

## Filosofi Perusahaan TOYOTA



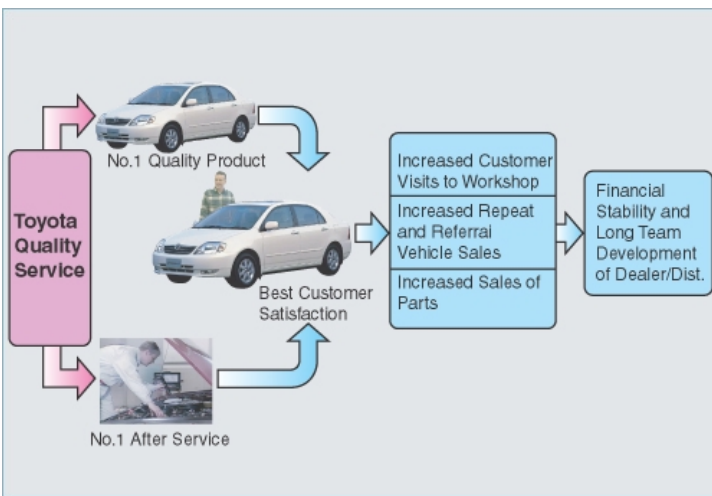
## Filosofi Perusahaan Toyota

Toyota dengan sepenuh hati menawarkan kendaraan-kendaraannya kepada pelanggan. Penjualan kendaraan dapat dikatakan selesai hanya bila pelanggan telah menggunakan kendaraan tersebut dan merasa puas.

Filosofi perusahaan Toyota menetapkan prioritas-prioritas sebagai berikut:

1. Pelanggan
2. Dealer/Distributor
3. Pembuat

(1/1)



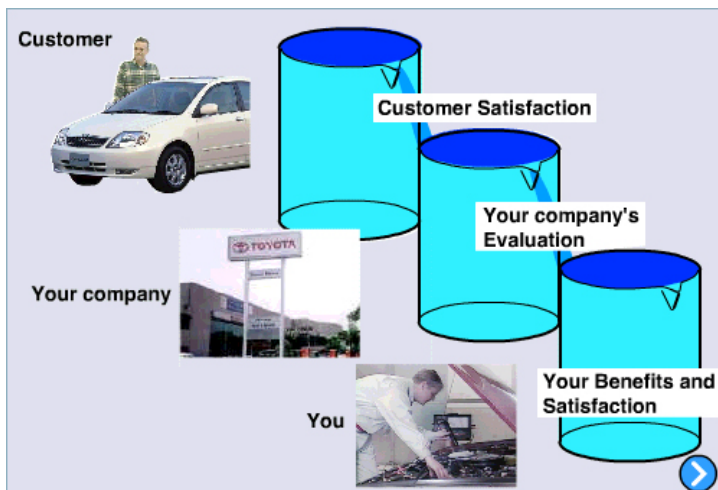
## Toyota Quality Service

Aktifitas Toyota Quality Service telah dirancang untuk mengikat dealer dan TMC bersama-sama guna mempromosikan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

- **Memberikan produk berkualitas No. 1 :**  
Ini berarti memberikan kendaraan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan juga sesuai dengan lingkungan tempat kendaraan tersebut akan digunakan.
- **Pelayanan purna jual No. 1 :**  
Ini berarti memberikan service terbaik di area tersebut. Ini juga berarti memberikan **caring service** yang melampaui pelayanan yang diberikan oleh kompetitor anda sehingga kendaraan pelanggan selalu berada dalam keadaan puncak. Sehingga pelanggan akan selalu dapat mengoperasikan kendaraan mereka dengan rasa percaya diri yang tinggi.
- **Caring service**  
Pelanggan memiliki empat pengharapan terhadap pelayanan:
  1. Perlakuan yang baik
  2. Servis yang akurat dan dapat diandalkan
  3. Biaya yang masuk akal
  4. Servis yang efisien dan cepat

Banyak pelanggan juga mengharapkan "sesuatu yang lebih", seperti sangat membantu, memberikan pelayanan lebih dalam bentuk pemberian oli pada engsel pintu yang berbunyi, atau saran-saran pengendalian di pegunungan.

(1/2)



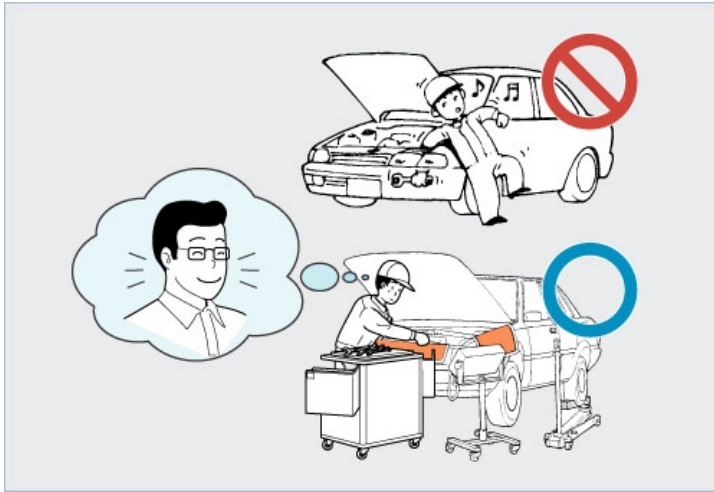
Meningkatkan kepuasan pelanggan anda tidak saja membantu kemakmuran perusahaan. Namun hal ini juga meningkatkan kepuasan kerja anda sendiri.

Hal ini berarti bahwa kepuasan pelanggan tercermin pada evaluasi perusahaan anda. Dan hal ini juga membawa manfaat bagi anda.

Contohnya, lingkungan kerja anda dapat menjadi lebih baik, anda mungkin menerima perlakuan yang lebih baik (gaji, promosi, dll.) dari perusahaan anda, dan anda akan mendapatkan keamanan kerja yang lebih besar.

(2/2)

## Apa itu Teknisi TOYOTA ?



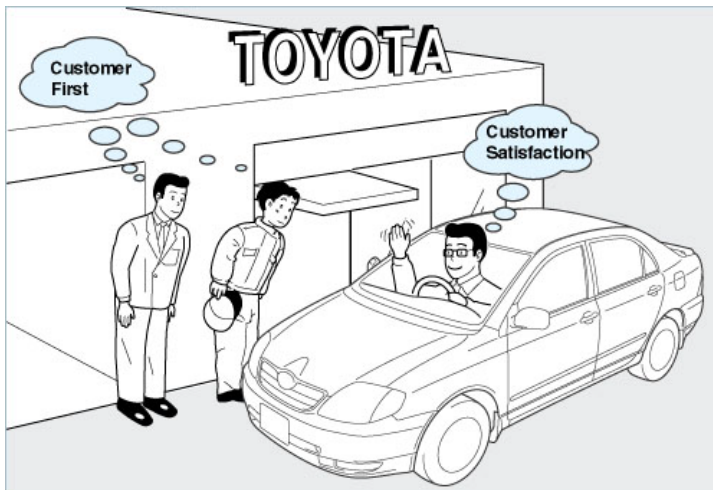
### Teknisi TOYOTA

Anda adalah teknisi profesional yang bekerja pada bengkel Toyota. Anda melaksanakan pekerjaan anda secara profesional. Dibandingkan dengan teknisi pada perusahaan lain, anda sebagai seorang profesional Toyota, berbeda paling sedikit dalam dua hal:

#### 1. Anda mempraktekkan filosofi "Pelanggan Adalah Utama"

- Anda berusaha keras untuk menaikkan tingkat kepuasan pelanggan anda pada kendaraan-kendaraan Toyota dengan memberikan Pelayanan Purna Jual No. 1.
- Anda selalu berpikir apa yang dapat anda lakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan anda, dan mempraktekkan ide-ide anda tersebut.
- Anda memberikan servis yang cepat dan dapat diandalkan.
- Anda menangani kendaraan pelanggan anda dengan sepenuh hati.
- Anda menawarkan bantuan profesional untuk semua masalah yang ditemukan selama service.

(1/2)



#### 2. Anda menjunjung tinggi standar profesionalisme akan rasa bangga dan tanggung jawab.

Apapun pekerjaannya, anda akan melaksanakannya dengan penuh tanggung jawab, cepat dan dengan biaya yang rendah.

##### • Anda memahami peran teknisi.

Anda memberikan pelayanan purna jual untuk selalu menjaga kendaraan pelanggan dalam kondisi puncak sehingga mereka dapat mengoperasikan kendaraannya dengan rasa penuh percaya diri.

##### • Anda bangga atas pekerjaan anda.

Service kendaraan merupakan pekerjaan yang sangat penting yang menyangkut nyawa orang. Oleh karena itu, anda selalu sadar bahwa anda bertanggung jawab untuk menjaga reputasi kendaraan-kendaraan Toyota yang terkenal di dunia sebagai kendaraan berkualitas tinggi.

##### • Anda melakukan yang terbaik pada setiap pekerjaan.

Anda teliti dan seksama dan selalu bertanggung jawab atas apa yang anda lakukan, apapun pekerjaannya.

##### • Anda selalu berusaha keras untuk membuat perbaikan di dalam pekerjaan anda.

Anda selalu berkeinginan membuat perbaikan, mencari cara untuk melakukan pekerjaan dengan lebih efisien, lebih akurat, lebih nyaman, dan dengan biaya yang lebih rendah dari sebelumnya. Kemudian, anda menggabungkan semuanya untuk perbaikan dalam pekerjaan anda.

##### • Anda berusaha keras meningkatkan keahlian anda.

Kendaraan-kendaraan Toyota selalu mengalami peningkatan kualitas, dengan model-model baru dan mekanisme-mekanisme baru yang selalu diadopsi. Anda secara terus-menerus meningkatkan keahlian anda dan menguasai teknologi-teknologi baru yang muncul, agar dapat men-servis kendaraan-kendaraan ini.

(2/2)

## 10 Prinsip Kecakapan Kerja Yang Lebih Baik Bagi Teknisi

1. Penampilan Profesional
2. Penanganan Kendaraan Secara Hati-hati
3. Kerapian, Kebersihan dan Keteraturan
4. Keselamatan Kerja
5. Perencanaan dan Persiapan
6. Pekerjaan yang Cepat dan Bisa Diandalkan
7. Pemeriksaan Hasil Pekerjaan Setelah Selesai
8. Selesai Sesuai dengan Waktu yang Dijanjikan
9. Menyimpan Parts Lama
10. Tindak Lanjut

## 10 Prinsip Kecakapan Kerja Yang Lebih Baik Bagi Teknisi

Kami telah menetapkan sepuluh prinsip dasar yang penting bagi pekerjaan anda, dan harus dipraktikkan setiap hari. Selalu mengingat ke sepuluh prinsip dasar ini akan membantu anda memberikan pelayanan yang lebih cepat dan dengan cara yang dapat lebih diandalkan.

Tergantung pada kondisi yang muncul di pasar yang berbeda (atau negara), prinsip-prinsip dasar (seperti metoda pemberian salam) mungkin berbeda. Bila distributor di negara anda menetapkan versi yang berbeda dari ke sepuluh prinsip dasar ini, silahkan menggunakannya.

(1/11)

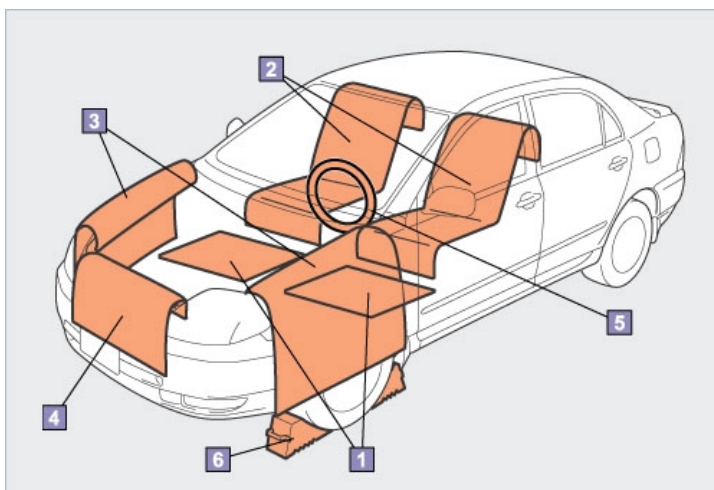


### 1. Penampilan profesional

- Kenakan seragam yang bersih.
- Selalu kenakan safety shoes.



(2/11)

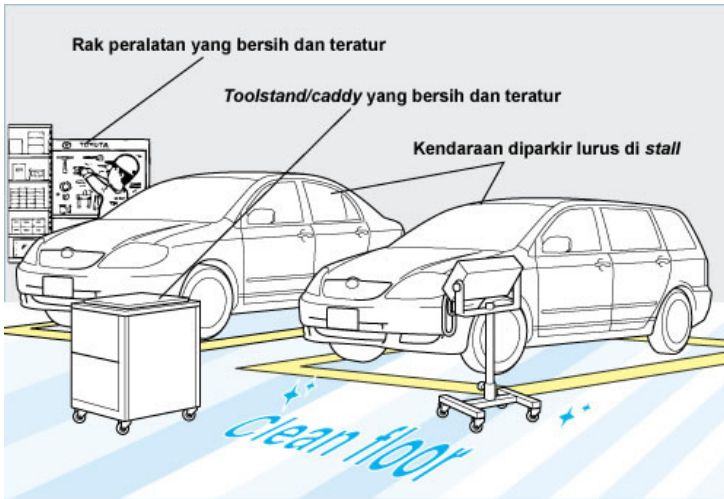


### 2. Penanganan dan perlakuan kendaraan secara hati-hati

- Selalu menggunakan penutup tempat duduk, fender, penutup depan, penutup roda kemudi, dan alas kaki.
- Kendarai kendaraan pelanggan dengan hati-hati.
- Jangan pernah merokok di dalam kendaraan pelanggan.
- Jangan menggunakan perlengkapan audio atau telepon mobil pelanggan.
- Buang sampah dan kotak part dari kendaraan.

- 1 Alas kaki
- 2 Penutup tempay duduk
- 3 Penutup fender
- 4 Penutup depan
- 5 Penutup roda kemudi
- 6 Stopper roda

(3/11)



### 3. Kerapihan, kebersihan

- Jagalah bengkel (lantai, stand peralatan, meja kerja, gauge, tester, dll.) agar tetap bersih, rapi dan teratur dengan cara:
  - Membuang benda-benda yang tidak dibutuhkan
  - Meletakkan dan menyimpan part-part dan material dengan rapi pada tempatnya
  - Menyapu, mencuci, dan menggosok
- Bekerja dengan kendaraan diparkir lurus di stall.

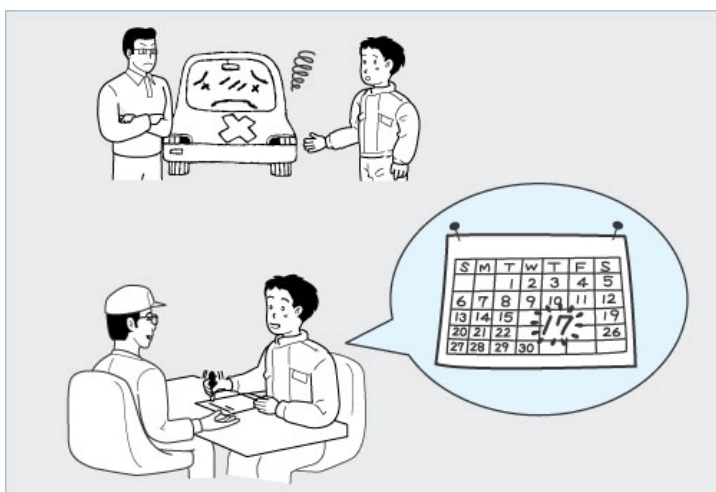
(4/11)



### 4. Keselamatan kerja

- Gunakan peralatan dan perlengkapan lain (auto lift, dongkrak, gerinda, dll.) dengan benar.
- Berhati-hatilah terhadap api; jangan merokok saat bekerja.
- Jangan menangani benda yang terlalu berat bagi anda.

(5/11)



### 5. Perencanaan dan persiapan

- Konfirmasikan "item utama" (alasan utama pelanggan membawa kendaraannya ke bengkel).
- Pastikan bahwa anda memahami permintaan pelanggan dan instruksi dari service advisor. Berhati-hatilah dalam berkomunikasi saat menangani pekerjaan ulangan.
- Bila ditemukan adanya pekerjaan tambahan yang terpisah dari pekerjaan yang telah dijadwalkan, laporkan hal ini pada Service Advisor. Hanya kerjakan pekerjaan tambahan setelah mendapat persetujuan dari pemilik kendaraan.
- Rencanakan pekerjaan anda (urutan kerja dan persiapan).
- Periksa bahwa part yang diperlukan tersedia.
- Lakukan pekerjaan berdasarkan repair order untuk menghindari terjadinya kesalahan.

(6/11)



### 6. Pekerjaan yang cepat, dapat diandalkan

- Gunakan SST (Special Service Tools) dan tester yang benar.
- Bekerja sesuai dengan petunjuk pada buku Pedoman Reparasi, EWD, dan manual-manual diagnosa untuk menghindari bekerja secara menebak-nebak.
- Ikuti terus informasi teknik terbaru, seperti technical service bulletin.
- Bertanyalah pada service advisor atau pengontrol/foreman bila anda tidak yakin akan sesuatu hal.
- Beritahu service advisor atau pengontrol/foreman bila anda menemukan bahwa kendaraan memerlukan pekerjaan tambahan yang tidak termasuk di dalam repair order.
- Manfaatkan pelatihan yang tersedia.

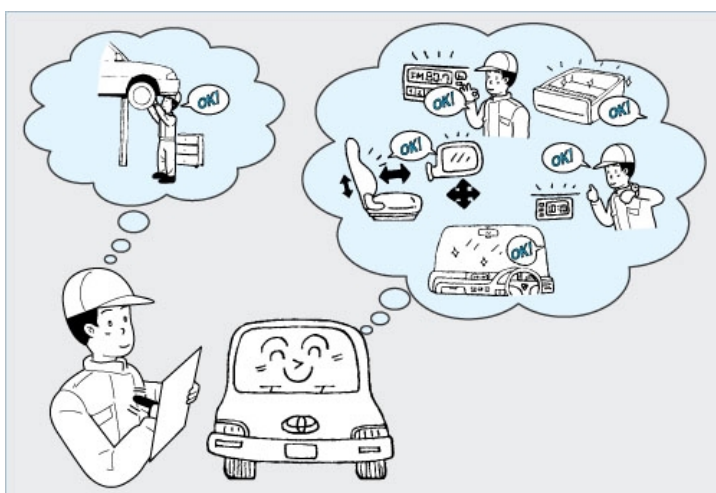
(7/11)



### 7. Selesai sesuai dengan waktu yang dijanjikan

- Periksa apabila anda dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.
- Beritahu service advisor atau pengontrol/foreman bila menurut anda pekerjaan akan selesai lebih lambat (lebih cepat) atau bila diperlukan pekerjaan tambahan.

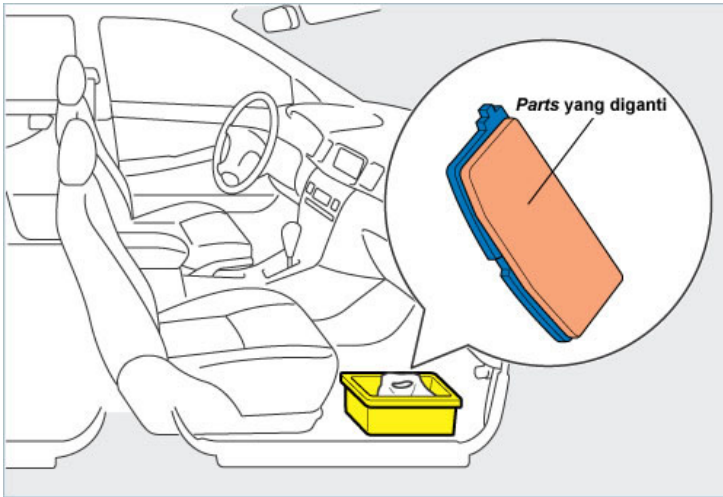
(8/11)



### 8. Periksa pekerjaan bila telah selesai

- Konfirmasikan bahwa item utama telah dikerjakan.
- Pastikan bahwa pekerjaan-pekerjaan lain yang diminta telah diselesaikan.
- Pastikan bahwa kendaraan paling tidak sebersih saat anda menerimanya.
- Kembalikan tempat duduk, roda kemudi, dan kaca spion ke posisi semula.
- Setel kembali jam, radio, dll., bila memorinya telah dihapus.

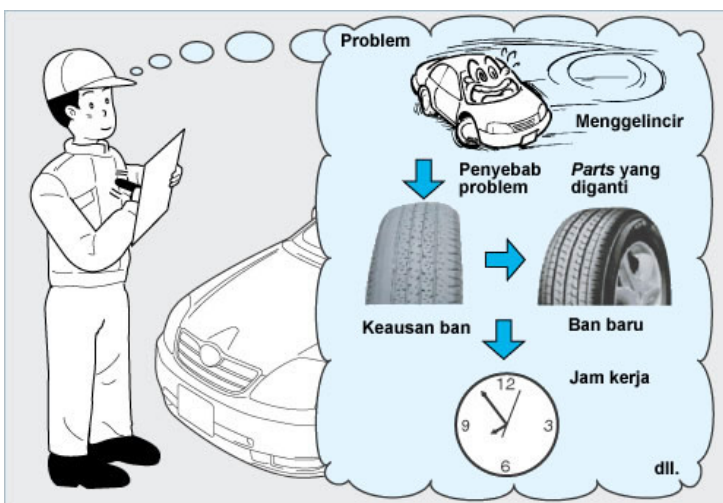
(9/11)



### 9. Simpan part-part lama

- Letakkan part-part lama di kantong plastik atau di kantong part kosong.
- Letakkan part-part lama di tempat yang telah ditentukan (contoh: di lantai di depan tempat duduk penumpang depan).

(10/11)



### 10. Tindak lanjut

- Isi repair order dan laporkan (contoh: tulis penyebab masalah, part-part yang diganti, alasan penggantian, lamanya waktu kerja, dll.).
- Beritahu pengontrol / foreman atau service advisor informasi tambahan yang tidak tertulis pada repair order.
- Beritahu pengontrol / foreman atau service advisor bila ada ketidak normalan yang anda perhatikan saat bekerja.

(11/11)

## Latihan

### Pertanyaan-1

Tandai pernyataan berikut Benar atau Salah:

No.	Pertanyaan	Benar atau Salah	Jawaban yang benar
1	Teknisi Toyota harus selalu mempertimbangkan dan melakukan pekerjaan dengan baik demi keuntungan pelanggan.	<input type="radio"/> Benar <input type="radio"/> Salah	<input type="text"/>
2	Servis kendaraan adalah pekerjaan yang penting yang memastikan keselamatan pelanggan.	<input type="radio"/> benar <input type="radio"/> Salah	<input type="text"/>
3	Teknisi harus memperhatikan hal-hal kecil selama melakukan pekerjaan perawatan dan perbaikan, kecuali pekerjaan-pekerjaan yang biasa mereka lakukan.	<input type="radio"/> Benar <input type="radio"/> Salah	<input type="text"/>
4	Konsep Toyota Quality Service adalah untuk memberikan produk dan pelayanan purna jual No. 1.	<input type="radio"/> Benar <input type="radio"/> Salah	<input type="text"/>
5	Menaikkan kepuasan pelanggan berarti menaikkan kepuasan anda.	<input type="radio"/> Benar <input type="radio"/> Salah	<input type="text"/>

## Exercise

### Pertanyaan-2

Cocokkan ke sepuluh persyaratan dasar dengan pernyataan yang sesuai dengan kelompok kata berikut.

No.	Pertanyaan	Pilihan	Jawaban yang benar
1	Penampilan profesional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Penanganan dan perlakuan kendaraan secara berhati-hati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Kerapihan dan kebersihan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Keselamatan kerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Perencanaan dan persiapan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Pekerjaan yang cepat, dapat diandalkan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Selesai sesuai dengan waktu yang dijanjikan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Periksa pekerjaan bila telah selesai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Simpan part-part lama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Tindak lanjut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Periksa apakah pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu dan diskusikan dengan pengontrol/foreman atau service advisor bila pekerjaan akan selesai lebih cepat atau lebih lambat.
- Praktekkan SEIRI(Pemindahan) dan SEITON(Pemilahan) di bengkel dan letakkan kendaraan di stall.
- Periksa uraian pekerjaan dan apakah part-part tersedia dan susunlah rencana sebelum bekerja.
- Gunakan peralatan yang tepat dan lakukan pekerjaan sesuai dengan petunjuk pada buku Pedoman Reparasi. Jangan bekerja hanya berdasarkan asumsi.
- Letakkan part yang diganti di dalam kotak atau kantong plastik dan simpan di area yang telah ditentukan.
- Selesaikan dan catat pekerjaan, dan laporkan bila ditemukan sesuatu saat bekerja kepada pengontrol/foreman atau service advisor.
- Kenakan seragam bersih dengan cara yang benar.
- Untuk menghindari agar agar tidak menggores atau mengotori kendaraan pelanggan, letakkan penutup pelindung pada kendaraan dan jangan mengoperasikan aksesoris bila tidak perlu.
- Gunakan peralatan dan perlengkapan dengan benar. Berhati-hatilah terhadap api. Berhati-hatilah saat menangani benda-benda berat.
- Pastikan bahwa semua pekerjaan yang diperlukan telah selesai. Setel kembali jam dan radio. Kembalikan tempat duduk dan kaca spion ke posisi semula. Pastikan bahwa kendaraan lebih bersih daripada saat dibawa masuk ke bengkel.