

phần của vấn đề: vì Ford có hơn 20 loại xe, cộng với mẫu mã các năm khác nhau nên việc bảo dưỡng tất cả là không thể. Người tiêu dùng và các nhân viên tư vấn bảo dưỡng chỉ có thể đánh số trang quyển hướng dẫn sử dụng dày cộp để xác định cần bảo dưỡng bộ phận nào.

Nhưng Ford đã phát hiện ra cách thức làm việc tại các đại lý của Honda. Mặc dù 18.000 bộ phận của các loại xe Honda cũng có chung lịch trình bảo dưỡng lý như những chiếc xe Ford nhưng Honda thu gọn lại thành ba “khoảng bảo dưỡng” (ví dụ, sáu tháng hoặc 8.000 km, một năm hoặc 16.000 km, và hai năm hoặc 40.000 km). Danh sách này được treo ở phòng đón tiếp của bộ phận bảo dưỡng. Hàng trăm hoạt động bảo dưỡng được rút lại thành các sự kiện bảo dưỡng đơn giản, dựa trên đồng hồ đo khoảng cách. Bảng thông báo cũng rất ngắn gọn, sắp xếp khoa học và có mức giá cho mỗi dịch vụ bảo dưỡng. Bất kỳ ai cũng có thể thấy khi nào họ cần bảo dưỡng và sẽ phải trả bao nhiêu tiền. Khách hàng không còn bị bối rối nữa. Họ cũng không còn trì hoãn việc bảo dưỡng xe định kỳ bởi lẽ nó trở nên rất đơn giản.

Lúc đầu các kỹ sư của Ford phản đối cách làm này. Họ được thuyết phục rằng người lái có thể đi 14.400 km mà không cần thay dầu, nhưng 8.000 km cũng đủ để đưa việc thay dầu vào cùng hàng với những thứ cần làm khác. Họ được thuyết phục rằng một chiếc Mustang và một chiếc xe tải F-250 Super Duty tuy khác biệt về kỹ thuật nhưng có thể được xếp chung vào một lịch bảo dưỡng. Họ phải được thuyết phục rằng việc xếp 18.000 lựa chọn bảo dưỡng lại