня удовлетворенности Клиентов качеством предоставляемых им услуг.



ЛЕГЕНДА О РЕМОНТЕ ГРУЗОВИКА TOYOTA G1 САМИМ КИИЧИРО ТОЙОДА, ВОПЛОЩЕННАЯ В ПАПЬЕ-МАШЕ

ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА

ПАМЯТНЫЕ ДАТЫ

1918 ГОД. Январь. Сакичи Тойода основывает фирму Toyota Spinning and Weaving Co., Ltd.

1926 ГОД. Ноябрь. Начинает работу Toyota Automatic Loom Works, Ltd.

1930-Е ГОДЫ. Создание Производственной системы Toyota: Киичиро Тойода вводит в работу принцип «точно вовремя». Киичиро Тойода сформулировал основополагающий принцип компании «Тойота» — «Клиент на первом месте».

1933 ГОД. Сентябрь. В Toyota Automatic Loom Works открывается Автомобильный департамент.

1936 ГОД. Май. Начинает работу сборочный завод Kariya. **Июнь.** Открывается лаборатория Shibaura.

1937 ГОД. Август. Основана компания Toyota Motor Co., Ltd.

1957 ГОД. Февраль. Представительство TMS открывается в Таиланде. **Август.** Toyota Crown стал первым японским легковым автомобилем, который экспортируется в США. **Октябрь.** В США основана компания Toyota Motor Sales, USA, Inc.

1959 ГОД. Ежемесячно производится 10 тыс. автомобилей. **Январь.** Автомобили Toyota начинают производиться за пределами Японии — в Бразилии. **Июль.** Открыто представительство в Австралии. **Август.** Начинает работу завод Motomachi.

КОНЕЦ 1950-Х ГОДОВ. Развитие Производственной системы Toyota: Таичи Оно создает принцип «канбан» — метод, который предусматривает производство и доставку изделий (деталей, компонентов) в точно заданные моменты времени, определенные технологическим процессом и установленной датой исполнения заказа. Принцип «канбан» позволяет существенно уменьшить объем незавершенного производства и запасы материалов.

1956 ГОД. Октябрь. В Великобритании основана компания Toyota GB. **Ноябрь.** Начинаются работы на заводе Kamigo (Япония). **Ноябрь.** Toyota получает Deming Prize — высшую японскую награду за качество.

1970 ГОД. Появление «Философии обслуживания клиентов „Тойоты“». В философии заложена действенная формула успеха для всех дилерских центров «Тойоты» и «Лексуса» по всему миру: «Забота о клиенте + точность операций = доверие клиента».

1991 ГОД. Появление премии Ichiban — общеевропейского конкурса профессионального мастерства сотрудников дилерских центров «Тойоты».

«ТОЙОТА» УДЕЛЯЕТ БОЛЬШОЕ ВНИМАНИЕ ПОДГОТОВКЕ КВАЛИФИЦИРОВАННЫХ КАДРОВ, СПОСОБНЫХ РЕШАТЬ САМЫЕ СЛОЖНЫЕ ЗАДАЧИ В ОБЛАСТИ ДИАГНОСТИКИ, ПЕРИОДИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И РЕМОНТА АВТОМОБИЛЕЙ



Кузовной ремонт Тойота

Найдите 10 отличий



TOYOTA

ДО



Реклама

ПОСЛЕ

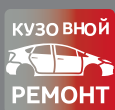


Если Вам удалось найти все 10 отличий, то Вы наверняка обратили внимание, что они затрагивают только окружающее автомобиль пространство. Сам автомобиль Toyota не подвергся изменениям. Притом что на первой картинке изображен новый автомобиль, а на второй – автомобиль после кузовного ремонта.

Подобного результата Официальный Дилер/Партнер Тойота достигает путем объединения следующих 3-х составляющих: высококвалифицированные сотрудники, владение последними технологиями и самым современным оборудованием в сфере кузовного ремонта, точное соблюдение технологического процесса ремонта и внимание к деталям.

Официальный Дилер/Партнер Тойота не может повернуть время вспять и предотвратить ДТП, но готов выполнить кузовной ремонт любого уровня сложности, вплоть до выправки кузова и рамных конструкций. И пусть для окружающих остается загадкой, было ли хоть одно повреждение на Вашем автомобиле.

Узнайте больше о кузовном ремонте у Вашего Официального Дилера/Партнера Тойота!



www.toyota.ru

Toyota
Управляй
Мечтой



ПОБЕДИТЕЛИ НАЦИОНАЛЬНОГО КОНКУРСА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МАСТЕРСТВА МЕХАНИКОВ, СЕРВИСНЫХ КОНСУЛЬТАНТОВ И СПЕЦИАЛИСТОВ ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ TOYOTA & LEXUS



Реализация программы TSM впервые началась в Европе в 1994 году: пилотный проект был запущен в Германии. Распространение программы проходило поэтапно, а результаты тщательно отслеживались в каждой стране отдельно.

В России проект стартовал в 2006 году, и в настоящее время активно реализуется во всей дилерской сети «Тойота» силами обученных и сертифицированных специалистов компании «Тойота» в России (ООО «Тойота Мотор»).

На протяжении всей своей деятельности «Тойота» уделяет большое внимание подготовке квалифицированных кадров, способных решать самые сложные задачи в области диагностики, периодического обслуживания и ремонта автомобилей.

ПАМЯТНЫЕ ДАТЫ

1992 ГОД. Апрель. Начинает работу совместная дилерская сеть с компанией Volkswagen/Audi.
Октябрь. Запускается производство на новых предприятиях Toyota Motor Hokkaido и Toyota Motor Kyushu в Японии. **Декабрь.** Начинает работу завод Toyota Motor Manufacturing (UK) Ltd в Великобритании.

1994 ГОД. Зарождение системы «Тойота Сервис Менеджмент» в Германии. «Тойота Сервис Менеджмент» — всеобъемлющая программа развития послепродажного обслуживания в дилерских центрах «Тойоты», которая впоследствии получила распространение по всему миру.

1997 ГОД. Март. В Аргентине начинает работу завод Toyota Argentina S.A. Zarate. **Июль.** В Китае начинает работу Tianjin Jinfeng Auto Parts Co. Ltd. **Август.** Основана компания Virtual Venture Company.

1999 ГОД. Апрель. Завершено расширение дизайн-центра Tokyo Design Research & Laboratory. **Сентябрь.** Корпорация TMC выходит на Нью-йоркскую и Лондонскую фондовые биржи. **Октябрь.** В Японии произведен 100-миллионный автомобиль Toyota.

2000 ГОД. Май. В Европе открывается дизайн-центр Toyota Europe Design Development S.A.R.L.

2001 ГОД. Создание команды Toyota Panasonic Racing Team. **Март.** Продажи Camry в США составили 5 млн единиц. **Декабрь.** Институт Toyota открывает свои двери.

2002 ГОД. Январь. Toyota и PSA Peugeot Citroen подписали соглашение о производстве малолитражных автомобилей в Чехии. **Февраль.** Toyota Motor Manufacturing Turkey Inc. начала экспорт автомобилей в Европу.

Апрель. ООО «Тойота Мотор» начинает свою работу на территории России.

2003 ГОД. Представление Toyota Avensis нового поколения.

2005 ГОД. Учреждение «Тойота Мотор Мануфэкчуринг Россия» — завода по производству автомобилей Toyota.

2006 ГОД. В России запущена система «Тойота Сервис Менеджмент».

2007 ГОД. Открытие завода «Тойота Мотор Мануфэкчуринг Россия», начало производства автомобиля Toyota Camry в России. На территории России появился первый экзотический банк — ЗАО «Тойота Банк». В России впервые проведен Национальный конкурс профессионального мастерства механиков и сервисных консультантов «Тойоты» и «Лексуса».

2008 ГОД. Открытие многофункционального комплекса компании «Тойота» в России.

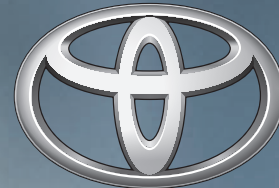
2011 ГОД. Начало производства седьмого поколения модели Toyota Camry на заводе «Тойота Мотор Мануфэкчуринг Россия» и старт продаж нового поколения модели на территории РФ. Продажи гибридных автомобилей Toyota и Lexus в мире превысили 3,5 млн единиц.

2012 ГОД. ООО «Тойота Мотор» отметило десятилетие работы на российском рынке. За это время в России реализовано свыше 850 тыс. автомобилей Toyota и более 82 тыс. автомобилей Lexus. Дилерская сеть насчитывает 120 центров. В России стартовала программа «Официальный сервис „Тойоты“». В основе концепции — три составляющие: комфорт, открытость, уверенность.



С 2007 года в России проводится Конкурс профессионального мастерства механиков и сервисных консультантов «Тойоты». Победители национального соревнования становятся участниками Общеευропейского конкурса профессионального мастерства «Тойоты», который проводится в Европе с 1991 года. В конкурсе участвуют лучшие представители Официальных дилеров/партнеров «Тойоты» из более чем 20 европейских стран.

В 2012 году дистрибутор ООО «Тойота Мотор» разрабатывает и запускает бренд «Официальный сервис Toyota» специально для российского рынка. В основе бренда заложен Заботливый сервис, который включает в себя три позиции: «Комфорт», «Открытость», «Уверенность». ■



TOYOTA

Тойота Экспресс Сервис Успеете всё!

Уехал на ТО.
Буду через 1,5 часа!

Реклама



www.toyota.ru

Toyota
Управляй
Мечтой

ЗАБОТА ОТ TOYOTA

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

ТАТЬЯНА УСТИНОВА



РАМ НОВОСТИ

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-

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 сотрудники сервисного центра позвонит клиенту, напомним 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 сориентироваться 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-

КОМФОРТНЫЙ РЕМОНТ

Если речь идет не о полуторачасовом 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.

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 по 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. ■

ЕСЛИ ТЕАТР НАЧИНАЕТСЯ С ВЕШАЛКИ, ТО АВТОСЕРВИС ПО АНАЛОГИИ — С ПАРКОВКИ. ПРИ ВСЕХ ДИЛЕРСКИХ ЦЕНТРАХ ЕСТЬ ПРОСТОРНЫЕ ПАРКИНГИ, А ПУТЬ НА НИХ ПОМОГАЮТ НАЙТИ ВЫСОКИЕ ФИРМЕННЫЕ СТЕЛЫ МАРКИ

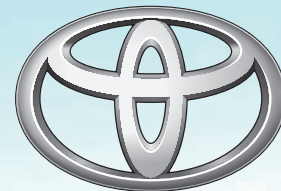


ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА

KOMMERSANT.RU

BUSINESS GUIDE ТЕМАТИЧЕСКИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ К ГАЗЕТЕ **КОММЕРСАНТЪ**





TOYOTA

Осенний сервис Тойота Проложенный с заботой путь

Реклама

Осень – идеальная пора романтических прогулок, золотого листопада и творческого вдохновения. Но для Вашего автомобиля это время тяжелых испытаний и непростых дорожных условий. Благодаря заботливым рукам профессионалов сервиса Toyota, Ваш путь от лета к зиме станет комфортным, легким и радостным.

Воспользуйтесь специальным предложением Вашего Официального Дилера/Партнера Тойота – и впереди Вас ждут только хорошие осенние впечатления!



www.toyota.ru

Toyota
Управляй
Мечтой