



## GUÍA DE EVALUACIÓN

TSM Kodawari México





# Introducción

**"La Guía de Evaluación TSM Kodawari es un valioso recurso de consultoría, formación y capacitación."**

Esta guía ha sido diseñada para los evaluadores de los Distribuidores Toyota, proporciona una clara comprensión sobre "cómo evaluar" con exactitud cada elemento Kodawari. También explica la definición de deterioro y cómo detectar su ocurrencia después del proceso de certificación.

Toyota Motor Corporation (TMC), suministra esta guía como una herramienta de apoyo para ayudar en la implementación del programa TSM Kodawari. Este programa está diseñado para asegurar el funcionamiento de las operaciones del Distribuidor, se realicen con base en dos importantes principios: el punto de vista del cliente y la responsabilidad del Distribuidor Toyota, en la satisfacción del cliente.

La Guía de Evaluación TSM Kodawari debe utilizarse como herramienta de consultoría, por parte del Consultor TSM de Toyota de México (TMEX). Al mismo tiempo, es un soporte para los evaluadores y/o consultores con el fin de garantizar evaluaciones precisas cuyo resultado refleje el nivel real de las operaciones a nivel del Distribuidor.

La guía de evaluación TSM Kodawari debe utilizarse como herramienta y soporte por parte de Consultores TSM para garantizar evaluaciones precisas cuyo resultado refleje el nivel real de la operación del distribuidor enfocado siempre al cuidado de los clientes Toyota.

# Contenido

<b>CAPÍTULO 1</b>	¿Cómo usar esta guía?	7
<b>CAPÍTULO 2</b>	Lineamientos de Evaluación	11
	<b>2.1.</b> Activos (AC)	13
	<b>2.2.</b> Operación (OP)	59
	<b>2.3.</b> Personal (PE)	134
<b>CAPÍTULO 3</b>	Deterioro	153
<b>ANEXOS</b>		
	<b>A1.</b> Encuesta de retroalimentación de Evaluación	162
	<b>A2.</b> Encuesta de satisfacción del cliente post servicio	163
	<b>A3.</b> Lista de Verificación de documentos y fotos	164
	<b>A4.</b> Acrónimos	165
	<b>A5.</b> Validación TSM Kodawari	166



# CAPÍTULO 1.

## ¿Cómo usar esta guía?



# ¿Cómo usar esta guía?

Para completar una evaluación eficiente del Distribuidor se recomienda tomar en cuenta el siguiente proceso:

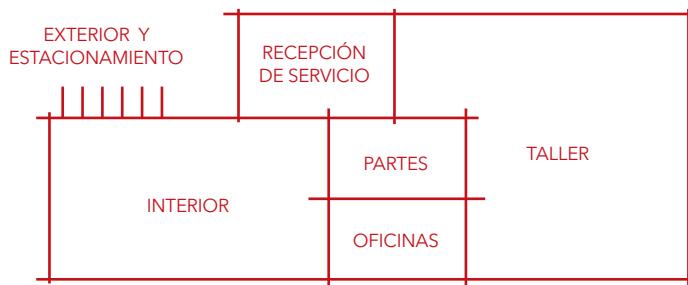
## 1 ANTES DE LA EVALUACIÓN

Es necesario que decida el flujo de la evaluación con base en la manera en la que están distribuidas las instalaciones del Distribuidor, a fin de minimizar el tiempo de dicho proceso. Ésto se puede decidir mediante los siguientes pasos:

### a. Dibuje un diagrama con las áreas principales del Distribuidor.

Ejemplo:

*Distribuidor "A"*



### b. Determine los posibles flujos de evaluación.

Ejemplo:

*Distribuidor "A"*

- Exterior ▶ Interior ▶ Recepción ▶ Taller ▶ Partes ▶ Oficinas
- Exterior ▶ Recepción ▶ Interior ▶ Oficinas ▶ Taller ▶ Partes
- Taller ▶ Recepción ▶ Partes ▶ Oficinas ▶ Interior ▶ Exterior
- Recepción ▶ Taller ▶ Partes ▶ Interior ▶ Oficinas ▶ Exterior

### c. Seleccione el flujo de evaluación.

El flujo debe tener una dirección que le evite desperdiciar tiempo o esfuerzo al evaluador; por ejemplo, eliminando la necesidad de pasar dos veces por el mismo lugar.

Las preguntas contenidas en la guía de evaluación están clasificadas de acuerdo a las siguientes categorías:

- ▶ Exterior del Distribuidor
- ▶ Interior del Distribuidor
- ▶ Recepción de servicio
- ▶ Taller
- ▶ Almacén de partes
- ▶ Oficina y sala de reuniones

### d. Formato electrónico de verificación.

Con ayuda de éste formato, podrá imprimir por separado cada grupo de preguntas y ordenarlas con base en el flujo seleccionado.

**¡Ahora si! Está listo para iniciar la evaluación.**

## 2 ➤ DURANTE LA EVALUACIÓN

Por favor siga los pasos que se indican:

LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN		ACTIVOS	2.1
<b>1</b>	<b>AC-7 Estacionamiento para clientes</b>		
<b>2</b>	¿El Distribuidor cuenta con estacionamiento para clientes fácilmente identificable? ¿Sus cajones están claramente delimitados?		
<b>3</b>			
<b>EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS</b>			
<b>4</b>	<b>PERSONA OBJETIVO</b> Gerente General y/o Responsable	<b>LUGAR DE EVALUACIÓN</b> Exterior del Distribuidor	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>OBJETO DE EVALUACIÓN</b>  1. Disponibilidad de letreros indicando el estacionamiento de clientes. 2. Visibilidad. 3. Delimitación de cajones de estacionamiento.	<b>MÉTODO DE EVALUACIÓN</b>  Compruébelo visualmente.  Compruébelo desde todas las direcciones de la calle.  Revise que todos los cajones de estacionamiento para clientes estén delimitados.	<b>7</b>
	<b>BENEFICIOS</b>  Los clientes pueden identificar fácilmente los lugares de estacionamiento asignados por el Distribuidor. Evitar que los clientes se vayan del Distribuidor al no encontrar lugar para estacionarse.		
	<b>DETERIORO Y KPI</b>  El deterioro de este elemento afectará: CSI SSI		

- Verifique el **elemento Kodawari**.
  - Lea la **pregunta** para identificar el área de enfoque de la evaluación.
  - Revise el **ejemplo** (fotografía o diagrama) para aclarar el objetivo de la pregunta.
  - Revise la **persona objetivo** bajo los lineamientos de evaluación.
- **Nota:** cuando no se necesite a la persona objetivo, se expresará como "N/A", y se deberá evaluar esta pregunta sin ayuda.

- Revise el lugar de evaluación y después ir al lugar recomendado.

► **Nota:** si el elemento Kodawari está en un lugar diferente al recomendado, posponer esta pregunta hasta la etapa de evaluación.

- Verifique los objetos de evaluación. Siga la numeración de éstos como secuencia para la evaluación.
- Verifique el método de evaluación para cada objeto de evaluación y evalúe uno por uno.
- Coloque su resultado de evaluación: "O" o "X" en los cuadros designados en cada hoja. Cuando el resultado sea "X", escriba sus observaciones en las hojas impresas justo frente al objeto de evaluación no disponible.

► **Nota:** para obtener "O" en una pregunta, todos los objetos de evaluación deben ser "O".

- Recolete evidencia para apoyar su evaluación, tomando fotos o fotocopiando documentos. Siempre que el símbolo de una cámara aparezca en la sección de lugar de evaluación, la foto será obligatoria para el proceso de certificación.

**3 ➤ DESPUÉS DE LA EVALUACIÓN**

Realice los siguientes pasos:

1. Llene la forma del Anexo 3. Lista de verificación de fotos y documentos para confirmar la calidad de su evaluación antes de abandonar el Distribuidor.
2. Si esta es su primera vez utilizando esta guía, llene el Anexo 1. Encuesta de Retroalimentación de la Guía de Evaluación y entréguela al consultor TSM de TMEX.

**4 ➤ CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN**

1. La guía de evaluación comprende 139 preguntas; de las cuales **110 son obligatorias** y **29 no lo son**.
2. Las preguntas no obligatorias tienen un valor máximo de **5 puntos** si cumple en su totalidad con los lineamientos (), **2 puntos** si es parcial () y **0 puntos** si es negativa ().
3. Para que el Distribuidor pueda certificarse, debe aprobar el 100% de las preguntas obligatorias y al menos obtener un puntaje del 40% de las preguntas no obligatorias.





## CAPÍTULO 2.

### Lineamientos de evaluación



## AC-1

## Letrero principal



¿El Distribuidor cuenta con un letrero principal (Tótem) que cumpla con los lineamientos de TMC/TMEX?



## EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS

PERSONA  
OBJETIVO

Gerente General

LUGAR DE  
EVALUACIÓN

Exterior del Distribuidor



## OBJETO DE EVALUACIÓN

## MÉTODO DE EVALUACIÓN

1 Disponibilidad del letrero principal.

Compruébelo visualmente desde la calle.

► **Nota:** en caso de que la instalación del Distribuidor no sea 3S, la disponibilidad del letrero principal dependerá de los lineamientos de TMEX.

2 Cumplimiento de los lineamientos de TMC/TMEX.

Compare el letrero existente con los lineamientos de TMC o lineamientos disponibles de TMEX.

3 Visibilidad.

Compruebe la visibilidad en ambas direcciones de la calle.

► **Nota:** debe ser claro para los automovilistas desde 120 m de distancia en cualquier dirección posible.

Compruebe si existe suficiente iluminación por la noche. Todas las lámparas deben estar funcionando correctamente.



## BENEFICIOS

- Identificar la ubicación del distribuidor para visitantes y clientes potenciales.
- Mejorar la imagen de marca.

DETERIORO  
Y KPI

## El deterioro de este elemento afectará:

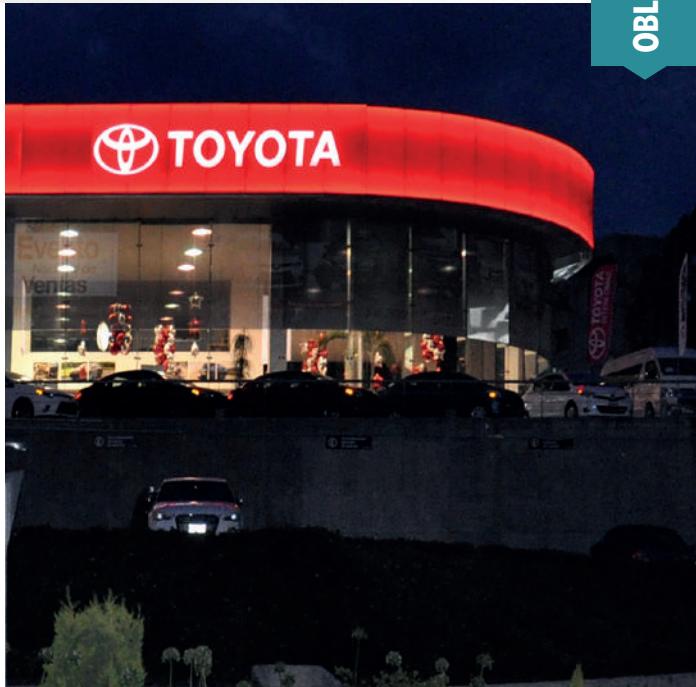
- CSI
- Perdida de clientes por dificultad para ubicar al distribuidor



## OBLIGATORIA

**AC-2****Letrero frontal****OBLIGATORIA**

¿El Distribuidor cuenta con un letrero frontal (facia) que cumpla con los lineamientos de TMC/TMEX?

**EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS****PERSONA OBJETIVO**

Gerente General

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Exterior del Distribuidor

**OBJETO DE EVALUACIÓN**

1 Disponibilidad del letrero frontal.

2 Cumplimiento con los lineamientos de TMC/TMEX.

3 Visibilidad.

**MÉTODO DE EVALUACIÓN**

Compruébelo visualmente desde la calle.

Compare el letrero existente con los lineamientos TMC o los lineamientos disponibles de TMEX.

Compruebe la visibilidad desde el otro lado de la calle, de frente a las instalaciones.

Compruebe que exista suficiente iluminación por la noche; todas las lámparas deben estar funcionando correctamente.

**BENEFICIOS**

- Generar una buena impresión en los clientes, mostrar a los conductores y peatones la disponibilidad de instalaciones de ventas, servicio y partes.
- Imagen de marca.

**DETERIORO Y KPI****El deterioro de este elemento afectará:**

- CSI

AC-3

## Entrada



¿El Distribuidor tiene letreros que identifiquen claramente la entrada de clientes y vehículos?



## EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



## PERSONA OBJETIVO

Gerente General



## LUGAR DE EVALUACIÓN

Exterior del Distribuidor

## OBJETO DE EVALUACIÓN

## MÉTODO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de letreros de entrada al Distribuidor.
- 2 Visibilidad.

- Compruebe visualmente desde la calle que todas las entradas del Distribuidor tengan alguna identificación.
- Compruebe al entrar al Distribuidor, la visibilidad de los letreros de entrada, desde todas las direcciones.



## BENEFICIOS

- Asegurar que los clientes puedan entrar a las instalaciones fácilmente.
- Los clientes pueden identificar la entrada sin ayuda.
- Seguridad para los clientes.



## DETERIORO Y KPI

## El deterioro de este elemento afectará:

- SSI



OBLIGATORIA

## AC-4

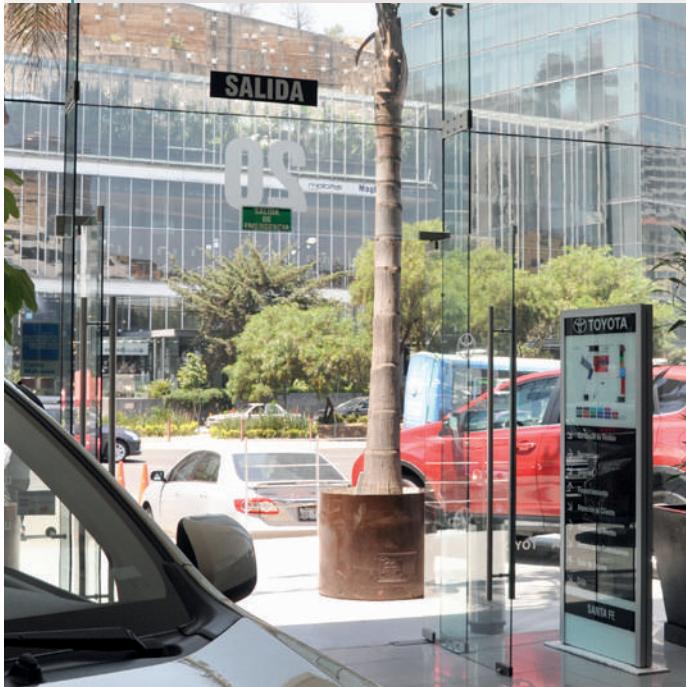
## Salida



OBLIGATORIA



¿El Distribuidor tiene letreros que identifiquen claramente la salida de clientes y vehículos?



## EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



## PERSONA OBJETIVO

Gerente General



## LUGAR DE EVALUACIÓN

Interior y exterior del Distribuidor

## OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de letreros de salida al Distribuidor.
- 2 Visibilidad.

## MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Compruebe visualmente desde la calle que todas las salidas del Distribuidor tengan alguna identificación.
- Compruebe al salir del Distribuidor, la visibilidad de los letreros de salida, desde todas las direcciones.



## BENEFICIOS

- Asegurar que los clientes puedan salir de las instalaciones fácilmente.
- Los clientes pueden identificar la salida sin ayuda.
- Seguridad de los clientes.



## DETERIORO Y KPI

## El deterioro de este elemento afectará:

- SSI

## AC-5

## Directorio Exterior



Al exterior del Distribuidor, ¿existen directorios en donde los clientes puedan identificar claramente la ubicación de las distintas áreas?



## EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



## PERSONA OBJETIVO

Gerente General



## LUGAR DE EVALUACIÓN

Exterior del Distribuidor

## OBJETO DE EVALUACIÓN

## MÉTODO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de directorios.
- 2 Visibilidad.
- 3 Eficiencia para guiar a los clientes desde la entrada del Distribuidor hacia las diversas instalaciones (incluyendo estacionamiento para clientes).
- 4 Eficiencia para guiar a los clientes desde cada instalación a la salida.

Verificar, desde el punto de vista del cliente, que las indicaciones del directorio, guían efectivamente hacia todas las instalaciones existentes, así como a la salida del Distribuidor.

Verificar la ruta desde cada instalación hacia la salida principal.



## BENEFICIOS

- Asegurar que los clientes pueden acceder a todas las instalaciones con facilidad.
- Ayudar a los clientes a recorrer diferentes áreas sin necesidad de ayuda.
- Seguridad de los clientes.



## DETERIORO Y KPI

## El deterioro de este elemento afectará:

- CSI



OBLIGATORIA

**AC-6****Horarios de atención a clientes**

OBLIGATORIA



Los horarios de atención de los diversos departamentos, ¿están indicados en todas las entradas de manera clara y visible?

**EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS****PERSONA OBJETIVO**

Gerente General

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Exterior del Distribuidor

**OBJETO DE EVALUACIÓN**

- 1 Disponibilidad de letreros, con horarios de atención, en todas las entradas de clientes.
- 2 Visibilidad.

**MÉTODO DE EVALUACIÓN**

Vaya y revise los letreros en todas las entradas para clientes.

Verifique la visibilidad cuando las instalaciones estén cerradas.  
► Por ejemplo: días festivos.

**BENEFICIOS**

- Comunicar a los clientes los horarios de atención de todas las áreas del Distribuidor, para que puedan visitarlo de acuerdo a su conveniencia (áreas de servicio, partes, ventas y Comonuevos).
- En caso de que el cliente visite nuestras instalaciones en un día festivo, podrá ver claramente los horarios de atención a la entrada.

**DETERIORO Y KPI****El deterioro de este elemento afectará:**

- CSI
- SSI

## AC-7

## Estacionamiento para clientes



¿El Distribuidor cuenta con estacionamiento para clientes fácilmente identifiable? ¿Sus cajones están claramente delimitados?



## EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



## PERSONA OBJETIVO

Gerente General y/o Responsable



## LUGAR DE EVALUACIÓN

Exterior del Distribuidor



## OBJETO DE EVALUACIÓN

## MÉTODO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de letreros indicando el estacionamiento de clientes.
- 2 Visibilidad.
- 3 Delimitación de cajones de estacionamiento.

Compruébelo visualmente.

Compruébelo desde todas las direcciones de la calle.

Revise que todos los cajones de estacionamiento para clientes estén delimitados.



## BENEFICIOS

- ▶ Los clientes pueden identificar fácilmente los lugares de estacionamiento asignados por el Distribuidor.
- ▶ Evitar que los clientes se vayan del Distribuidor al no encontrar lugar para estacionarse.



## DETERIORO Y KPI

## El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ CSI
- ▶ SSI



**AC-8****Estacionamiento del área de servicio****OBLIGATORIA**

¿El Distribuidor cuenta con un área de estacionamiento, con cajones claramente delimitados para los vehículos en proceso de servicio?

**EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS****PERSONA OBJETIVO**

Gerente de Servicio

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Exterior del Distribuidor

**OBJETO DE EVALUACIÓN**

1 Disponibilidad e identificación.

2 Delimitación y numeración de cajones.

**MÉTODO DE EVALUACIÓN**

Revise que el estacionamiento del área de servicio esté identificado según su uso; cajones para autos esperando servicio, trabajos detenidos y autos esperando entrega.

Y que las unidades correspondan físicamente al lugar asignado en el tablero de control de unidades estacionadas.

Revise que todos los cajones de estacionamiento estén delimitados y numerados.

**BENEFICIOS**

- ▶ Facilitar que el personal del Distribuidor encuentre el vehículo.
- ▶ Evitar congestionamiento en las áreas de servicio y paso.

**El deterioro de este elemento afectará:**

- ▶ CSI
- ▶ SSI

## AC-9

## Directorio interior



Dentro del Distribuidor, ¿existen directorios en donde los clientes puedan identificar claramente la ubicación de las distintas áreas?



OBLIGATORIA



## EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



## PERSONA OBJETIVO

Gerente General



## LUGAR DE EVALUACIÓN

Interior del Distribuidor

## OBJETO DE EVALUACIÓN

## MÉTODO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de directorios.
- 2 Visibilidad.
- 3 Eficiencia para guiar a los clientes.

Verifique al interior del Distribuidor, desde el punto de vista del cliente, si puede llegar a todas las áreas sin ayuda del personal.  
▶ Por ejemplo: lugares de servicio al cliente como recepción, mostrador de partes, sala de exhibición, sala de espera para clientes, baños, etc.



## BENEFICIOS

- ▶ Crear un ambiente en el Distribuidor donde el cliente se sienta bienvenido y relajado.
- ▶ Facilitar a los clientes la localización de cualquier área al interior del Distribuidor.
- ▶ Como regla general, a los clientes no les gusta pedir indicaciones, especialmente para los baños.



## DETERIORO Y KPI

## El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ CSI
- ▶ SSI

## AC-10

## Identificación de áreas



OBLIGATORIA



Todas las instalaciones para clientes y áreas de atención, ¿cuentan con letreros de identificación visibles?



## EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Gerente General



LUGAR DE EVALUACIÓN



Exterior e interior del Distribuidor



1 Disponibilidad de letreros de identificación.



2 Visibilidad.

## MÉTODO DE EVALUACIÓN

Compruebe la existencia de letreros de identificación en todas las áreas del Distribuidor.

► **Por ejemplo:** recepción de servicio, mostrador de partes, sala de exhibición, sala de espera para clientes, baños, etc.

Compruebe si los letreros pueden verse claramente desde cualquier punto de acceso del cliente.



## BENEFICIOS

- Crear un ambiente en el Distribuidor donde el cliente se sienta bienvenido y relajado.
- Debe ser fácil para los clientes localizar cualquier área del Distribuidor.
- Como regla general, a los clientes no les gusta pedir indicaciones, especialmente para los baños.



## DETERIORO Y KPI

## El deterioro de este elemento afectará:

- CSI
- SSI

## AC-11 Sala de espera para clientes



¿Cuenta el Distribuidor con una sala de espera para clientes que sea cómoda?  
¿Esta sala cumple con los lineamientos de TMEX?



OBLIGATORIA

### EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Gerente General



LUGAR DE EVALUACIÓN



Interior del Distribuidor

#### OBJETO DE EVALUACIÓN

#### MÉTODO DE EVALUACIÓN

1 Disponibilidad de una sala de espera para clientes que permita observar el proceso de su vehículo.

Visite la sala de espera para clientes y compruebe que las instalaciones se basen en los lineamientos de TMEX.  
► Nota: Consultor TSM debe conocer los lineamientos de TMEX.

2 Proporcionar un área de espera cómoda, eficiente y agradable.

Verifique que la sala de espera para clientes incluya: asientos adecuados y cómodos, aire acondicionado, entretenimiento, mobiliario cómodo, internet inalámbrico, pantallas con entretenimiento, computadora, tablets, revistas y periódicos, bebidas (agua, café, refrescos, jugos, etc.) Considerar una zona de Snack para Clientes.

3 Disponibilidad de un área para niños

Visite el área para niños y compruebe que las instalaciones sean seguras, cómodas y con entretenimiento apropiado.



BENEFICIOS

- Es importante que el cliente pueda esperar en un área acogedora, amigable, tranquila y limpia. Un cliente relajado es un cliente feliz.
- Proporcionar estas instalaciones para la familia de los clientes aumentará la probabilidad de vender más productos.



DETERIORO Y KPI

#### El deterioro de este elemento afectará:

- CSI
- SSI

## AC-12

## Baños para clientes



OBLIGATORIA



¿El Distribuidor cuenta con baños para clientes?  
¿Están limpios, correctamente equipados y con un adecuado mantenimiento?



## EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



## PERSONA OBJETIVO

Gerente General



## LUGAR DE EVALUACIÓN

Interior del Distribuidor



## OBJETO DE EVALUACIÓN

## MÉTODO DE EVALUACIÓN

<input type="radio"/> 1 Disponibilidad de baños para clientes.  <input type="radio"/> 2 Disponibilidad de artículos de tocador que cumplan los lineamientos de TMEX. ► Por ejemplo: jabón, papel higiénico, aromatizante de ambiente, etc.	Compruébelo visualmente.  Compare las instalaciones existentes con los lineamientos de TMEX.
<input type="radio"/> 3 Funcionalidad del equipo de baño. ► Por ejemplo: asiento de la taza, desagüe, secadora de manos, etc.	Revise que los baños estén limpios y sin olores desagradables.
<input type="radio"/> 4 Condición higiénica de los baños.	Busque la bitácora de autoverificación en el baño y compruebe que esté actualizada. Confirme que exista un sistema para limpiar periódicamente los baños de los clientes.



## BENEFICIOS

- Incrementar la satisfacción del cliente mediante aspectos adicionales al servicio.
- Generar una buena impresión a los clientes, ofreciendo instalaciones organizadas y limpias.



## DETERIORO Y KPI

## El deterioro de este elemento afectará:

- CSI
- SSI

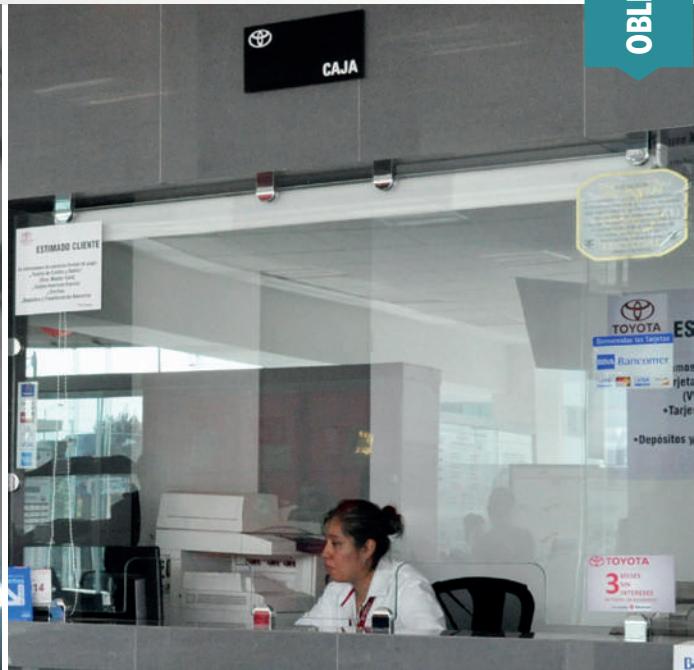
## AC-13 Métodos de pago



En el área de recepción de servicio, partes y caja, ¿están indicados todos los métodos de pago aceptados por el Distribuidor?



OBLIGATORIA



### EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA  
OBJETIVO

Gerente General y/o Responsable



LUGAR DE  
EVALUACIÓN

Recepción de servicio | Caja  
Mostrador de partes al público

#### OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Indicación de métodos de pago aceptados.

#### MÉTODO DE EVALUACIÓN

Verifique que en el área de recepción de servicio y caja estén indicados los diferentes métodos de pago aceptados por el Distribuidor. Esto puede ser en forma de pósters, tableros, folletos, calcomanías, etc. Cumplir con la iluminación necesario en el mostrador ( 300 luxes ). Horarios y atención continua en los horarios establecidos/especificados



BENEFICIOS

- ▶ Notificar los diferentes métodos de pago para que el cliente pueda saberlos sin tener que preguntar a alguien del Distribuidor.



DETERIORO  
Y KPI

#### El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ CSI
- ▶ SSI
- ▶ Rentabilidad

## AC-14

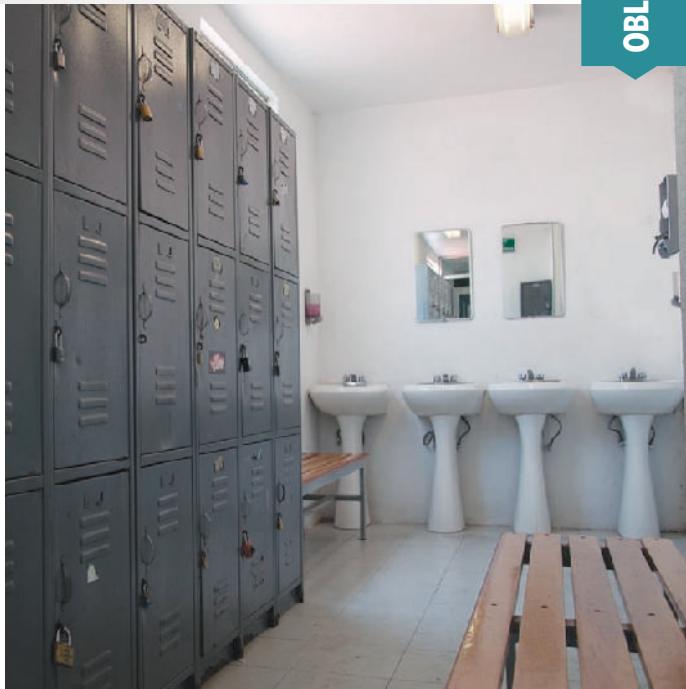
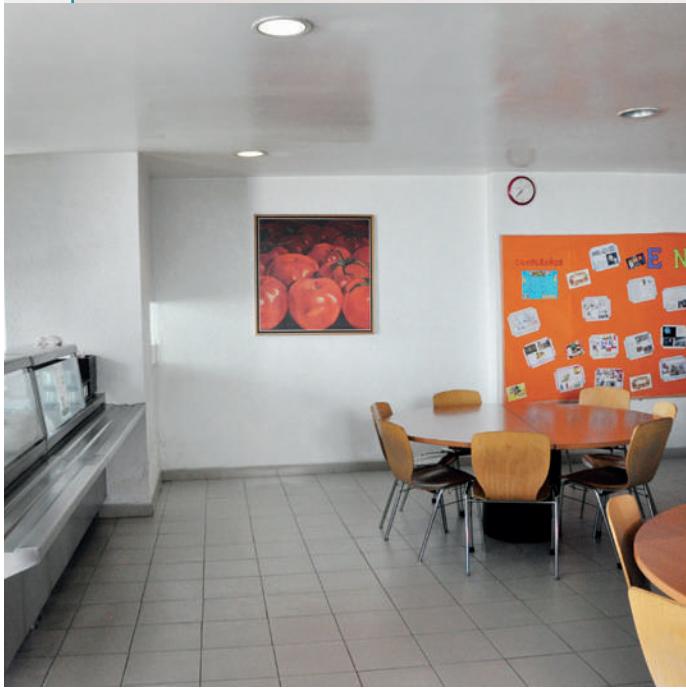
## Instalaciones para el personal



OBLIGATORIA



¿El Distribuidor cuenta con instalaciones para uso del personal que reciban mantenimiento y limpieza regularmente?



## EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Gerente General



LUGAR DE EVALUACIÓN

Interior del Distribuidor



## OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de instalaciones para uso del personal: vestidores, baños, comedor, área de descanso, etc.
- 2 Condiciones del equipo.  
► **Por ejemplo:** casilleros, refrigerador, horno, mobiliario cómodo (mesas y sillas), cocineta, regaderas, calentador de agua, etc.
- 3 Limpieza.

## MÉTODO DE EVALUACIÓN

Compruebe la disponibilidad de cada área para uso del personal.

Compruebe que el equipo funcione adecuadamente.  
Compare con los lineamientos de TMEX.

Bitácora de limpieza, artículos de limpieza.



BENEFICIOS

- Contar con instalaciones ordenadas que ofrezcan comodidad para el personal del Distribuidor y motiven la alta productividad entre ellos.
- Generar un negocio rentable con clientes y personal satisfechos.



DETERIORO Y KPI

## El deterioro de este elemento afectará:

- CSI
- SSI

## AC-15 Herramientas de control de citas



¿El Distribuidor cuenta con una herramienta en el DMS y un tablero de control de citas que sea accesible para el personal responsable para que identifique la disponibilidad de horas para citas?



OBLIGATORIA



### EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



#### PERSONA OBJETIVO

Personal responsable de las citas de servicio



#### LUGAR DE EVALUACIÓN

Recepción de servicio y Área de citas

#### OBJETO DE EVALUACIÓN

#### MÉTODO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad y accesibilidad a la herramienta en DMS y al tablero de control de citas.
- 2 Facilidad para identificar las horas disponibles para citas.

Pida que le muestren el tablero de control de citas. Debe estar disponible para el personal responsable de las mismas.

Verifique el método para identificar los horarios disponibles para citas. Confirmar el método para identificar los horarios que se adecuen a las necesidades de los clientes.



#### BENEFICIOS

- Utilizar un sistema útil para capturar información que se utilizará no sólo para hacer la cita, sino para realizar los trabajos requeridos por el cliente.
- Nivelar la carga del taller, obtener las partes correctas, asegurarse de que estará disponible el técnico con el nivel de habilidad requerido y programar el servicio o reparación en la ventana de tiempo correcta para cumplir con la fecha de entrega prometida.



#### DETERIORO Y KPI

##### El deterioro de este elemento afectará:

- SSI
- FIRM
- Tasa de cumplimiento de campañas de Servicio

## AC-16

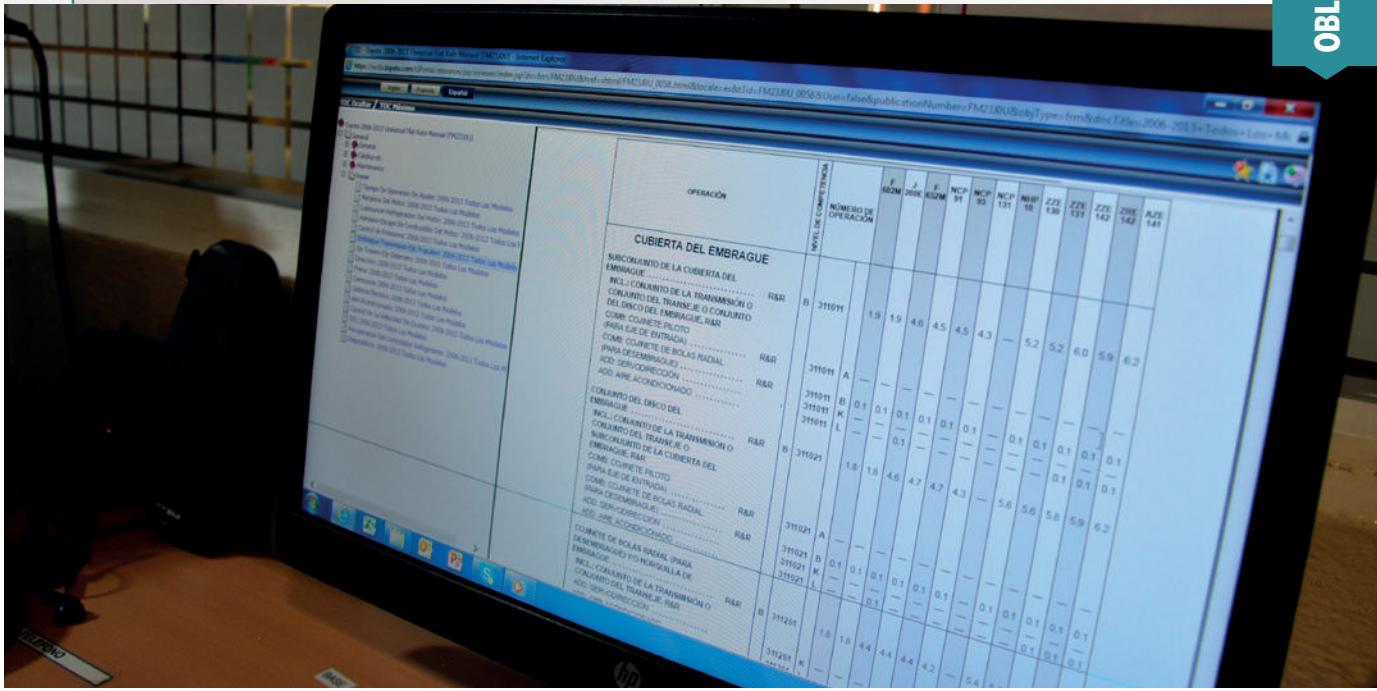
## Cargos de mano de obra



OBLIGATORIA

¿Se utiliza en el área de recepción y citas el Flat Rate el cual esta disponible en la Pagina Web TIS?

¿Existe una herramienta que especifique los tiempos y precios de mano de obra en el área de recepción y citas? ¿Cumple con los lineamientos del TMEX?



## EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



Responsable de citas  
Asesor de servicio



Área de citas  
Recepción de servicio

## OBJETO DE EVALUACIÓN

Existencia de un manual para determinar tiempos y precios de mano de obra.

► **Por ejemplo:** manual electrónico de tasa fija o DMS.

Disponibilidad de la herramienta en el área de recepción.

Cumplimiento de los lineamientos de TMEX/TMC.

## MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida al asesor de servicio que le muestre el método para determinar los precios de mano de obra por hora, aplicados para diferentes operaciones. Compárelos con los lineamientos de TMEX/TMC.

► **Nota:** el Evaluador debe conocer los lineamientos de TMEX.

► Confirmar que el personal de Recepción y citas cuenten con claves de acceso de la pagina web TIS.

► Confirmar que el personal de Recepción y Citas puede ofrecer una cotización.



## BENEFICIOS

- Generar una buena impresión a los clientes ya que los precios de mano de obra se basan en un sistema estándar y no sólo en estimaciones personales.
- Es obligatorio en los casos de garantía que se escriba el número de operación y el cargo fijo de acuerdo a los estándares de TMC.



## El deterioro de este elemento afectará:

- SSI
- Relación de errores en los reclamos de garantía

## AC-17 Programa de mantenimiento con precios



En el área de recepción de servicio, ¿está publicado el programa de mantenimiento en un lugar visible para todos los clientes? ¿Cumple con los lineamientos de TMEX?



### EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS


**PERSONA OBJETIVO**

Gerente de Servicio  
Asesores de Servicio


**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Recepción de servicio

OBJETO DE EVALUACIÓN	
<input type="radio"/>	1 Disponibilidad del programa de mantenimiento.
<input type="radio"/>	2 Aplicabilidad para todos los modelos en el mercado.
<input type="radio"/>	3 Cumplimiento de los lineamientos de TMEX.
<input type="radio"/>	4 Disponibilidad en el área de recepción.

MÉTODO DE EVALUACIÓN	
Pida a la persona objetivo que le muestre el programa de mantenimiento publicado.	
Verifique que el programa de mantenimiento contenga precios correctos y que aplique para todos los modelos en el mercado.	
Compare con los lineamientos de TMEX.	
Compruebe que el programa de mantenimiento publicado sea accesible para el personal y para los clientes.	


**BENEFICIOS**

- ▶ Anunciar el menú de servicios y sus precios le ayudará con la venta de sus productos y también proporcionará a los clientes información respecto al correcto mantenimiento de los vehículos Toyota.
- ▶ Brindará confianza a los clientes respecto a los precios que tendrá que pagar para el mantenimiento de su vehículo, evitando confusiones.


**DETERIORO Y KPI**
**El deterioro de este elemento afectará:**

- ▶ SSI


**OBLIGATORIA**

## AC-18

## Anaquel de partes de pedido especial



OBLIGATORIA



- ¿El Distribuidor cuenta con un anaquel para pedidos especiales?  
 ¿Las partes están identificadas por nombre del cliente y fecha de la cita?



## EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



## PERSONA OBJETIVO

Responsable de partes



## LUGAR DE EVALUACIÓN

Almacén de partes

## OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de anaquel para partes de pedido especial.
- 2 Los anaqueles están clasificados con base en la fecha de la cita.
- 3 Disponibilidad del nombre del cliente y fecha de la reparación colocada en cada parte que se encuentre en el anaquel.

## MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Compruébelo visualmente.
- Revise si puede identificar en la tarjeta y/o etiqueta la fecha de la cita.
- Verifique que todas las partes en el anaquel (hasta un máximo de 10) tengan la información requerida.



## BENEFICIOS

- El manejo de partes de pedido especial puede ser más exacto si se controlan visualmente y de acuerdo a la cantidad de días desde que se recibieron. También servirá como recordatorio para devolver las partes que no se usen, y en consecuencia, reducir el riesgo de crear inventario obsoleto.



## DETERIORO Y KPI

## El deterioro de este elemento afectará:

- CSI
- SSI