



GUÍA DE EVALUACIÓN

TSM KODAWARI MÉXICO

VERSIÓN 2021



INTRODUCCIÓN



La Guía de Evaluación TSM Kodawari México 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 Sales de México (TMEX), suministra esta guía como una herramienta de apoyo para ayudar en la implementación del programa TSM Kodawari México. 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 México debe utilizarse como herramienta de soporte y 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 siempre enfocado al cuidado de los Clientes Toyota.

CAPÍTULO 1.	¿CÓMO USAR ESTA GUÍA?	4
--------------------	------------------------------	---

CAPÍTULO 2.	LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN	8
--------------------	-----------------------------------	---

1. Citas (CI)	9
2. Asesor de Servicio (AS)	32
3. Técnico Maestro en Diagnóstico (TM)	52
4. Jefe de Taller (JT)	62
5. Garantías (GA)	73
6. Refacciones (RF)	76
7. Atención a Clientes (AC)	88
8. Gerencia de Servicio (GS)	96
9. Gerencia General (GG)	105
10. Promotor Kaizen (PK)	114
11. Desarrollo Organizacional (DO)	119
12. Ventas / VDQI (VV)	132
13. Retención de Clientes (RT)	141

CAPÍTULO 3.	DETERIORO	154
--------------------	------------------	-----

CAPÍTULO 4.	RECOMENDACIONES OPERATIVAS	159
--------------------	-----------------------------------	-----

1. Boletín Informativo	160
2. Anexo A	161
3. Anexo B	175
4. Anexo C	179

CAPÍTULO 5.	RECOMENDACIONES COMERCIALES	181
--------------------	------------------------------------	-----

1. Boletín Informativo	182
2. Anexo A	184
3. Anexo B	202
4. Anexo C	209
5. Anexo D	214
6. Anexo E	217

CAPÍTULO 6.	ACRÓNIMOS	219
--------------------	------------------	-----



CAPÍTULO

¿CÓMO USAR ESTA GUÍA?

¿CÓMO USAR ESTA GUÍA?

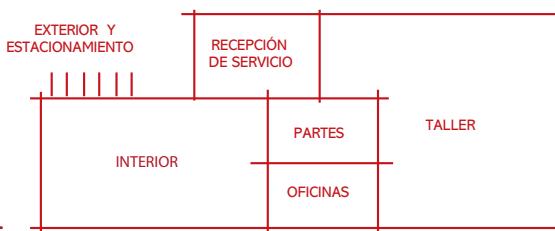
Para completar una evaluación eficiente del Distribuidor, se recomienda tomar en cuenta el siguiente proceso.

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 disponible en la plataforma KMT, podrá evaluar por separado cada grupo de preguntas y ordenarlas con base en el flujo seleccionado.

¡Ahora sí!
Está listo
para iniciar la
evaluación.

2. DURANTE LA EVALUACIÓN.

Por favor siga los pasos que se indican:

1 AS-2 Cubreasientos y tapetes

2 ¿El Distribuidor dispone de cubreasientos, cubretapetes, cubrevolante y cubrepalanca para proteger los vehículos en proceso de servicio?

3

6 OBJETO DE EVALUACIÓN

1 Disponibilidad de cubreasientos, cubretapetes, cubrevolante y cubrepalanca de velocidades.

2 Uso. Hacer referencia al Capítulo 4: Anexo A de la presente guía.

3 Disponibilidad de cubreasientos, cubretapetes, cubrevolante, cubrepalanca de velocidades para el proceso de Recolección en Domicilio del Cliente.

7 MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que le muestre los artículos mencionados.

Confirme que los cubreasientos, cubretapetes, cubrevolante y cubrepalanca se instalan en todos los vehículos una vez que estos ingresan al Distribuidor y se mantengan bien colocados durante todo el proceso de la unidad.

Pida a la persona objetivo que le muestre los artículos mencionados, específicamente todo lo relacionado para la Recolección del auto en el Domicilio del Cliente.

4 PERSONA OBJETIVO
Asesor de Servicio

5 LUGAR DE EVALUACIÓN
Área de Asesores de Servicio

32 GUÍA TSM KODAWARI MÉXICO

BENEFICIOS

- Mantener limpio y protegido el vehículo durante el proceso de mantenimiento o reparación.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi |

1. Verifique el elemento Kodawari.
 2. Lea la pregunta para identificar el área de enfoque de la evaluación.
 3. Revise el ejemplo (fotografía o diagrama) para aclarar el objetivo de la pregunta.
 4. Revise la persona objetivo bajo los lineamientos de evaluación.
 5. 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.**

6. Verifique los objetos de evaluación. Siga la numeración de éstos como secuencia para la evaluación.
7. Verifique el método de evaluación para cada objeto de evaluación y evalúe uno por uno.
8. Coloque su resultado de evaluación: “O” o “X” en los cuadros designados en cada hoja (en caso de imprimir la presente guía). Cuando el resultado sea “X”, escriba sus observaciones en las hojas impresas justo frente al objeto de evaluación no disponible.

Tomar en cuenta que la evaluación se podrá realizar en la KMT en donde se deberá llenar acorde al sistema.

Nota: para obtener “O” en una pregunta, todos los objetos de evaluación deben ser “O”.

3. DESPUÉS DE LA EVALUACIÓN

Realice los siguientes pasos:

1. Usando la herramienta KMT, realice un listado de las actividades generadas para darle seguimiento a través de un plan de acción, el cual deberá estar validado por su Consultor TSM.
2. Cargue la información que valide la contramedida de cada actividad (API) y notifique a su Consultor TSM para su validación y liberación.
3. Recuerde que una vez certificado, deberá realizar una evaluación trimestral a partir de su fecha de certificación o re-certificación hasta su siguiente fecha de re-certificación.

4. CRITERIOS PARA CERTIFICACIÓN Y RECERTIFICACIÓN

1. La guía de evaluación comprende 132 preguntas; de las cuales **87 son obligatorias y 45 no**. Para Distribuidores que no estén en el programa de Retención de Clientes (CR-t), no aplicará el apartado correspondiente.
2. Para los Distribuidores que estén en el programa avanzado de **Retención de Clientes**, la sección que consta de **12 preguntas serán obligatorias para acreditar el programa y la certificación**.
3. Para que el Distribuidor pueda certificarse debe aprobar el **95% de las preguntas obligatorias** y al menos obtener un puntaje del **80% de las preguntas no obligatorias**.
4. **Se deberá dar cumplimiento a los indicadores de desempeño de Retención y Satisfacción de Clientes y/o cualquier otro indicador(es) requerido por TMEX.**



2

CAPÍTULO

LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN



CITAS

LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN





¿El Distribuidor cuenta con un SOP, por escrito y/o electrónico, de citas?

Proceso de Citas



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1** Pida a la persona objetivo que le muestre su proceso de citas.

Nota: observar el énfasis que se tenga sobre el medio preferido de contacto al Cliente.

Hacer referencia al Capítulo 4: Anexo A de la presente guía.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Disponibilidad de un procedimiento que contemple:

- Llamada con el Cliente.
- Actualización de los datos del Cliente y vehículo.
- Verificación de Acciones de Servicio.
- Programación (MDT, AT, Técnicos y Asesor de Servicio)
- Recolección de vehículo en domicilio del Cliente.
- Revisión del historial del vehículo.
- Operaciones y el presupuesto, hora de recepción y de entrega tentativa del vehículo terminado.
- Se deberán considerar las habilidades de cada técnico de acuerdo a la Matriz de Capacitación técnica para la asignación de trabajos. (Matriz de Habilidades)

- 2** Revisión física del proceso.

Solicite a la persona objetivo la evidencia sobre la autogestión (revisión) de las actividades mencionadas.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Citas



LUgar DE EVALUACIÓN

Área de Citas

BENEFICIOS

- Asegurar que se cuente con toda la información necesaria para completar las solicitudes del Cliente de manera precisa, con el tiempo y los costos estipulados.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CI-2

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



OBJETO 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.
- 3 Disponibilidad y accesibilidad a un tablero para el control de Recolecciones en Domicilio del Cliente.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida que le muestren el tablero de control de citas. Debe estar disponible para el personal responsable de las mismas.
Nota: en caso de ser necesario, se deberá contar con la capacidad de reflejar 12 días de operación para programar.

Verifique el método para identificar los horarios disponibles para citas. Confirmar la identificación de nivel de técnicos, color de chips (verde=mantenimiento, amarillo=reparación y rojo=diagnóstico) y contar con chips identificando el 20% de tiempo disponible (SIN CITA) por cada técnico.

Pida que le muestren el tablero de control de citas. Debe estar disponible para el personal responsable de la recolección en domicilio del Cliente.
Nota: en caso de ser necesario, se deberá contar con la capacidad de reflejar 12 días de operación para programar.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Citas



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Área de Citas
- Taller de Servicio



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:

CXi

FIRM

Tasa de cumplimiento de Acciones de Servicio

CI-3

Confirme y registre la información del cliente:
Nombre, dirección, medio preferido de contacto, celular y correo electrónico.



Como resultado del proceso de citas, ¿están disponibles en el DMS los 4 perfiles del cliente y están correctamente llenados?

OBLIGATORIA

OBJETO DE EVALUACIÓN

1 Disponibilidad de los 4 perfiles necesarios del Cliente en el DMS para registrar la información derivada de las citas de servicio y que esté ligado a un número de serie (VIN).

2 Visibilidad de los 4 perfiles en el DMS para todas las áreas del Distribuidor que tengan contacto con los Clientes.

3 Disponibilidad de la información del Cliente, así como su estatus, en los documentos relacionados con la cita.

Nota: los estatus mínimos requeridos son activo, inactivo, finado, foráneo, prospecto y no contactar. Cualquier cambio de estatus deberá ser rastreable.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes:

- Propietario
- Contacto de adquisición
- Responsable de mantenimiento
- Conductor

Pida a la persona objetivo que muestre en el DMS los 4 perfiles. Revisar, al menos, 10 clientes en diferentes áreas, por ejemplo, Asesor de Servicio, Asesor de Ventas, Caja, Hostess, HyP, Citas, Refacciones.

Verifique todos los registros de las citas futuras empezando desde la fecha de evaluación.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Citas



LUgar DE EVALUACIÓN

Área de Citas

BENEFICIOS

- ▶ Facilitar el contacto con el Cliente en caso de una Acción de Servicio.
- ▶ Facilitar el seguimiento al Cliente, especialmente en caso de reparaciones relacionadas con su seguridad.
- ▶ Facilitar el rápido contacto con el Cliente para obtener aprobación de otras tareas y así minimizar el paro del trabajo en el taller.
- ▶ Actualizar la base de datos con la información de los clientes para incrementar la efectividad de las actividades de retención de clientes.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

Tasa de Retención de Clientes

Tasa de cumplimiento de Acciones de Servicio

12



¿El Distribuidor cuenta con los campos mínimos para capturar la información del cliente del proceso de citas? (Incluyendo método/medio preferido de contacto)

OBLIGATORIA

Archivo Edición Ver Maestros

Aceptar

Clave:	147587	Tipo:	Cliente
Rama:		Estatus:	ALTA
Nombre:	TEODORO BAZAN AVILA		
RFC:	XAXX010101 000	Tipo Amda:	Persona Física
CURP:		IFE:	1297003750830
Dirección:	BUENAVISTA 27		
Delegación:	Gustavo A Madero	Colonia:	LINDAVISTA
Código Postal:	07300	Población:	Gustavo A Madero
Estado:	MEXICO	País:	Mexico
Teléfono Principal:			
Tel. Oficina:	53701617	55	Correo electrónico: j-jovita@hotmail.com
Nombres:	TEODORO		
Apellido Paterno:	BAZAN		
Apellido Materno:	AVILA		
Tel. Oficina:	53701617	Teléfono Móvil:	0445536515840
Título:	Sefor	Régimen Fiscal:	Persona Física
Flotilla	Fuente:	Afición Deportiva:	

Fecha Nacimiento: Sexo:

Condición Cliente: Medio de Contacto:

Horario de Contacto:

Comprador: TEODORO BAZAN AVILA Email

Responsable Mto.: TEODORO BAZAN AVILA Telefono Casa

Telefono Oficina Celular

Mensaje

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1  Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS para registrar la información del cliente derivada de:
 - Venta de autos nuevos
 - Comonuevos y seminuevos
 - Servicio y Refacciones
 - Área Administrativa (seguros, caja, F&I)
 - Hostess
 - Hojalatería y Pintura (HyP)
 - 2  Existencia de candados en el DMS que garanticen el llenado de todos los campos.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.

- Nombre completo:
 - Nombres(s) - Apellido paterno - Apellido materno
 - RFC (no genérico / con o sin homoclave)
 - Dirección completa
 - Correo electrónico
 - Indicar medio preferido de contacto
 - Teléfono del Cliente: Oficina / Casa / Celular

PERSONA OBJETIVO

Responsable de Citas



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Citas

BENEFICIOS

- ▶ Garantizar el contacto con el Cliente para las actividades de Bienvenida de Servicio.
 - ▶ Promover las visitas a servicio mediante los recordatorios de mantenimiento.
 - ▶ Facilitar el contacto con el Cliente en caso de una Acción de Servicio.
 - ▶ Garantizar el contacto con el Cliente para cualquier seguimiento.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

Tasa de Retención de Clientes

Tasa de cumplimiento de Acciones de Servicio

CI-5

Información del vehículo

TSM
TOYOTA SERVICE MANAGEMENT

¿El Distribuidor cuenta con los campos mínimos para la captura de la información del vehículo del proceso de citas?

OBLIGATORIA

CITAS

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Se tiene un proceso detallado indicando la forma correcta de captura de información del vehículo derivada del área de:
- Ventas autos nuevos
 - Comonuevos y seminuevos
 - Servicio y Refacciones
 - Área Administrativa (seguros, caja, F&I)
 - Hostess
 - Hojalatería y Pintura (HyP)

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes:
- VIN (17 dígitos)
 - Código Katashiki
 - Modelo / Versión / Año Modelo
 - Distribuidor que generó la venta
 - Fecha DOFU (date of first use)
 - Placa
 - Seguro / Protección extendida

- 2 Existencia de candados en el DMS que garanticen el llenado de todos los campos.

Verifique en el DMS y/o documentos relacionados los candados con los que se cuenta.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Citas



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Citas

14

BENEFICIOS

- Garantizar la información correcta del vehículo.
- Generar un histórico de información (visitas y reparaciones) por cada número de VIN.
- Facilitar la identificación de los vehículos en caso de una Acción de Servicio.
- Generar nuevos negocios a partir de la información del vehículo.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

Tasa de Retención de Clientes

Tasa de cumplimiento de Acciones de Servicio

CI-6

Confirme y registre la información del vehículo:
Modelo, año, placas, katashiki, versión,
Distribuidor de venta y número de serie (VIN).

TSM
TOYOTA SERVICE MANAGEMENT

Como resultado del proceso de citas, ¿están disponibles en el DMS y en la Orden de Reparación, el modelo del vehículo, año, placas, katashiki, versión, Distribuidor de venta y número de serie (VIN)?

OBLIGATORIA

CITAS

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del historial de servicio derivada de las citas.
- 2 Disponibilidad de la información del historial de servicio en los documentos relacionados con las citas.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.

Verifique todos los registros de las citas futuras empezando desde la fecha de evaluación.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Citas



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Citas

BENEFICIOS

- Asegurar el correcto suministro de las partes correspondientes al vehículo.
- Actualizar la base de datos del vehículo para incrementar las actividades de Retención de Clientes.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- CXi
- FIRM
- Tasa de cumplimiento de Acciones de Servicio
- Número de reportes técnicos sometidos por TUS
- Relación de errores en los reclamos de garantía

CI-7

**Confirme y registre el historial de servicio del vehículo:
Incluyendo Acciones de Servicio completadas y pendientes por aplicar.**



Como resultado del proceso de citas, ¿el historial de servicio del vehículo, incluyendo la existencia de Acciones de Servicio completadas, pendientes y boletines técnicos por aplicar, se encuentran disponibles en el DMS y/o en la Orden de Reparación?

OBLIGATORIA

CITAS

En caso de que el presupuesto no sea aceptado, el cliente pagará exclusivamente el costo por la revisión y diagnóstico y el Prestador del servicio se obliga a devolver el vehículo en las condiciones en las que fue entregado, exceptuando las consecuencias inevitables del diagnóstico. El costo de la revisión será de \$ M N mas IVA

OBSERVACIONES

DIAGNOSTICO DE TESTIGOS ENCENDIDOS
REPORTA QUE NO DESARROLA BIEN LA CAMIONETA CUANDO VA A UNA VELOCIDAD APROX DE 60 70 COMO QUE NO ARRANCA BIEN . LO HACE SIEMPRE CUANDO ESTA EN FRIO EN LAS MAÑANAS

Safety Recall D0C - 2007 through 2013 Model Year FJ Cruiser Vehicles Access Door Inner

REVISION DE TESTIGO ENCENDIDO , CLIENTE REPORTA QUE ESTABA ESTACIONANDO LA CAMIONETA Y AL MOMENTO DE METER REVERSA , SE IGOS DE CHEK ENGINE Y DE TRACC OFF, Y

PRESUPUESTO		VIGENCIA
revisión a efectuar o elementos a reparar o sustituir		Impo
Mano de obra	\$	
Refacciones	\$	
Otros materiales	\$	
Cargos Adicionales o extraordinarios	\$	
Seguro	\$	

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del historial de servicio derivada de las citas.
- 2 Disponibilidad de la información del historial de servicio en los documentos relacionados con las citas.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.

Verifique todos los registros de las citas futuras empezando desde la fecha de evaluación.

**PERSONA OBJETIVO**

Responsable de Citas

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Área de Citas

BENEFICIOS

- Comunicar al Cliente los resultados de servicios anteriores, mostrando así, el interés de Toyota por el cuidado de su vehículo.
- Mantener el historial de servicio de cada vehículo permite ofrecer al Cliente productos y servicios de manera oportuna y assertiva.
- Implementar el rastreo de Acciones de Servicio le permite a los Distribuidores asegurar la imagen de los productos Toyota y la seguridad del Cliente.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- CXi
- FIRM
- Tasa de cumplimiento de Acciones de Servicio
- Número de reportes técnicos sometidos por TUS
- Relación de errores en los reclamos de garantía

CI-8

Confirme y registre: Solicitudes del cliente para mantenimiento periódico.

TSM
TOYOTA SERVICE MANAGEMENT

Como resultado del proceso de citas, ¿la solicitud del cliente para mantenimiento periódico está disponible en el DMS y/o en la Orden de Reparación?

OBLIGATORIA

PRESTADOR DEL SERVICIO	
Autobús Toy del Sureste S.A. de C.V. C.P. 77000 Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México Calle 10 Sur #100, Col. Centro, 77000 Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México C.P. 77000 Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México Teléfono: 01 966 840 0000	
DATOS DFI AUTOMÓVIL	
Vehículo	FJ CRUISER Color: PLATA
Modelo	2008 Motor: 1GR-FE Año:
Tipo de Orden:	Cliente Toyota 14 AZUL Técnico BRAVO BRAVO ATALO
Placas	UVT1939 Serie: Vini JTBUT1F7K022533
DATOS DEL CLIENTE	
Nombre:	CORONA DE LA TORRE HECTOR RAMON RFC: COT16601073BA
Dirección:	
Tel:	9148712
E-mail:	lupatizume@gmail.com
DETALLE DEL SERVICIO	
Descripción de partes, reparaciones y materiales para prestación de servicio	
DIAGNOSTICO DE TESTIGOS ENCENDIDOS	
En caso de que el presupuesto no sea aceptado, el cliente pagará exclusivamente el costo por la revisión y diagnóstico y la Prestadora del servicio se charge a devolver el vehículo en los condiciones en las que fue entregado, exceptuando las consecuencias innecesarias del diagnóstico. El costo de la revisión será de \$ M.N. mas IVA	
USO RIVAROLINES	
DIAGNOSTICO DE TESTIGOS ENCENDIDOS. EL PROVEEDOR NO DESARROLLO BIEN LA CAMIONETA CUANDO VA A UNA VELOCIDAD APROX DE 60 70 COMO QUE NO ARRANCA BIEN LO HACE SIEMPRE CUANDO ESTA EN FRIO EN LAS MAÑANAS Safety Recall Doc. -2007 through 2013 Model Year FJ Cruiser Vehicles Access	
OCIO, LOS PULSOS BAJO RUSTICARIO	
EL proveedor no se hace responsable por la pérdida de objetos dejados en el interior del vehículo, aun con la cajuela cerrada, solo que estos se encuentren descritos en el presente recuento.	
PRE SUSPUESTO	VIGENCIA
SERVICIOS ADICIONALES	

Ordenes de unidades servicio		
Vehículo	Personas	
ESTA UNIDAD FUE VENDIDA POR AUTOMOTRIZ		
No. placas	No. serie	No. motor
UVT1939	JTEBU11F7K022353	1G.R.5576422
Color exterior	Color interior	
PLATA	GRIS	
Vehículo	Modelo	Descripción
FJ CRUISER	2008	FJ CRUISER
Cilindros		Transmisión
6		AUTOMÁTICA
Marca	Baúl	
TOYOTA		
Tipo	Orden	Situación
CLIENTE TOYOTA	00186443	FACTURADA
Cone	Millas	Kilometraje
14 AZUL	147363	237159
		24/03/2021
Forma pago	Motivo de kilometraje	Folos
Motivo de cancelación	Fecha de	
	24/03/2021	
<input type="button" value="Cancelar orden"/> <input type="button" value="Reclamo de presupuestos"/> <input type="button" value="Estado cuenta"/> <input type="button" value="Reabrir orden cancelada"/>		
<input type="button" value="Reclamo de garantías"/> <input type="button" value="Seguimiento"/> <input type="button" value="Inventario un"/>		
<input type="button" value="Firma electrónica"/> <input type="button" value="Reabrir orden cancelada"/> <input type="button" value="Reabrir orden cancelada"/>		

OBJETO DE EVALUACIÓN

- Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del vehículo derivada de las citas de servicio.
- Disponibilidad de la información del vehículo en los documentos relacionados con las citas.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.

Verifique todos los registros de las citas futuras empezando desde la fecha de evaluación.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Citas



LUgar DE EVALUACIÓN

Área de Citas

BENEFICIOS

- Realizar los trabajos conforme a las solicitudes del Cliente.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi | FIRM | Tasa de cumplimiento de Acciones de Servicio



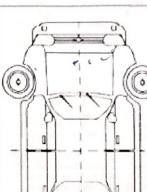
Cl-9

Confirme y registre: Solicitudes del cliente para diagnósticos y reparaciones generales. (Identificación de trabajos prioritarios)



Como resultado del proceso de citas, ¿los síntomas y condiciones del vehículo al momento de la falla, están disponibles en el DMS y/o en la Orden de Reparación? (Llenado del cuestionario de Pre-diagnóstico)

OBLIGATORIA

PRESTADOR DEL SERVICIO											
Automotriz Toy del Sureste S.A de C.V. R.F.C. AT5-020806-JZS SIEM: 26C5E6	Horario de atención del servicio al cliente Lunes a Viernes de 7:30 am a 6:30 pm Sábado de 8:00 am a 2:00 pm correo electrónico: atencion.clientes@toyotaacan.com.mx										
Calle la Loma #1501 312 Mza. 34 Lt. 1 Expo. La Loma Col. Centro Industrial Ixtalul C.P. 77950 Cancún, Benito Juárez, Quintana Roo Comunicador: 01 (998) 193-00-00											
DATOS DE FJ AUTOMÓVIL											
Vehículo FJ CRUISER Color PLATA											
Modelo 2008 Motor 1GR-FE Año:											
Tipo de Orden Cliente Toyota 14 AZUL Técnico BRAVO BRAVO ATALO											
Placas: UVT1939 Serie: JTEBU11F78K022353 Vin:											
DATOS DEL CLIENTE											
Nombre CORONA DE LA TORRE HECTOR RAMON RFC: COTH6601073BA	Dirección:										
Cal: 9148712 Tel: 9148712	L-mail: lupitazumer@gmail.com										
DETALLE DEL SERVICIO											
Descripción de partes, refacciones y materiales para prestación de servicio.											
DIAGNOSTICO DE TESTIGOS ENCENDIDOS											
<p>En caso de que el presupuesto no sea aceptado, el cliente pagará exclusivamente el costo por la revisión y diagnóstico y el Prestador del servicio se obliga a devolver el vehículo en las condiciones en las que fue entregado, exceptuando las consecuencias inevitables del diagnóstico. El costo de la revisión será \$ M N mas IVA</p>											
OBSERVACIONES											
<p>DIAGNOSTICO DE TESTIGOS ENCENDIDOS</p> <p>REPORTA QUE NO DESARROLLA BIEN LA CAMIONETA CUANDO VA A UNA VELOCIDAD APROX DE 60 70 COMO QUE NO ARRANCA BIEN . LO HACE SIEMPRE CUANDO ESTA EN FRIO EN LAS MANANAS</p> <p>Safety Recall D0C - 2007 through 2013 Model Year FJ Cruiser Vehicles Access Door Interlock</p> <p>REVISION DE TESTIGO ENCENDIDO, CLIENTE REPORTA QUE ESTABA ESTACIONANDO LA CAMIONETA Y AL MOMENTO DE METER REVERSA , SE ENCENDIDO LOS TESTIGOS DE CHEK ENGINE Y DE TRACC OFF, Y</p>											
<p>Fecha de inicio de reparación: N00198443/146045</p> <p>Fecha de finalización del cuadro: Kms: 237159 Kms.</p> <p>Gasolina: E 1/4 1/2 3/4 F</p> <p>Asesor de Servicio: MONICA JIMENEZ GUTIERREZ</p>											
INVENTARIO											
 <ul style="list-style-type: none"> 1 Encamisa 2 Bocinas de radio 3 Espejo retrovisor 4 Ceniceros 5 Manija inferiores 6 Poliza y manual 7 Porta documentos 8 Boquillas de claxon 9 Espio lateral 10 Llave de arranque 11 Embriagador 12 Antena 13 Tapón de aceite 14 Tapón del embidador 15 Válvula de arranque 16 Batería (mca) 17 Componentes de motor 18 Extintor 19 Gafas de sol y maneral 20 Kit de herramientas 21 Trinquete de seguridad 22 Llanta de rotacion 23 Tapón de gasolina 24 Llantas (4) 25 Discos de frenos (4) 26 Molduras laterales 27 Molduras completas 28 Cartereta sin golpes 29 Llantas 30 Llumoperabrisas 31 Tablero 32 Radiador 33 Timpadoras 34 Plumas 35 Calefaccion 36 OJUZ LOS PULSOS BAJO RLSGUARD 											
<p>Li proveedor no se hace responsable por la pérdida de objetos dejados en el interior del vehículo, aún con la cajuela cerrada, solo que estos se encuentran descritos en el presente recuadro.</p>											
<p>EL cliente espera su vehículo?</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> SI</td> <td><input type="checkbox"/> No</td> </tr> <tr> <td colspan="2">¿El cliente desea ver sus piezas?</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> SI</td> <td><input type="checkbox"/> No</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Fecha de recepción y hora</td> </tr> <tr> <td colspan="2">24/03/2021</td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	¿El cliente desea ver sus piezas?		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No	Fecha de recepción y hora		24/03/2021	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No										
¿El cliente desea ver sus piezas?											
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No										
Fecha de recepción y hora											
24/03/2021											

Servicios | Campañas

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1  Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del historial de servicio derivada de las citas.
 - 2  Disponibilidad de la información del vehículo (síntomas y condiciones de la falla) en los documentos relacionados con las citas.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes. Mostrar el cuestionario o checklist de pre-diagnóstico.

3 Disponibilidad del tiempo del Asesor Técnico.

Verifique todos los registros de las citas futuras empezando desde la fecha de evaluación.

Verificar el método de programación del tiempo del Asesor Técnico así como la información relacionada al diagnóstico.



PERSONA OR JETIVO

Responsable de Citas



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Citas

BENEFICIOS

- ▶ Asegurar un diagnóstico preciso para el técnico con base en la descripción de los síntomas y condiciones por parte del Cliente, asegurando así, una reparación correcta.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- CXi
 - FIRM
 - Tasa de cumplimiento de Acciones de Servicio
 - Número de reportes técnicos sometidos por TUS
 - Relación de errores en los reclamos de garantía

CI-10

Confirme y registre: Fecha y horarios preferidos por el Cliente para la recepción y entrega del vehículo.



Como resultado del proceso de citas, ¿la fecha y el horario preferidos por el cliente y disponibilidad para recepción y entrega del vehículo están disponibles en el DMS y/o en la Orden de Reparación?

OBLIGATORIA

CITAS

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del Cliente derivada de las citas de servicio.
- 2 Disponibilidad de la información del Cliente en los documentos relacionados con las citas.
- 3 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS y orden de reparación para registrar la información del Cliente para la Recolección en Domicilio del Cliente.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.

Verifique todos los registros de las citas futuras empezando desde la fecha de evaluación.

Pida a la persona objetivo que le muestre en DMS y/o las órdenes de reparación para la recolección en domicilio o en su defecto, el formato diseñado para realizar el procedimiento señalado.

**PERSONA OBJETIVO**

Responsable de Citas

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Área de Citas

BENEFICIOS

- Ajustar la planeación del trabajo en el taller.
- Balancear las cargas de trabajo en el taller.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

CI-11

Confirme y registre: El costo estimado del servicio.

TSM
TOYOTA SERVICE MANAGEMENT

Como resultado del proceso de citas, ¿el costo estimado del servicio está disponible en el DMS y/o en la Orden de Reparación?

OBLIGATORIA

CITAS

TOYOTA		PRESTACIÓN DE SERVICIO DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULO									
Auténtico Toy del Sureste S.A. de C.V. Av. Constitución 100, Col. Centro, 32000 Tampico, Tamaulipas Calle 10a Madero 425, 322 100, 32000 Tampico, Tamaulipas C.P. 77000 Tampico, Tamaulipas, México Teléfono: 01 800 777 00 00 Correspondencia: 01 800 777 00 00		Horario de atención del servicio al cliente Lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm Sábados de 8:00 am a 2:00 pm		Fecha de pago de reparación NOVIEMBRE 2019		El cliente espera su vehículo? Sí _____ No _____					
Número de orden: 0191977954999		Unidad de medida para calcular la vigencia de la garantía del fabricante Kms. 9919 Kms.		¿El cliente tiene un perro? Sí _____ No _____		Fecha de recuperación y hora 27/02/2021					
Vehículo: RAV4 Color: GRIS OSCURO		Gases: Gasolina E 10/20 I-M		Asistencia de Reparación JOSE CONTRERAS							
Modelo: 2020 Motor: Atm.		INV. NÚM. 6									
Tipo de orden: Cambio Toyota 14VERDE Teléfono: 0191977954999											
Placa: UTH752G Serie: VIN: JTM13FVJSLJ032269											
Nombre: ROSALES RIVERA LAURA RFC: XAXX010101000											
Dirección:											
Tel: 9841690792											
E-mail: aura.rg@hotmail.com											
DETALLE DEL SERVICIO											
Descripción de partes, refacciones y materiales para prestación de servicio: MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES											
En caso de que el presupuesto no sea aceptado, el cliente pagará exclusivamente el costo por la revisión y diagnóstico y el Precio del servicio se aplicará a devolver el vehículo en las condiciones en las que fue entregado, exceptuando las consecuencias eventuales del desplazamiento. El costo de la revisión es de \$ 100.00 m.n. más IVA.											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FVJSLJ032269											
DETALLE DE VEHICULO											
MANTEINIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669.00 CON IVA INCLUIDO REVISAR CHISQUEROS DEL Y EL TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM											
No se ha encontrado ninguna información para el VIN: JTM13FV											

Cl-12

Introducir resultados: Reconfirmación con el Cliente de la fecha y el horario de la cita de servicio.



Como resultado del proceso de citas, ¿la confirmación del personal del Distribuidor está disponible en DMS y/o los documentos relacionados?

OBLIGATORIA

PRESUPUESTO			VIGENCIA
Clave	Nº	Operación a efectuar o elementos a reparar o sustituir	Imp.
		Mano de obra	\$
		Refacciones	\$
		Otros materiales	\$
		Cargos Adicionales u extraordinarios	\$
		Seguro	\$
		Subtotal	\$
		I V A	\$
		Total a pagar	\$
		Anticipo	\$

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1  Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información de los horarios de la cita de servicio.
 - 2  Disponibilidad de la información de los horarios y fechas en los documentos relacionados con las citas.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.

Verifique todos los registros de las citas futuras empezando desde la fecha de evaluación.

Verifique el método de confirmación y evidencia de la actividad.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Citas



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Citas

21

GUÍA TSM KODAWARI MÉXICO

BENEFICIOS

- ▶ Recordar al Cliente la fecha y el horario de su cita de servicio a fin de reducir la incidencia de Clientes que no se presentan a su cita.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

CI-13

Pedido especial de partes

TSM
TOYOTA SERVICE MANAGEMENT

Como resultado de ordenar partes como pedido especial, ¿la fecha, número de pedido y el nombre del personal responsable, están disponibles en el DMS y/o en la Orden de Reparación?

OBLIGATORIA

CITAS

LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN

The screenshot shows a detailed service order for a Toyota RAV4. Key information includes:

- Vehículo:** TOYOTA RAV4 Color: GRIS OSCURO
- Modelo:** 2020 Motor: Año:
- Tipo de Orden:** Cliente Toyota 14VERDUE Técnico: YONATHAN PEREZ CHAN
- Placa:** UTH7353 Sede: Vivi JTMR13FVJLJ032289
- DATOS DEL CLIENTE:** Nombre: ROSALES RIVERA LAURA RFC: XAXX010101000 Dirección: Cal. L-mail: laura.ro@hotmail.com Tel: 9841690792
- DETALLE DEL SERVICIO:** Descripción de partes, refacciones y materiales para creación de servicio MANTENIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES
- Mantenimiento:** MANTENIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES \$2,669 SIN QUITAR FRENOS, LLANTAS, BOMPERES, REVISAR CHISQUETELES DEL Y TRASERO ENTREGA 12:30 CERRAMOS 1 PM
- Nota:** No se ha encontrado ninguna INFORMACIÓN para el VIN: JTMR13FVJLJ032289
- PRESUPUESTO:** TOTAL A PAGAR: \$ 2,669.00
- VIGENCIA:** Fecha de entrega: 27/02/2021 Hora de entrega: 12:45
- Condiciones:** Se aceptan partes o refacciones usadas o recondicionadas. Si () No () Se suministran carros, estacionarios o materiales al consumidor. Si () No () Se garantiza y asegura que solo el cliente autorizado para ordenar esta reparación. Con la presente autorizo al taller a realizar descuentos entre las plazas de repuesto y/o materiales necesarios para ejecutar la reparación autorizada por Autorepair, ley del Servicio. Accepto el contrato suscrito al momento de todos los términos.

The screenshot shows the TSM system interface with the following details:

- Operaciones adicional:** CLiente TOYOTA
- Operación:** Tipo: M.O. REPARACION Nivel: 1 Venta: 400.00 Costo: 48.00
- Descripción:** REEMPLAZO DE MENSULAS, PERNO Y ESPACIADOR F 7232
- Técnico:** A ABEL MOO
- Solicitudes / Inquietudes del cliente:** REEMPLAZO DE MENSULAS, PERNO Y ESPACIADOR F 7232

OBJETO DE EVALUACIÓN

- Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información de pedido especial de partes.
- Disponibilidad de la información de pedido especial de partes en los documentos relacionados con las citas.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.

Verifique todos los registros de las citas futuras empezando desde la fecha de evaluación.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Citas



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Citas

22

BENEFICIOS

- Informar al departamento de servicio acerca del estatus de pedidos especiales de partes con el fin de programar adecuadamente el trabajo relacionado y evitar así la insatisfacción del Cliente.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

FIRM

Stock de partes

CI-14

Pedido especial de partes: Confirmación de la fecha de llegada de las partes.



Como resultado del proceso de preparación de citas, ¿la confirmación del personal del Distribuidor sobre la llegada de las partes de pedido especial, está disponible en el DMS y/o en la Orden de Reparación?

OBLIGATORIA

Pedidos Especiales

No. De Orden: **193060**
Nombre del cliente: **Joyce Acosta**
Teléfono: **998 140203**
Fecha de Cita: **3 mayo 2021**
Hora de Cita: **08:45 am**
Modelo y Año: **Avalan 2016**
Pedido Completo: **SI NO**
Piezas en B.O: **SI NO**
Unidad en Taller: **SI NO**

MÓNICA JIMÉNEZ

Técnico: **Abel Moo**
 ETA: **23.04.2021**

PEDIDO DEALER Nº	Nº PARTE	DETACCIÓN	CNT LESES/SAC SALVADOR	NP PEDIDO INTERNO + DEPÓSITO	CLIENTE Y TELEFONO	ENTREGA	FECHA DE AVISO DE LLEGADA	CITA/F PROGR
6155	00349PE	16572-0P240	HOSE, RADIATOR, NO.2	1	12-abr MOT248	IRENE FROYLAN	DISPONIBLE	16-abr
6156	00349PE	16341-AD010	GASKET, WATER OUTLET	2	12-abr MOT248	IRENE FROYLAN	DISPONIBLE	16-abr
6157	00349PE	96761-24019	RING, O	10	12-abr MOT248	IRENE FROYLAN	DISPONIBLE	16-abr
6158	00349PE	96761-0P042	VALVE, WATER	1	12-abr MOT248	ROGELIO PIOS	ENTREGADO	16-abr 22-abr
6159	00349PE	96761-0P042	VALVE, WATER	1	12-abr MOT248	ROGELIO PIOS	ENTREGADO	16-abr 22-abr
6160	00349PE	96325-82010	GASKET, WATER INLET	1	12-abr MOT248	ROBILIO RIOS	ENTREGADO	16-abr 22-abr
6161	00349PE	30918-A2018	BELT V-RIBBED	1	12-abr MOT248	ROGELIO PIOS	ENTREGADO	16-abr 22-abr
6162	00349PE	04427-08540	BOOT KIT, FRI DRIVE S	1	12-abr MOT248	ROGELIO PIOS	ENTREGADO	16-abr 22-abr
6163	00349PE	80219-08000	COUPLING ASSY, STOP LA	1	12-abr MOT248	ROGELIO PIOS	ENTREGADO	16-abr 22-abr
6164	00349PE	80219-08000	COUPLING ASSY, STOP LA	1	12-abr MOT248	MARIS ELDA ESTRADA	FACING	16-abr
6165	00349PE	83051-0K001	CYLINDER K KEY SET	1	12-abr MOT248	MARIS ELDA ESTRADA	FACING	16-abr
6166	00349PE	83618-06010	SENSOR, KNOCK CONTR	2	12-abr MOT247	CIMENTACIONES Y COS	ENTREGADO	16-abr 22-abr
6167	00349PE	82219-08000	WIRE, SENSOR	1	12-abr MOT247	CIMENTACIONES Y COS	ENTREGADO	16-abr 22-abr
6168	00349PE	17772-20020	GASKET, INTAKE MANIF	1	12-abr MOT247	CIMENTACIONES Y COS	ENTREGADO	16-abr 22-abr
6169	00349PE	17778-20020	GASKET, INTAKE MANIF	1	12-abr MOT247	CIMENTACIONES Y COS	ENTREGADO	16-abr 22-abr
6170	00349PE	90383-10204	BEARING, CLUTCH, P	1	12-abr MOT248	CONSTRUCTORA MAYRA	ENTREGADO	16-abr 22-abr
6171	00349PE	63801-62100	REGULATOR, SUB-ASSY,	1	14-abr MOT281	FRIDA LOPEZ	BO	16-abr
6172	00349PE	90343-46278	CUP	2	14-abr MOT281	FRIDA LOPEZ	FACING	16-abr
6173	00349PE	90343-46302	CUP	4	14-abr MOT281	FRIDA LOPEZ	FACING	16-abr
6174	00349PE	04468-0E010	PAD KIT, DISC BRAKE L	2	14-abr MOT250	DAVID GOVEA	FACING	16-abr
6175	00349PE	04845-0E040	SHIM KIT, ANTI-SQUEAL	3	14-abr MOT250	DAVID GOVEA	FACING	16-abr
6176	00349PE	31210-0K260	COVER ASSY, CLUTCH	1	14-abr MOT249	CONSTRUCTORA MAYRA	ENTREGADO	16-abr
6177	00349PE	31250-0K261	DISC ASSY, CLUTCH	1	14-abr MOT249	CONSTRUCTORA MAYRA	ENTREGADO	16-abr
6178	00349PE	90383-10204	BEARING, RADIAL BALL	1	14-abr MOT249	CONSTRUCTORA MAYRA	ENTREGADO	16-abr
6180	00349PE	31230-71061	BEARING ASSY, CLUTCH	1	14-abr MOT249	CONSTRUCTORA MAYRA	ENTREGADO	16-abr
6181	00349PE	13405-75080	FLYWHEEL SUB-ASSY	1	14-abr MOT249	CONSTRUCTORA MAYRA	ENTREGADO	16-abr
6182	00349PE	84307-68020	CABLE SUB-ASSY, SPIN	1	14-abr 70755	PAUL RANGEL	ENTREGADO	16-abr

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo), para registrar la información de pedido especial de partes.
- 2 Disponibilidad de la información de pedido especial de partes en los documentos relacionados con las citas.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.

Verifique todos los registros de las citas futuras empezando desde la fecha de evaluación.

PERSONA OBJETIVO

Responsable de Citas



LUgar DE EVALUACIÓN

Área de Citas

BENEFICIOS

► Informar al departamento de servicio acerca del arribo de pedidos especiales de partes con el fin de programar adecuadamente el trabajo relacionado y evitar así la insatisfacción del Cliente.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

FIRM

Stock de partes



¿Existe un sistema y/o procedimiento para dar seguimiento a los Clientes que no se presentaron a su cita original?

OBLIGATORIA



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de un registro y seguimiento diario con el total de Clientes que no se presentaron a su cita.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Verificar la existencia de un reporte diario de clientes que no se presentan a su cita (no show). Se deberá llamar a los Clientes para saber el motivo y con estos datos, hacer planes de acción para disminuir el porcentaje de "no show". El máximo permitido es 5%. Se deberá generar un registro y retroalimentar al Gerente de Servicio.

- 2 Disponibilidad de planes de acción generados por el análisis de la información.

Pida al encargado que le muestre el análisis y los planes de acción aplicados.

- 3 Disponibilidad de evidencia sobre el envío de información (KPI's) al Gerente de Servicio.

Revisar el método de envío, confirmación de recepción y análisis de la información para planes de acción.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Citas



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Citas

BENEFICIOS

- ▶ Evaluar la cantidad de Clientes que no asistieron a su cita.
- ▶ Conocer las razones por las que no asistieron a sus citas.
- ▶ Crear planes de acción apropiados para los casos más importantes o recurrentes.
- ▶ Lograr que los Clientes agenduen nuevamente una cita para servicio.

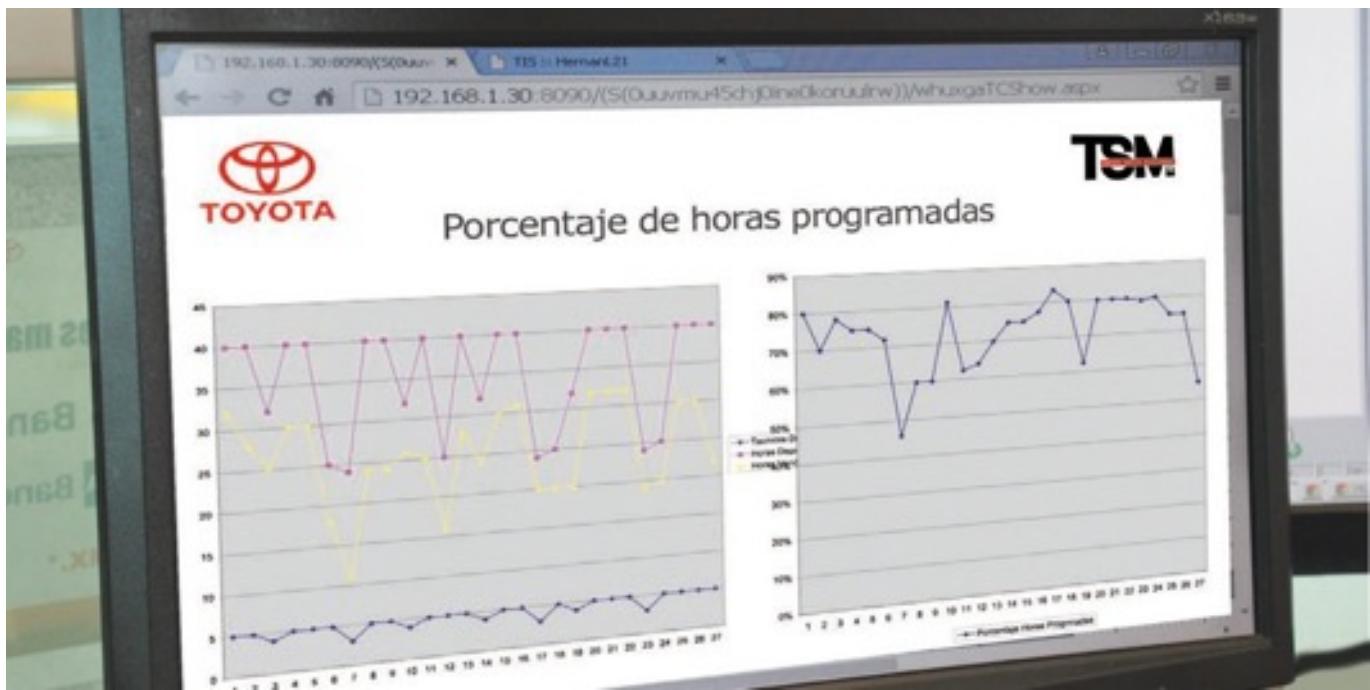
DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi | Rentabilidad



¿Se mide el porcentaje de tiempo asignado a las citas?



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de un registro diario con el total de horas programadas entre el total de las horas disponibles de los técnicos.
- 2 Disponibilidad de planes de acción generados por el análisis de la información.
- 3 Disponibilidad de evidencia sobre el envío de información (KPI's) al Gerente de Servicio.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Pida al Responsable de Citas que le muestre dicho registro y que el tiempo de espera para la asignación de tiempo en taller, por parte de Clientes, no exceda de 48 hrs.
- Pida al encargado que le muestre el análisis y los planes de acción aplicados.
- Revisar el método de envío, confirmación de recepción y análisis de la información para planes de acción.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Citas



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Citas

BENEFICIOS

- Asegurar que los Clientes sean atendidos a tiempo y que no se queden vehículos en espera de reparación para el día siguiente.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi | Rentabilidad



¿Se llevan a cabo periódicamente las actividades de recordatorio de mantenimiento?

OBLIGATORIA

CALENDARIO MRS

A	B	C	D	E	F	G	H	I
12		Junes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo
13						01/06/2018	02/06/2018	03/06/2018
14	Fecha Hoy					02/05/2018	03/05/2018	04/05/2018
15	n-17	Mail				15/05/2018	16/05/2018	17/05/2018
16	n-14	Mensaje				18/05/2018	19/05/2018	20/05/2018
17	n-10	Llamada				22/05/2018	23/05/2018	24/05/2018
18	N-5	ZILLAMADA						
19								
20	Fecha Hoy	04/06/2018	05/06/2018	06/06/2018	07/06/2018	08/06/2018	09/06/2018	10/06/2018
21	n-30	Mail	05/05/2018	06/05/2018	07/05/2018	08/05/2018	09/05/2018	10/05/2018
22	n-17	Mensaje	08/05/2018	19/05/2018				
23	n-14	Llamada	21/05/2018	22/05/2018				
24	n-10	Zillamada	26/05/2018	26/05/2018				
25								
26	Fecha Hoy	11/06/2018	12/06/2018					
27	n-30	Mail	13/05/2018	14/05/2018				
28	n-17	Mensaje	18/05/2018	29/05/2018				
29	n-14	Llamada	01/06/2018	02/06/2018				
30	n-10	Zillamada	06/06/2018	07/06/2018				
31								
32	Fecha Hoy	18/06/2018	19/06/2018					
33	n-30	Mail	18/05/2018	19/07/2018				
34	n-17	Mensaje	06/07/2018	06/07/2018				
35	n-14	Llamada	03/07/2018	08/07/2018				
36	n-10	Zillamada	29/06/2018	29/06/2018				

LISTA OBJETIVO DEL DMS

Numero de chasis	Descripcion	Año	Ultimo ser.	Últ. km.	Prix serial	sig serv. Nombre	Tel	Celular	Direccion
1TFDCCP5U187131	HACCE 15 PASAJEROS	2018	/ /	0	08/06/2018	10,000 ALFONSO GOMEZ LEAL	01871-8886702	044871-3916555	BOULEVARD INDIP.
1TDE9F5B1093227	YARIS SD CORE CVT	2017	/ /	0	08/06/2018	10,000 MARIA MAGDALENA DELGADO A	NP	044871-866779	BLVD. CONSTITUYENTES
1YFBPRH4H713624	COROLLA SE-CVT	2017	05/06/2018	32,159	08/06/2018	42,159 CRISTINA LOERA SILVA	01871-2958933	045631-1320285	CDA MIRAN 530
1M0E8C0C94203520	HILUX DOBLE CABINA	2017	15/06/2018	53,748	08/06/2018	63,748 JOSE MANUEL SALVADOR NAZE	NP	044871-1785887	LOTE-8 MANZANA 1
1YFBPRH4H9P529173	COROLLA LE-CVT	2017	21/05/2018	50,181	08/06/2018	60,181 MARIELA MARIPIYO HERNANDEZ	01871-4558491	044871-2515426	AV. LORETO 1127
212TRREVSHW3N1481	RAV4 LE 4X2	2017	08/02/2018	12,026	22/06/2018	22,026 JOSE LUIS RAMIREZ BARUELO	01871-1549494	044871-1549494	PIASEO DE TECNOV.
212TRREVW0W557211	RAV4 XLE AWD	2017	07/02/2018	16,916	08/06/2018	26,916 ARMANDO CHAVARRIA GONZALEZ	NP	044871-182372	ANDORRA 4672
3M0LAY4QY134614	YARIS R-XLE	2016	08/02/2018	18,309	08/06/2018	28,909 MARIA DEL ROSARIO GONZALEZ	01871-7119737	044871-1203323	JOSE GPE RENDAU
31TYKDC0C109194	SIENNA LTD DVD 2014	2016	08/02/2018	95,000	08/06/2018	110,000 JUAN CARLOS ALVAREZ MEDREDON	01871-7954400	044871-2132110	CARRETERA TECNICO
31TYKDC0C109195	HONDA CRIDER XLE	2016	08/02/2018	15,942	08/06/2018	25,942 LUIS ALBERTO GOMEZ MEDREDON	01871-1925163	044871-1925163	GARDEN 685 P.T.
31YEDHC8B132446	HILUX B-CAB CABINA 5	2016	16/04/2018	29,354	08/06/2018	49,054 GERARDO PACHECO CORTEZ	01871-211025	044871-211025	AV TORRE DEL SOL
31MAZSKNC0M0118493	TACOMA D-CAB TRD SPO	2016	08/02/2018	10,125	08/06/2018	20,125 JOSE ANGEL BECERRA HERNAN	NP	044871-726221	CARRETERA A MEX.
31MAZSKNC0M017524	TACOMA D-CAB TRD SPO	2016	15/03/2018	30,054	08/06/2018	40,054 PEDRO DE TORRES NATERA	01871-7134717	044871-7275406	BLVD. INDEPENDENCIA
31YFBPRH4H9P519432	COROLLA LE-CVT	2016	08/02/2018	12,345	08/06/2018	22,345 TOMASA RUIZ MUÑOZ	01872-7761010	044871-2633272	CARRETERA GOMEZ
212TRF4EV4P9W36393	RAV4 XLE AWD	2015	08/02/2018	21,804	08/06/2018	21,804 SALVADOR MONTES ITURRAGA	01871-7127217	044871-7423200	JOSE FIGUEROA 27
31TYKDC0C1E5488515	SIENNA XLE 2015	2015	08/02/2018	26,833	08/06/2018	36,833 ANGELICA RODRIGUEZ CASTIL	01871-7136815	044871-1498034	ALIE DEL CUETO
31TYKDC0C1E5488514	SIENNA LTD DVD 2014	2014	08/02/2018	44,880	08/06/2018	54,880 JAVIER GUERRA LOPEZ	NP	044871-1787349	CALLE ABASOLO 57

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Preparación en DMS de la lista objetivo de recordatorio considerando cada tipo de recordatorio.

Nota: Se deberá incluir listados de:

1. Clientes de 1° Servicio.
2. Clientes que su último mantenimiento fue hace 6 meses.
3. Clientes Inactivos (clientes con más de 12 meses sin una CPUS).
4. Clientes con presupuestos pendientes de visitas anteriores.

Hacer referencia al Capítulo 4: Anexo A de la presente guía.

- 2 Recordatorio de Servicio.

- 3 Información en el Recordatorio de Servicio.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Verificar una lista objetivo mensual con estatus y seguimiento de los siguientes clientes:

- Vehículos nuevos
- Vehículos comonuevos/seminuevos Toyota
- Vehículos no vendidos por el Distribuidor

Y excluyendo: vehículos con clientes que solicitaron NO ser contactados, pérdida total, robados, reportados por el cliente como vendidos, clientes que mencionaron no asistirán al taller de servicio, con una cita de servicio ya agendada, con una orden de servicio abierta en taller, con una orden abierta de HyP, usados en inventario del Distribuidor.

Verificar métodos para recordatorio de mantenimiento (Whatsapp, carta, mail, SMS, llamada telefónica) que incluya periodicidad de envío dependiendo del tipo de contacto.

Verificar si la información proporcionada es relevante. (Inf. del Cliente, vehículo, fecha y servicio recomendado, costo y horarios de servicio, etc)



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Citas



LUgar DE EVALUACIÓN

Área de Citas

BENEFICIOS

- Incrementar el CXi al confirmar o recordar a los Clientes de su próximo servicio.
- Mejor control y nivelación de los trabajos en taller.
- Estandarizar la información que se comparte con los Clientes.
- Asegurar que el Cliente siga visitando el área de Servicio.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

Rentabilidad

Tasa de Retención de Clientes



¿Se cuenta con un proceso que garantice que el recordatorio de servicio se realice por tiempo y por kilometraje de forma precisa?

OBLIGATORIA

CITAS

LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN

RECORDATORIO 6 MESES // llamadas en OCTUBRE 2020												
DATOS DEL CLIENTE		DATOS DEL VEHICULO		N-30			N-15		N-7		N-3	
FECHA	CLIENTE	VEHICULO	AÑO	VIN	ST	AT	ST	AT	ST	AT	ST	AT
01-04-20	ANA LAURA PEÑA LORIA	RAV4 LE	2013	2T3ZF4EV6DW011233	29-08-20	SR	13-09-20	SR	20-09-20	SR	24-09-20	CR
01-04-20	JERSON CASTRO CHAVEZ	COROLLA BASE MT	2016	5YFBURHE8GP532033	29-08-20	SR	13-09-20	SR	20-09-20	SR	24-09-20	CR
02-04-20	PEDRO HERRERA PAAT	TACOMA TRD SPORT	2012	3TMJU4GN8CM132734	30-08-20	SR	14-09-20	SR	21-09-20	SR	25-09-20	CR
02-04-20	SERGIO GARZA LAURENT	HIGHLANDER XLE	2018	5TDKZRFH9JS239495	30-08-20	SR	14-09-20	SR	21-09-20	SR	25-09-20	CR
02-04-20	WILLIAMS ARMANDO LOPEZ CANDANEDO	PRIUS PREMIUM SR	2017	JTDKBRFU9H3044445	30-08-20	SR	14-09-20	SR	21-09-20	SR	25-09-20	CR
03-04-20	ANDRES JAUGE GINGERLI	YARIS R XLE AT	2017	3MYDLAYV1HY178405	31-08-20	SR	15-09-20	SR	22-09-20	SR	26-09-20	CR
03-04-20	IGNACIO VAZQUEZ IZQUIERDO	AVANZA PREM MT	2016	MHKMF53E2GK004902	31-08-20	SR	15-09-20	SR	22-09-20	SR	26-09-20	CR
03-04-20	RECAL RECOBRIEMIENTO SA DE CV	LUX D-CAB 6AT DSL PREMIU	2019	MROEX8DDXK0196776	31-08-20	SR	15-09-20	SR	22-09-20	SR	26-09-20	CR
03-04-20	SERGIO EMILIO CARRANZA FIGUEROA	COROLLA C MT	2016	5YFBURHE6GP391771	31-08-20	SR	15-09-20	SR	22-09-20	SR	26-09-20	CR
03-04-20	PROPIETECA NACIONAL S.A DE CV	AVANZA XLE AT	2018	MHKMF53F0JK021911	31-08-20	SR	15-09-20	SR	22-09-20	SR	26-09-20	CR
03-04-20	PROMOTORA SKU SAPI DE CV	CAMRY SE	2019	4T1B11HK0KU688011	31-08-20	SR	15-09-20	SR	22-09-20	SR	26-09-20	CR

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de un proceso de recordatorio de servicio que especifique el tiempo exacto en que debe ser contactado un Cliente.

Hacer referencia al Capítulo 4: Anexo A de la presente guía.

- 2 ¿Se contacta al Cliente a través del medio de contacto preferido? Y, ¿se cuenta con un proceso para cada uno de los medios de comunicación que se utilizan?

- 3 ¿Se llevan por separado los seguimientos y análisis de Clientes de primer servicio y servicios recurrentes?

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Confirme que el proceso especifique cuándo y cómo contactar a los Clientes por tiempo y kilometraje.

Nota: verificar que se ocupe el método preferido de contacto.

Pida a la persona objetivo que le muestre 15 recordatorios de servicio y revise que el medio de contacto utilizado coincida con el medio de contacto preferido registrado en el DMS.

Pida a la persona objetivo que le muestre el archivo donde se lleve el seguimiento de todos los Clientes de primer servicio y servicios recurrentes.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Citas



LUgar DE EVALUACIÓN

Área de Citas

BENEFICIOS

- Asegurar que el Cliente visite por primera vez el área de Servicio.
- Asegurar que el Cliente siga visitando el área de Servicio.
- Asegurar que los contactos con el Cliente se realizan en el tiempo adecuado para que sean efectivos.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

Tasa de Retención de Clientes



¿El Distribuidor mide indicadores clave de desempeño (KPI's) del área de citas?

OBLIGATORIA

CITAS



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los indicadores claves de desempeño (KPI's).

- 2 Disponibilidad de planes de acción generados por el análisis de la información.

- 3 Disponibilidad de evidencia sobre el envío de información (KPI's) al Gerente de Servicio.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Disponibilidad de un registro con la siguiente información:

- Total de las citas agendadas., incluyendo las agendadas para recolección en domicilio del Cliente.
- Total de clientes que asistieron a servicio.
- Carry-over (en horas máx. 5% del tiempo disponible en taller y en vehículos)
- Total de las recepciones y entregas que se cumplieron a tiempo, incluyendo el servicio de recolección en domicilio del Cliente.
- No Show
- Sleeping over
- Cancelaciones

Pida al encargado que le muestre el análisis del registro de citas y los planes de acción aplicados.

Revisar el método de envío, confirmación de recepción y análisis de la información para planes de acción.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Citas



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Citas

BENEFICIOS

- ▶ Evaluar la operación del proceso de citas.
- ▶ Generar planes de acción que mejoren las condiciones actuales.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

FIRM



¿El Distribuidor mide de manera mensual el total de citas realizadas de Clientes que recibieron el recordatorio de servicio, así como la efectividad del mismo?

OBLIGATORIA

CITAS

Tasa de citas con Recordatorio de Servicio: Min. 80%

Descripción	Fórmula	Periodicidad
Tasa de clientes con recordatorio de servicio =	Número de clientes a quienes se le envió un recordatorio de servicio	Mensual y acumulativo
	Número de clientes objetivo para recordatorio de servicio	
Tasa de citas de clientes con recordatorio de servicio =	Número de clientes con recordatorio de servicio y que concertaron una cita de servicio	Mensual y acumulativo
	Número de clientes con recordatorio de servicio	

Tasa de Efectividad de Recordatorio de Servicio: Min. 80%

Descripción	Fórmula	Periodicidad
Tasa de efectividad de recordatorio de servicio =	Número de clientes con 1 CPU (Mantenimiento) hace 6 meses y que asistieron al taller	Mensual y acumulativo
	Número de CPU (Mantenimiento) hace 6 meses	

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de información relacionada a la medición mensual de la cantidad de Clientes a quienes se les realizó un recordatorio de mantenimiento.
- 2 Disponibilidad de información relacionada a la medición mensual de la cantidad de citas realizadas por la actividad de recordatorio de mantenimiento.
- 3 Disponibilidad de información mensual relacionada a la medición de la cantidad de Clientes que acudieron en tiempo a su siguiente servicio de acuerdo a la lista objetivo generada.
- 4 Disponibilidad de información mensual y acumulativa de la medición de la cantidad de Clientes que acudieron a su siguiente servicio después de 6 meses.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Confirmar que se mida por separado la efectividad de contacto en caso de existir diferentes medios disponibles (Whatsapp, teléfono de casa, oficina, celular, SMS y/o correo electrónico).

Pida que se muestre el histórico de información registrada de manera mensual.

Confirmar que se muestre el histórico de información registrada de manera mensual.

Confirme con la persona objetivo que ingrese al DMS y muestre los datos correspondientes.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Citas



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Citas

BENEFICIOS

- Monitorear la efectividad de las actividades de recordatorio de mantenimiento.
- Identificar y prevenir la inactividad de los Clientes.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

KPI's de Retención de Clientes

CI-21

Tasa de Primer Servicio de Mantenimiento

TSM
TOYOTA SERVICE MANAGEMENT

¿El Distribuidor mide de manera mensual la tasa de los Clientes que acudieron a su 1er servicio de mantenimiento?

OBLIGATORIA

CITAS

Descripción	Fórmula	Periodicidad																																																				
Tasa del primer servicio de mantenimiento (general) =	Número de VINs de 6 meses de edad, con al menos 1 CPU (mantenimiento)	Mensual y Acumulativo																																																				
	Unidades en Operación con 6 meses de edad que asistirán al taller	Min. 70%																																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes a reportar</th><th>Mes Venta</th><th>Facturación de Servicio</th><th>Realizar KPI</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>Enero</td><td>Julio</td><td>Jul-Ene</td><td>Primeros días de Febrero</td></tr> <tr><td>Febrero</td><td>Agosto</td><td>Ago-Feb</td><td>Primeros días de Marzo</td></tr> <tr><td>Marzo</td><td>Septiembre</td><td>Sep-Mar</td><td>Primeros días de Abril</td></tr> <tr><td>Abril</td><td>Octubre</td><td>Oct-Abr</td><td>Primeros días de Mayo</td></tr> <tr><td>Mayo</td><td>Noviembre</td><td>Nov-May</td><td>Primeros días de Junio</td></tr> <tr><td>Junio</td><td>Diciembre</td><td>Dic-Jun</td><td>Primeros días de Julio</td></tr> <tr><td>Julio</td><td>Enero</td><td>Ene-Jul</td><td>Primeros días de Agosto</td></tr> <tr><td>Agosto</td><td>Febrero</td><td>Feb-Ago</td><td>Primeros días de Septiembre</td></tr> <tr><td>Septiembre</td><td>Marzo</td><td>Mar-sep</td><td>Primeros días de Octubre</td></tr> <tr><td>Octubre</td><td>Abril</td><td>Abr-Oct</td><td>Primeros días de Noviembre</td></tr> <tr><td>Noviembre</td><td>Mayo</td><td>May-Nov</td><td>Primeros días de Diciembre</td></tr> <tr><td>Diciembre</td><td>Junio</td><td>Jun-Dic</td><td>Primeros días de Enero</td></tr> </tbody> </table>			Mes a reportar	Mes Venta	Facturación de Servicio	Realizar KPI	Enero	Julio	Jul-Ene	Primeros días de Febrero	Febrero	Agosto	Ago-Feb	Primeros días de Marzo	Marzo	Septiembre	Sep-Mar	Primeros días de Abril	Abril	Octubre	Oct-Abr	Primeros días de Mayo	Mayo	Noviembre	Nov-May	Primeros días de Junio	Junio	Diciembre	Dic-Jun	Primeros días de Julio	Julio	Enero	Ene-Jul	Primeros días de Agosto	Agosto	Febrero	Feb-Ago	Primeros días de Septiembre	Septiembre	Marzo	Mar-sep	Primeros días de Octubre	Octubre	Abril	Abr-Oct	Primeros días de Noviembre	Noviembre	Mayo	May-Nov	Primeros días de Diciembre	Diciembre	Junio	Jun-Dic	Primeros días de Enero
Mes a reportar	Mes Venta	Facturación de Servicio	Realizar KPI																																																			
Enero	Julio	Jul-Ene	Primeros días de Febrero																																																			
Febrero	Agosto	Ago-Feb	Primeros días de Marzo																																																			
Marzo	Septiembre	Sep-Mar	Primeros días de Abril																																																			
Abril	Octubre	Oct-Abr	Primeros días de Mayo																																																			
Mayo	Noviembre	Nov-May	Primeros días de Junio																																																			
Junio	Diciembre	Dic-Jun	Primeros días de Julio																																																			
Julio	Enero	Ene-Jul	Primeros días de Agosto																																																			
Agosto	Febrero	Feb-Ago	Primeros días de Septiembre																																																			
Septiembre	Marzo	Mar-sep	Primeros días de Octubre																																																			
Octubre	Abril	Abr-Oct	Primeros días de Noviembre																																																			
Noviembre	Mayo	May-Nov	Primeros días de Diciembre																																																			
Diciembre	Junio	Jun-Dic	Primeros días de Enero																																																			

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad mensual de la medición de la cantidad de Clientes que acudieron en tiempo a su 1er servicio de acuerdo a la lista objetivo.
- 2 Disponibilidad de manera mensual y acumulativa de información que mida la cantidad de Clientes que acudieron a su 1er servicio después de 6 meses.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Confirme el histórico de la información registrada de manera mensual.

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y muestre los datos correspondientes.

Nota: identificar cuántos clientes faltan por asistir a su primer servicio después de 6 meses. *Excluir los vehículos identificados como inactivos.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Citas



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Citas

BENEFICIOS

- Monitorear de manera mensual la tasa de retorno de los Clientes.
- Identificar y prevenir la inactividad de los Clientes.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

KPI's de Retención de Clientes



¿Se utiliza, en el área de citas, el Flat Rate el cual está disponible en la página Web TIS?

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

Supra > 2020 > DB2CO		
	Operación	Buscar FRM
Componente		
ÁRBOL DE LEVAS-CADENA DE DISTRIBUCIÓN	ÁRBOL DE LEVAS (TODOS) R&R ENGRANAJE DE DISTRIBUCIÓN DEL ÁRBOL DE LEVAS O RUEDA DENTADA (TODOS) R&R CADENA DE DISTRIBUCIÓN R&R ADD: AIRE ACONDICIONADO CONJUNTO DE LA CADENA O TENSOR DE LA CORREA R&R OTROS CAM TIMING OIL CONTROL SOLENO ASSEMBLY (RIGHT SID) CAM TIMING OIL CONTROL SOLENO ASSEMBLY (LEFT SID) CIGÜEÑAL Y/O COINNTE DEL CIGÜEÑAL R&R COMB: PISTÓN CON PASADOR Y/O VÁSTAGO, ANILLO (TODOS) R&R ADD: AIRE ACONDICIONADO POLEA DEL CIGÜEÑAL R&R SUBCONJUNTO DE LA PLACA IMPULSORA (PARA TRANSMISIÓN AUTOMÁTICA) R&R OTROS	R&R 140011 R&R 140021 R&R 140101 R&R 14010K R&R 140111 OTH 14099_ R&R 805631 R&R 895641 R&R 131011 R&R 1310116 R&R 13101K R&R 131051 R&R 131211 OTH 13199_
CIGÜEÑAL-VOLANTE		
BLOQUE DE CILINDROS	TIME-GR CASE S-A/S Y/O GSKT TIME-GR CASE S-A/S Y/O GSKT ADD: AIR CONDITIONING SUBCONJUNTO DE LA CULATA (UN LADO) (TODAS LAS VÁLVULAS, ETC.) R&R JUNTA DE LA CULATA (UN LADO) R&R CONJUNTO DE LA TAPA DE LA CULATA (AMBOS LADOS) R&R TAPÓN DE LLENADO DE ACEITE R&R JUNTA DE LA TAPA DE LA CULATA (AMBOS LADOS) R&R OTROS	R&R 11081 R&R 11081K R&R 110011 R&R 110051 R&R 110101 R&R 110111 R&R 110121 OTH 11099_
CULATA		
REVISIÓN GENERAL DEL MOTOR	SELLO DE ACEITE DELANTERO DEL CIGÜEÑAL R&R SELLO DE ACEITE TRASERO DEL CIGÜEÑAL (ATM) R&R SOPORTE DE MONTAJE DELANTERO DEL MOTOR Y/O AISLANTE (UN LADO) R&R OTROS OTROS	R&R 111101 R&R 111151 R&R 111261 OTH 11199_
CÁRTER DE ACEITE	SUBCONJUNTO DEL CÁRTER DE ACEITE (Nº 1) R&R JUNTA DEL CÁRTER DE ACEITE (CÁRTER DE ACEITE Nº 1) R&R OTROS	R&R 112021 R&R 112021 OTH 11299_
PISTÓN-BIELA	SUBCONJUNTO DEL PISTÓN CON PASADOR (TODOS) R&R COMB: COINNTE DEL CIGÜEÑAL (TODOS) R&R ADD: AIRE ACONDICIONADO OTROS VÁLVULAS (TODAS) R&R HUELLE DE COMPRESIÓN Y/O RETÉN Y/O SELLO DE ACEITE Y/O BLOQUEO DEL RETÉN (TODOS) R&R	R&R 132011 R&R 1320111 R&R 132011L OTH 13299_ R&R 141011 R&R 141031

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Existencia de un manual para determinar tiempos y precios de mano de obra.
Por ejemplo: manual electrónico de tasa fija o DMS
- 2 Disponibilidad de la herramienta en el área de recepción y citas.
- 3 Cumplimiento de los lineamientos de TMEX.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida al personal de citas 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.

Nota: Confirmar que el personal de Servicio, Refacciones y Citas cuenten con claves de acceso a la página web TIS.

Confirmar que el personal de Servicio, Refacciones y Citas pueda ofrecer una cotización.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Citas



LUgar DE EVALUACIÓN

Área de Citas



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.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:



ASESOR DE SERVICIO

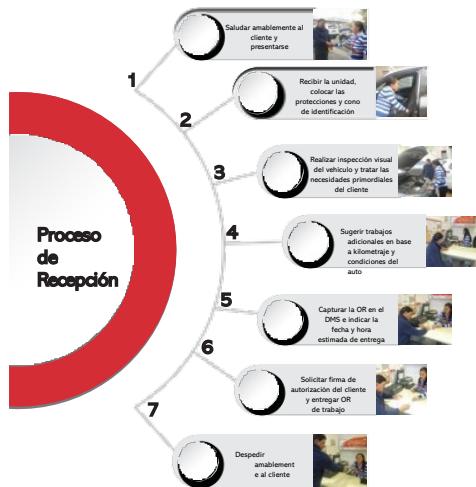
LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN





¿El Distribuidor cuenta con un SOP, por escrito, de recepción, y que esté enfocado en actividades que eviten el estancamiento (stagnation)?

SOP



TAPETES ORIGINALES TOYOTA



EVITE CUALQUIERA DE ESTAS SITUACIONES



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1** Disponibilidad de un proceso de recepción por escrito.
Hacer referencia al Capítulo 4: Anexo A de la presente guía.

- 2** Disponibilidad de actividades para la reducción del estancamiento en el área de servicio.

- 3** Disponibilidad de un proceso de recepción en el Domicilio del Cliente por escrito.
Hacer referencia al Capítulo 4: Anexo A de la presente guía.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida al Asesor que le muestre el proceso de recepción por escrito. Este debe contemplar todas las actividades desde la llegada del cliente hasta la colocación de la orden y las llaves en el tablero de control, así como la priorización de casos críticos y/o de seguridad.

Solicite le sea mostrado el procedimiento/estrategia que llevan a cabo para reducir/eliminar el estancamiento en el área de servicio.

Pida al Asesor que le muestre el proceso de recepción por escrito. Este debe contemplar todas las actividades desde la salida del Asesor de Servicio del Distribuidor, llegada al Domicilio del Cliente hasta la colocación de la orden y las llaves en el tablero de control, así como la priorización de casos críticos y/o de seguridad.



PERSONA OBJETIVO

Asesor de Servicio



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Asesores de Servicio

BENEFICIOS

- La aplicación del proceso asegurará la calidad de atención al Cliente.
- El Cliente podrá reconocer que el Asesor de Servicio cuenta con el tiempo suficiente para atender sus requerimientos.
- El Asesor de Servicio podrá dedicarse a detectar todas las necesidades de sus Clientes y recomendar servicios adicionales.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

FIRM

Rentabilidad

AS-2

Cubreasientos y tapetes



¿El Distribuidor dispone de cubreasientos, cubretapetes, cubrevolante y cubrepalanca para proteger los vehículos en proceso de servicio?



OBJETO DE EVALUACIÓN

1 Disponibilidad de cubreasientos, cubretapetes, cubrevolante y cubrepalanca de velocidades.

2 Uso.
[Hacer referencia al Capítulo 4: Anexo A de la presente guía.](#)

3 Disponibilidad de cubreasientos, cubretapetes, cubrevolante, cubrepalanca de velocidades para el proceso de Recolección en Domicilio del Cliente.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que le muestre los artículos mencionados.

Confirme que los cubreasientos, cubretapetes, cubrevolante y cubrepalanca se instalan en todos los vehículos una vez que estos ingresan al Distribuidor y se mantengan bien colocados durante todo el proceso de la unidad.

Pida a la persona objetivo que le muestre los artículos mencionados, específicamente todo lo relacionado para la Recolección del auto en el Domicilio del Cliente.



PERSONA OBJETIVO

Asesor de Servicio



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Asesores de Servicio

BENEFICIOS

- Mantener limpio y protegido el vehículo durante el proceso de mantenimiento o reparación.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

AS-3

Confirme y registre la información del Cliente: Nombre, dirección, medio preferido de contacto, celular y correo electrónico.

TSM
TOYOTA SERVICE MANAGEMENT


Como resultado del proceso de recepción, ¿están disponibles en el DMS los 4 perfiles del cliente y están correctamente llenados?

OBLIGATORIA

OBJETO DE EVALUACIÓN

1 Disponibilidad de los 4 perfiles necesarios del Cliente en el DMS para registrar la información derivada de la recepción de servicio y que esté ligado a un número de serie (VIN).

2 Disponibilidad de la información del Cliente, así como su estatus, en los documentos relacionados con la recepción de servicio.

Nota: los estatus mínimos requeridos son activo, inactivo, finado, foráneo, prospecto y no contactar. Cualquier cambio de estatus deberá ser rastreable.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.

- Propietario
- Contacto de adquisición
- Responsable de mantenimiento
- Conductor

Verifique todos los registros de las recepciones empezando desde la fecha de evaluación hacia atrás incluyendo el proceso de Recolección en Domicilio del Cliente.



PERSONA OBJETIVO

Asesor de Servicio



LUgar DE EVALUACIÓN

Área de Asesores de Servicio

BENEFICIOS

- ▶ Facilitar el contacto con el Cliente en caso de una Acción de Servicio.
- ▶ Facilitar el seguimiento al Cliente, especialmente en caso de reparaciones relacionadas con su seguridad.
- ▶ Facilitar el rápido contacto con el Cliente para obtener aprobación de otras tareas y así minimizar el paro del trabajo en el taller.
- ▶ Actualizar la base de datos con la información de los Clientes para incrementar la efectividad de las actividades de Retención de Clientes.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

- Tasa de cumplimiento de Acciones de Servicio
- Tasa de Retención de Clientes



¿El Distribuidor cuenta con los campos mínimos para capturar la información del cliente del proceso de recepción? (Incluyendo método/medio preferido de contacto)

OBLIGATORIA

The screenshot shows a software interface for managing client information. On the left, there's a grid of input fields for basic client details like Name, RFC, Address, and Phone numbers. On the right, a larger panel contains more detailed information such as Date of Birth, Sex, and Contact Preferences. A red arrow points to the 'Medio de Contacto' (Contact Method) dropdown menu, which is currently open to show options like 'Celular' (Cellular), 'WhatsApp', 'Email', 'Teléfono Casa' (Home Phone), 'Teléfono Oficina' (Office Phone), 'Celular', and 'Mensaje' (Message). The 'WhatsApp' option is highlighted.

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS para registrar la información del Cliente derivada de:
 - Venta de autos nuevos
 - Comonuevos y seminuevos
 - Servicio y Refacciones
 - Área Administrativa (seguros, caja, F&I)
 - Hostess
 - Hojalatería y Pintura (HyP)
- 2 Existencia de candados en el DMS que garanticen el llenado de todos los campos.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.
- Nombre completo:
 - - Nombres(s) - Apellido paterno - Apellido materno
 - RFC (no genérico / con o sin homoclave)
 - Dirección completa
 - Correo electrónico
 - Medio preferido de contacto
 - Teléfono del Cliente: Oficina / Casa / Celular

Verifique en el DMS y/o documentos relacionados los candados con los que se cuenta.



PERSONA OBJETIVO

Asesor de Servicio



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Asesores de Servicio

BENEFICIOS

- Garantizar el contacto con el Cliente para las actividades de Bienvenida de Servicio.
- Promover las visitas a servicio mediante los recordatorios de mantenimiento.
- Facilitar el contacto con el Cliente en caso de una Acción de Servicio.
- Garantizar el contacto con el Cliente para cualquier seguimiento.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- Tasa de cumplimiento de Acciones de Servicio
- Tasa de Retención de Clientes



¿El Distribuidor cuenta con los campos mínimos para la captura de la información del vehículo del proceso de recepción?

OBLIGATORIA

The screenshot shows the 'VIN Modificar' screen in the TSM DMS. A red box highlights the 'Seguros del VIN' (Insurance) section, which includes fields for Type Policy, Insurer, and Policy Number.

OBJETO DE EVALUACIÓN

- ① Se tiene un proceso detallado indicando la forma correcta de captura de información del vehículo derivada del área de:
 - Ventas autos nuevos
 - Comonuevos y seminuevos
 - Servicio y Refacciones
 - Área Administrativa (seguros, cada, F&I)
 - Hostess
 - Hojalatería y Pintura (HyP)

- ② Existencia de candados en el DMS que garanticen el llenado de todos los campos.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes:

- VIN (17 dígitos)
- Código Katashiki
- Modelo / Versión / Año Modelo
- Distribuidor que generó la venta
- Fecha DOFU (date of first use)
- Placa
- Seguro / Protección extendida

Verifique en el DMS y/o documentos relacionados los candados con los que se cuenta.



PERSONA OBJETIVO

Asesor de Servicio



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Asesores de Servicio

BENEFICIOS

- Garantizar la información correcta del vehículo.
- Generar un histórico de información (visitas y reparaciones) por cada número de VIN.
- Facilitar la identificación de los vehículos en caso de una Acción de Servicio.
- Generar nuevos negocios a partir de la información del vehículo.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- Tasa de cumplimiento de Acciones de Servicio
- Tasa de Retención de Clientes

AS-6

Confirme y registre la información del vehículo:
Modelo, año, placas y número de serie (VIN).

Como resultado del proceso de recepción, ¿están disponibles en el DMS y en la Orden de Reparación el modelo del vehículo, año, placas, katashiki, versión, Distribuidor de venta y número de serie (VIN)?

OBLIGATORIA

OBJETO DE EVALUACIÓN

- Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del vehículo derivada de la recepción de servicio.
- Disponibilidad de la información del vehículo en los documentos relacionados con la recepción incluyendo el proceso de Recolección en Domicilio del Cliente.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.

Verifique todos los registros de las recepciones empezando desde la fecha de evaluación hacia atrás incluyendo el proceso de Recolección en Domicilio del Cliente.

PERSONA OBJETIVO

Asesor de Servicio



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Asesores de Servicio

BENEFICIOS

- Asegurar el correcto suministro de las partes correspondientes al vehículo.
- Actualizar la base de datos del vehículo para incrementar las actividades de Retención de Clientes.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- CXi
- FIRM
- Tasa de cumplimiento de Acciones de Servicio
- Número de reportes técnicos sometidos por TUS
- Relación de errores en los reclamos de garantía

AS-7

Confirme y registre el historial de servicio del vehículo: Incluyendo Acciones de Servicio completadas y pendientes por aplicar.



Como resultado del proceso de recepción, ¿el historial de servicio del vehículo, incluyendo la existencia de Acciones de Servicio completadas y pendientes y boletines técnicos por aplicar, se encuentran disponibles en el DMS y/o en la Orden de Reparación?

OBLIGATORIA

En caso de que el presupuesto no sea aceptado, el cliente pagará exclusivamente el costo por la revisión y diagnóstico y el Prestador del servicio se obliga a devolver el vehículo en las condiciones en las que fue entregado, exceptuando las consecuencias inevitables del diagnóstico. El costo de la revisión será de \$ M N. mas IVA

OBSERVACIONES

DIAGNOSTICO DE TESTIGOS ENCENDIDOS
REPORTA QUE NO DESARROLA BIEN LA CAMIONETA CUANDO VA A UNA VELOCIDAD APROX DE 60 70 COMO QUE NO ARRANCA BIEN . LO HACE SIEMPRE CUANDO ESTA EN FRIO EN LAS MAÑANAS

Safety Recall DOC - 2007 through 2013 Model Year FJ Cruiser Vehicles Access Door Inner

REVISION DE TESTIGO ENCENDIDO - CLIENTE REPORTA QUE ESTABA ESTACIONANDO LA CAMIONETA Y AL MOMENTO DE METER REVERSA , SE ENCENDIDO LOS TESIGOS DE CHEK ENGINE Y DE TRACC OFF

PRESUPUESTO		
Clave	Nº	Operación a efectuar o elementos a reparar o sustituir
		Mano de obra
		Refacciones
		Otros materiales
		Cargos Adicionales o extraordinarios
		Seguro

Business Pro - Servicio								
Reporte del historial de vehículos por: No. Serie								
No. Serie: VNKKTTUD38FA048836								
Placas	Vehículo	Mod.	Color	No Orden	F. Orden	Factura	Kilom. Descripción	CLIENTE
YARIS	2015	BLANCO	G00178702	07/03/2019	S 000008519	55512	CAMPAÑA ONE	POLARIERMEXICO SA DE CV
YARIS	2015	BLANCO	G00195223	19/03/2021	S 000010026	77248	CAMPAÑA KOF F7144	POLARIERMEXICO SA DE CV
YARIS	2015	BLANCO	B00143494	14/01/2016	BE 000032030	7499	SERVICIO DE 10,000 KM (D/C)	POLARIERMEXICO SA DE CV
YARIS	2015	BLANCO	B00178499	07/03/2019	BE 000061021	55510	MANTENIMIENTO DE 20,000 KM	POLARIERMEXICO SA DE CV
YARIS	2015	BLANCO	B00185132	19/09/2019		64737	REEMPLAZO DE BATERIA	POLARIERMEXICO SA DE CV
YARIS	2015	BLANCO	B00197094	03/03/2021	BE 000077676	76331	MANTENIMIENTO DE 40,000 KM	POLARIERMEXICO SA DE CV
Total de Ordenes:						6		

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del historial de servicio derivada de la recepción de servicio.
 - 2 Disponibilidad de la información del historial de servicio en los documentos relacionados con la recepción.
- Hacer referencia al Capítulo 5: Anexo B de la presente guía.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.

Verifique todos los registros de las recepciones empezando desde la fecha de evaluación hacia atrás incluyendo el proceso de Recolección en Domicilio del Cliente.

**PERSONA OBJETIVO**

Asesor de Servicio

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Área de Asesores de Servicio

BENEFICIOS

- Comunicar al Cliente los resultados de servicios anteriores, mostrando así, el interés de Toyota por el cuidado de su vehículo.
- Mantener el historial de servicio de cada vehículo permite ofrecer al Cliente productos y servicios de manera oportuna y assertiva.
- Implementar el rastreo de Acciones de Servicio le permite al Distribuidor asegurar la imagen de los productos Toyota y la seguridad del Cliente.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- CXi
- FIRM
- Tasa de cumplimiento de Acciones de Servicio
- Número de reportes técnicos sometidos por TUS
- Relación de errores en los reclamos de garantía



AS-8

Confirme y registre:
Solicitudes del Cliente para mantenimiento periódico.

Como resultado del proceso de recepción, ¿la solicitud del Cliente para mantenimiento periódico está disponible en el DMS y/o en la Orden de Reparación?

OBLIGATORIA

PROPIETARIO DEL VEHÍCULO	
Automotriz Toy del Sureste S.A. de C.V. Calle 100 #100 Col. Centro 32280 Mérida, Yuc. Esp. Blvd Luis Donaldo Colosio Residencial Ixilzul C.P. 77830 Cancún, Quintana Roo Correo electrónico: asesoriaclientes@toyosacancun.com.mx	
DATOS DEL AUTOMÓVIL	
Vehículo	FJ CRUISER Color: PLATA
Modelo	2008 Motor: 1GR-FE Año:
Tipo de Orden	Cliente Toyota 14 AZUL Técnico BRAVO BRAVO ATALO
Piso/carr.	Gasolina: E-10 - I-4 N- F
Placa:	UVT1839 Serie: JTEBU11F78K022353
DATOS DEL CLIENTE	
Nombre	CORONA DE LA TORRE HECTOR RAMON RFC: COTH6001073BA Dirección:
Tel	9146712
E-mail:	lupitazumer@gmail.com
DETALLE DEL SERVICIO	
Descripción de partes, refacciones y materiales para prestación de servicio	
DIAGNÓSTICO DE TESTIGOS ENCENDIDOS	
<p>En caso de que el presupuesto no sea aceptado, el cliente pagaría exclusivamente el costo por la revisión y diagnóstico y el Prestador del servicio se obliga a devolver el vehículo en las condiciones en las que fue entregado, exceptuando las consecuencias inevitables del diagnóstico. El costo de la revisión será de \$</p> <p>OSERVACIONES</p> <p>DIAGNÓSTICO DE TESTIGOS ENCENDIDOS</p> <p>REPORTA QUE NO DESPIDO EL MOTOR CAMIONETA CUANDO VA A UNA VELOCIDAD AL APROX 60-70 KM/H. QUE SE ARRANCA BIEN. LO HACE SIEMPRE CUANDO ESTA EN FRIO. EN LAS MAÑANAS Safety Recall DOC - 2007 through 2013 Model Year FJ Cruiser Vehicles Access Door Inner REVISIÓN DE TESTIGO ENCENDIDO. CLIENTE REPORTA QUE ESTABA ESTACIONANDO LA CAMIONETA Y AL MOMENTO DE METER REVERSA . SE ENCENDIÓ LOS TESTIGOS DE CHECK ENGINE Y DE TRACC OFF. Y</p> <p>PR. SUPUESTO</p> <p>VIOLENCIA</p> <p>SERVICIOS ADICIONALES</p>	

ORDENES DE UNIDADES DE SERVICIO	
Vehículo	ESTA UNIDAD FUÉ VENDIDA POR AUTOMOTRIZ TOYOTA
No. placas	UVT1839
No. serie	JTEBU11F78K022353
No. motor	1GR-5570422
COLOR EXTERIOR	
Color exterior	PLATA
COLOR INTERIOR	
Color interior	GRIS
PERSONAS	
Asesor de Servicio	MÓNICA JIMÉNEZ GUTIERREZ
INVENTARIO	
Encendido	•
Botones de radio	•
Speaker radio/CD	•
Luces de cruce	•
Luces de estacionamiento	•
Velocímetro	•
Dónde y manivela	•
Puertas y cerraduras	•
Asientos y reposabrazos	•
Llaves y llavero	•
Instrumentos	•
Antena	•
Depósito de aceite	•
Tejón de radiador	•
Reservorio de aceite	•
Thermos (mca)	•
Componentes de motor	•
Transmisión	•
Cable hidráulico y manípula	•
Almohadillas de frenos	•
Llanta de repuesto	•
Respaldo de asiento	•
Llantas (4)	•
Tuerca de ruedas (4)	•
Filtro de aire	•
Carrocería sin golpes	•
Batería	•
Luces	•
Intermitentes	•
Ventiladores	•
Impulsores	•
Resortes	•
Plumas	•
OTROS (LOS PRUEBOS BAJO INSPECCIÓN)	•
DETALLES DE LA RECEPCIÓN	
Fecha de recepción	00198443/146446
Día a partir del cual iniciará la vigencia de la garantía del fabricante	30
El cliente desea ver sus piezas?	SI
Kms.	810
Fecha de recepción y hora	24/03/2021
CONSULTA DE OBSERVACIONES A LA ORDEN DE SERVICIO	
Orden de servicio	00198443
Fecha inicial	00198443
Fecha final	00198443
OBSERVACIONES DEL CLIENTE	
<p>DIAGNÓSTICO DE TESTIGOS ENCENDIDOS</p> <p>SAFETY RECALL DOC - 2007 THROUGH 2013 MODEL YEAR FJ CRUISER VEHICLES ACCESS DOOR INNER PANEL DEFECTIVE. REMEDY: REPAIR. ESTADO DE REALIZACIÓN: COMPLETED</p> <p>FECHA DE ENTREGA: 10/03/11</p> <p>COMERCIANTE DEL CONCESSIONARIO: TOYOTA CANCUN</p> <p>CÓDIGO DEL CONCESSIONARIO: 51036</p>	
OBSERVACIONES DE LA ORDEN	
<p>SE LE MANDA UNA NOTA PARA INFORMARLE QUE TIENE DAÑO INTIMO EN LA TRANSMISIÓN, LOS ICONOS PRESENTAN DIFERENTES CODIGOS DE FALLA EN TRANSMISIÓN, SE LE MARCA Y SE LE COZYLA LA TRANSMISIÓN NUEVA COSTO \$76,710. MAS MINA D SOBRA 1 S.200 NETO, EN ESPERA DE AUTORIZACIÓN</p> <p>TRANSMISIÓN UNIDA A LA Caja de cambios, se le realizo una revisión de la transmisión y se le dio la orden de reparación. PUEDE DEDUCIRSE QUE SE TRABAJA EN LA Caja de cambios, se le realizo una revisión de la transmisión y se le dio la orden de reparación.</p> <p>UNIDAD INGRESA A REVISIÓN DE ICONOS ENCENDIDOS DE CHECK ENGINE Y DE TRAC OFF. Y CERRAJE. SE LE MARCA CUANDO SE ENTRA EL PLAZOFASE</p>	
OBSERVACIONES DEL ASESOR	
<p>UNIDAD PRESENTE DANOS EN LA TRANSMISION, PRESENTA DOS CODIGOS P0751 Y P2714.</p>	
OBSERVACIONES DEL TÉCNICO	
<p>UNIDAD PRESENTE DANOS EN LA TRANSMISION, PRESENTA DOS CODIGOS P0751 Y P2714.</p>	
OBSERVACIONES DE CONTROL DE CALIDAD	
<p>SE ELIMINARON LOS CODIGOS DE FALLA AQUÉ EN CUALQUIER MOMENTO LE PUEDEN ENCENDER NUEVAMENTE.</p>	

OBJETO DE EVALUACIÓN

- Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del vehículo derivada de la recepción de servicio.
- Disponibilidad de la información del vehículo en los documentos relacionados con la recepción.
- Disponibilidad de la información del vehículo en los documentos relacionados con base en la recepción del vehículo proveniente del proceso de Recolección en Domicilio del Cliente.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.
- Verifique todos los registros de las recepciones empezando desde la fecha de evaluación hacia atrás incluyendo el proceso de Recolección en Domicilio del Cliente.

- Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes, así como la información relacionada al proceso de Recolección en Domicilio del Cliente.



PERSONA OBJETIVO

Asesor de Servicio



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Asesores de Servicio

BENEFICIOS

- Realizar los trabajos conforme a las solicitudes del Cliente.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXI

FIRM

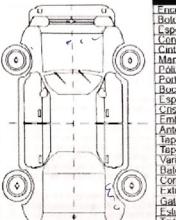
AS-9

Confirme y registre: Solicitudes del Cliente para diagnósticos y reparaciones generales. (Identificación de trabajos prioritarios)



Como resultado del proceso de recepción, ¿los síntomas y condiciones del vehículo al momento de la falla, están disponibles en el DMS y/o en la Orden de Reparación?

OBLIGATORIA

PRIMER AVISADOR DEL SERVICIO							
AUTOMOTRIZ TOY DEL SURESTE S.A. DE C.V.			Horario de atención del servicio al cliente:				
Av. Rio Chico #100 Col. Centro, CP 77000			Lunes a Viernes de 7:30 am a 6:30 pm				
Calle Llave Mujeres #1, Col. 312 Mza. 34 Lt. 1			Sábados de 8:00 am a 2:00 pm				
Esg. Blvd. Luis Donaldo Colosio Residencial, Ixtapa			correo electrónico:				
C.P. 77953 Carrizo, Distrito Juárez, Quintana Roo			atencionclientesa@toyacancun.com.mx				
Comisionado 01 (999) 193-00-00							
DATOS DEL AUTOMÓVIL							
Vehículo	FJ CRUISER	Color	PLATA	Año			
Modelo	2008	Motor	1GR-FE	Año			
Tipo de Orden:	Ciente Toyota	14 AZUL	Técnico BRAVO BRAVO ATALO				
Placas	UVT1939	Serie:	JTEBU11F7K8022353	Vin:			
DATOS DEL CLIENTE							
Nombre:	CORONA DE LA TORRE HECTOR RAMON					RFC:	COTH6601073BA
Dirección:						Foto:	
Cal:	9148712	Tel.:	9148712				
L-mail:	lupitazumer@gmail.com						
DETALLE DEL SERVICIO							
Descripción de partes, refacciones y materiales para prestación de servicio.						M N mas IVA	
DIAGNOSTICO DE TESTIGOS ENCENDIDOS							
En caso de que el presupuesto no sea aceptado, el cliente pagará exclusivamente el costo por la revisión y diagnóstico y el Prestador del servicio se obliga a devolver el vehículo en los condicioneas en las que fue entregado, exceptuando las consecuencias inevitables del diagnóstico. El costo de la revisión será de \$							
OBSEVACIONES							
DIAGNOSTICO DE TESTIGOS ENCENDIDOS							
REPORTA QUE NO DESARROLLA BIEN LA CAMIONETA CUANDO VA A UNA VELOCIDAD APROX DE 60 A 70 COMO QUE NO ARRANCA BIEN LO HACE SIEMPRE CUANDO ESTA EN FRIA EN LAS MAÑANAS							
Safety Recall DOC - 2007 through 2013 Model Year FJ Cruiser Vehicles Access							
Door Iner							
REVISION DE TESTIGO ENCENDIDO , CLIENTE REPORTA QUE ESTABA ESTACIONANDO LA CAMIONETA Y AL MOMENTO DE METER REVERSA , SE ENCENDIDO LOS TESTIGOS DE CHEK ENGINE Y DE TRACC OFF, Y							
Fecha de inicio de reparación:						El cliente espera su vehículo?	
N00198443/14646						SI No	
Día a partir del cual iniciara la fabricación de la garantía del fábricante						El cliente desea ver sus piezas?	
Kms.						SI No	
237159 Kms.						Fecha de recepción y hora:	
Gasolina: E 1/2 3/4 F						24/03/2021	
						Asesor de servicios:	
						MARIO GOMEZ GUTIERREZ	
						INVENTARIO	
							
						A: Enganche B: Botones de radio C: Espejo retrovisor D: Cinturón de seguridad E: Cinturones F: Manija interior G: Faja y manillar H: Asientos I: Bocinas de alarma J: Llave lateral K: Llaves L: Pedales M: Antena N: Tapón de aceite O: Tapón de radiador P: Varilla de aceite Q: Batería (mca) R: Componentes de motor S: Faja de gasolina T: Gol hidráulico y manual U: Estuche de herramientas V: Triángulo de seguridad W: Llanta X: Tapón de gasolina Y: Llantas (4) Z: Tapones de ruedas (4)	
Unidades de ruedas							
Cinturón Filtro de aire Rueda						Málinos completos Cartuchería sin golpes Llantas	
Tapón de aceite Tapones de ruedas Tapones de interiores Impedidores						Tapones para parabrisas Tablero Radio Rocín Tumas Cubierta	
						OTROS LOS PUEDES DAR EN REQUERIDO	
El proveedor no se hace responsable por la pérdida de objetos dejados en el interior del vehículo, ni con la cajuela cerrada, sólo que estos se encuentren descolgados en el presente recaudo.							

Servicios	Campañas			
<p>Operaciones adicional</p> <hr/> <p>Sintoma</p> <p>DIAGNOSTICO DE TESTIGOS ENCENDIDOS</p> <p style="text-align: right;">(1)</p> <hr/> <p>Frecuencia</p> <p><input checked="" type="radio"/> Siempre <input type="radio"/> Solamente una vez <input type="radio"/> Ocasionalmente <input type="radio"/> Otro</p> <hr/> <p>Condiciones de manejo</p> <p><input checked="" type="radio"/> Normal <input type="radio"/> Alta <input type="radio"/> Baja con tránsito <input type="radio"/> Acelerando <input type="radio"/> Reduciendo <input type="radio"/> Baja sin tránsito <input type="radio"/> Otro</p> <hr/> <p>Testigos</p> <p><input type="radio"/> Intermitente <input type="radio"/> Alerta de Motor (Engine) <input type="radio"/> Direccionales <input type="radio"/> Ninguno <input checked="" type="radio"/> Múltiples testigos <input type="radio"/> Posición de la palanca</p> <hr/> <p>Aire acondicionado</p> <p><input type="checkbox"/> Aire acondicionado <input type="checkbox"/> Ajuste temperatura °C <input type="checkbox"/> Ajuste de recirculación <input type="checkbox"/> Ajuste velocidad de ventilación <input type="checkbox"/> Ajuste de flujo de aire</p> <hr/> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 5px; text-align: center;">Operación</td> <td style="width: 33%; padding: 5px; text-align: center;">Síntomas</td> <td style="width: 33%; padding: 5px; text-align: center;">Reclamaciones</td> </tr> </table>		Operación	Síntomas	Reclamaciones
Operación	Síntomas	Reclamaciones		

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del historial de servicio derivada de las citas.
 - 2 Disponibilidad de la información del vehículo en los documentos relacionados con la recepción incluyendo el proceso de Recolección en Domicilio del Cliente.
 - 3 Disponibilidad del tiempo del Asesor Técnico.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes. Mostrar el cuestionario o checklist de pre-diagnóstico.

Verifique todos los registros de las recepciones empezando desde la fecha de evaluación hacia atrás.

Verificar el método de programación del tiempo del Asesor Técnico así como la información relacionada al diagnóstico.

PERSONA OBJETIVO

Asesor de Servicio

LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Asesores de Servicio

BENEFICIOS

- ▶ Asegurar un diagnóstico preciso para el técnico, con base en la descripción de los síntomas y condiciones por parte del Cliente, asegurando así, una reparación correcta.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ CXi
 - ▶ FIRM
 - ▶ Tasa de cumplimiento de Acciones de Servicio
 - ▶ Número de reportes técnicos sometidos por TUS
 - ▶ Relación de errores en los reclamos de garantía



Como resultado del proceso de recepción, ¿la fecha y el horario preferidos por el Cliente y disponibilidad para recepción y entrega del vehículo están disponibles en el DMS y/o en la Orden de Reparación?

OBLIGATORIA

The screenshot shows the 'Ordenes de unidades servicio' (Service Unit Orders) window. It includes fields for vehicle identification (No. placas: TRY672A, No. serie: MHKMF5CE7LK008048), colors (Color exterior: PLATA, Color interior: NEGRO), vehicle specifications (Modelo: 2020, Descripción: AVANZA XLE AT, Motor: AUTOMATICA, Tracción: BAHIA), and service details (Asesor: MIGUEL AGUIRRE FAJARDO, Fecha: 12/04/2021, Hora: 09:58). A red box highlights the service order section at the bottom. On the right, there's a note about maintenance history and a checkbox for 'Reservación exitosa' (Successful reservation).

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del Cliente derivada de la recepción de servicio.
- 2 Disponibilidad de la información del Cliente en los documentos relacionados con la recepción.
Hacer referencia al Capítulo 4: Anexo A de la presente guía.
- 3 Disponibilidad de la información del vehículo en los documentos relacionados con base en la recepción del vehículo proveniente del proceso de Recolección en Domicilio del Cliente.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.
- Verifique todos los registros de las recepciones empezando desde la fecha de evaluación hacia atrás.

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes, así como la información relacionada al proceso de Recolección en Domicilio del Cliente.



PERSONA OBJETIVO

Asesor de Servicio



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Asesores de Servicio

BENEFICIOS

- Ajustar la planeación del trabajo en el taller.
- Balancear las cargas de trabajo en el taller.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

AS-11

Confirme y registre:
El costo estimado del servicio.

Como resultado del proceso de recepción, ¿el costo estimado del servicio está disponible en el DMS y/o en la Orden de Reparación?

OBLIGATORIA

ENTREGA 12:00 CERRAMOS P. F.W. No se ha encontrado ninguna INFORMACIÓN para el VIN: JTMR13FV5LJ032269			Plumas	Calefacción																																																					
			OBJETOS PUESTOS BAJO RESGUARDO																																																						
			El proveedor no se hace responsable por la pérdida de objetos dejados en el interior del vehículo, aún con la cajuela cerrada, sólo que estos se encuentren descansos en el presente recuadro.																																																						
PRESUPUESTO <table border="1"> <thead> <tr> <th>Clave</th> <th>Nº</th> <th>Operación a efectuar o elementos a reparar o sustituir</th> <th>Importo</th> <th>SERVICIOS ADICIONALES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td>Mano de obra</td> <td>\$ M.N.</td> <td>Diagnóstico y plazo máximo para realizarlo: dia(s) Semana(s)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Refacciones</td> <td>\$ M.N.</td> <td>Fecha de expedición:</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Otros materiales</td> <td>\$ M.N.</td> <td>Nombre y firma de quien lo elaboró:</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Cargos Adicionales o extraordinarios</td> <td>\$ M.N.</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Seguro</td> <td>\$ M.N.</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Subtotal</td> <td>\$ M.N.</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>I.V.A</td> <td>\$ 368.14 M.N.</td> <td>Servicios adicionales que se realizarán y Riesgos del vehículo para la realización del diagnóstico.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Total a pagar</td> <td>\$ M.N.</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Anticipo</td> <td>\$ M.N.</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Resta</td> <td>\$ M.N.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Clave	Nº	Operación a efectuar o elementos a reparar o sustituir	Importo	SERVICIOS ADICIONALES			Mano de obra	\$ M.N.	Diagnóstico y plazo máximo para realizarlo: dia(s) Semana(s)			Refacciones	\$ M.N.	Fecha de expedición:			Otros materiales	\$ M.N.	Nombre y firma de quien lo elaboró:			Cargos Adicionales o extraordinarios	\$ M.N.				Seguro	\$ M.N.				Subtotal	\$ M.N.				I.V.A	\$ 368.14 M.N.	Servicios adicionales que se realizarán y Riesgos del vehículo para la realización del diagnóstico.			Total a pagar	\$ M.N.				Anticipo	\$ M.N.				Resta	\$ M.N.	
Clave	Nº	Operación a efectuar o elementos a reparar o sustituir	Importo	SERVICIOS ADICIONALES																																																					
		Mano de obra	\$ M.N.	Diagnóstico y plazo máximo para realizarlo: dia(s) Semana(s)																																																					
		Refacciones	\$ M.N.	Fecha de expedición:																																																					
		Otros materiales	\$ M.N.	Nombre y firma de quien lo elaboró:																																																					
		Cargos Adicionales o extraordinarios	\$ M.N.																																																						
		Seguro	\$ M.N.																																																						
		Subtotal	\$ M.N.																																																						
		I.V.A	\$ 368.14 M.N.	Servicios adicionales que se realizarán y Riesgos del vehículo para la realización del diagnóstico.																																																					
		Total a pagar	\$ M.N.																																																						
		Anticipo	\$ M.N.																																																						
		Resta	\$ M.N.																																																						
Vigencia de presupuesto: I. fecha de expedición: 20/02/2020 Hora de entrega: 12:40			TOTAL A PAGAR \$ 2,669.00 M.N.	Estoy de acuerdo																																																					
II. fecha de entrega: 27/02/2021 Forma de pago:																																																									
El consumidor autoriza que se utilicen partes o refacciones usadas o reconstruidas. SI () NO () Suministra partes, refacciones o materiales al consumidor SI () NO ()																																																									

OBJETO DE EVALUACIÓN		MÉTODO DE EVALUACIÓN
1	<input type="checkbox"/> Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información de los costos de servicio derivada de la recepción de servicio.	Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.
2	<input type="checkbox"/> Disponibilidad de la información de los costos de servicio en los documentos relacionados con la recepción.	Verifique todos los registros de las recepciones empezando desde la fecha de evaluación hacia atrás incluyendo el proceso de Recolección en Domicilio del Cliente.
3	<input type="checkbox"/> Disponibilidad de la información del vehículo en los documentos relacionados con base en la recepción del vehículo proveniente del proceso de Recolección en Domicilio del Cliente.	Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes, así como la información relacionada al proceso de Recolección en Domicilio del Cliente.

PERSONA OBJETIVO
Asesor de Servicio

LUGAR DE EVALUACIÓN
Área de Asesores de Servicio

43

GUÍA TSM KODAWARI MÉXICO

BENEFICIOS

- Informar al Cliente de manera anticipada sobre el costo del servicio.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi |

AS-12

Registrar resultados:
Recorrido de revisión al vehículo (WAC).

Como resultado del proceso de recepción, ¿están disponibles en el DMS y en la Orden de Reparación los resultados del recorrido de revisión al vehículo, así como el nombre del personal que lo llevó a cabo?

OBLIGATORIA



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del vehículo.

- 2 Disponibilidad de la información del vehículo en los documentos relacionados.

Nota: Se deberá considerar el proceso WAC durante la Recolección en Domicilio del Cliente, así como la capacitación del personal que recolecta la unidad. Hacer referencia al Capítulo 4: Anexo A de la presente guía.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.

Revise el WAC realizado por el Asesor de Servicio y confirme la capacitación del personal que recolecta en el Domicilio del Cliente. Verificar que se utilicen las herramientas de apoyo enviadas por TMEX.

Nota: Deberá realizarse el proceso en compañía con el cliente para lograr una detección de necesidades del auto y detectar necesidades adicionales que genere venta inteligente.

* Si no hay problema con el vehículo, debe haber una marca en la Orden de Reparación para expresar que no se encontraron daños.



PERSONA OBJETIVO

Asesor de Servicio



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Asesores de Servicio

BENEFICIOS

- ▶ Determinar en conjunto con el Cliente el estado en que se encuentra su auto durante la recepción, de esta manera se evitará su insatisfacción en el momento de la entrega.
- ▶ Crear una oportunidad de venta de productos o servicios adicionales en presencia del Cliente.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

AS-13

Introducir los detalles del trabajo:
Costo estimado, hora de entrega prometida y autorización
del Cliente.

Como resultado del proceso de recepción, ¿los detalles del trabajo, el costo estimado, hora de entrega prometida, nombre del personal y firma del Cliente están disponibles en el DMS y/o en la Orden de Reparación?

OBLIGATORIA

The screenshot shows the TSM software interface with several windows open:

- Vehículo:** Details for vehicle TRY672A, including exterior color (PLATA), interior color (NEGRO), model (AVANZA), year (2020), transmission (AUTOMATICA), cylinders (4), and brand (TOYOTA).
- Ordenes de unidades servicio:** A table showing service orders (Orden) and repair orders (Reparación). One repair order is highlighted, showing details like date (12/04/2021), time (09:58), reason (Kilometraje), and mileage (13941.6).
- OBSERVACIONES DEL CLIENTE:** Notes from the customer regarding maintenance (MAINTENIMIENTO DE 20,000 KM O 12 MESES) and no information found for the VIN.
- VIGENCIA:** A table showing the breakdown of costs (Importe) and validity period (Vigencia) for the repair work.
- TOTAL A PAGAR:** Total amount due (\$ 2,669.00 M.N.) and payment method (Forma de pago: 27/02/2021).

OBJETO DE EVALUACIÓN

1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo), para registrar la información del trabajo.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.

2 Disponibilidad de la información del trabajo en los documentos relacionados.

Pida que le sea mostrada información relacionada para corroborar el Kodawari en esta pregunta.

Hacer referencia al Capítulo 4: Anexo A de la presente guía.

3 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS y orden de reparación para registrar la información de los trabajos a realizar para el proceso de Recolección en Domicilio del Cliente.

Pida a la persona objetivo que le muestre en DMS y/o las órdenes de reparación para la Recolección en Domicilio o en su defecto, el formato diseñado para realizar el procedimiento señalado.



PERSONA OBJETIVO

Asesor de Servicio



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Asesores de Servicio

BENEFICIOS

- Asegurar al Cliente que sus requerimientos han sido registrados en la Orden de Reparación.
- Mostrar al Cliente la relación costo-beneficio sobre los trabajos que requiere su vehículo.
- Obtener un contrato legal entre el Cliente y el Distribuidor por medio de la Orden de Reparación.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:



¿El Distribuidor cuenta con un SOP escrito de proceso de entrega de servicio que contemple las actividades de pre-entrega, entrega y post-entrega incluyendo la generación de indicadores de desempeño?

SOP



TAPETES ORIGINALES TOYOTA



EVITE CUALQUIERA DE ESTAS SITUACIONES



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1** Disponibilidad de un proceso de entrega por escrito.
Hacer referencia al Capítulo 4: Anexo A de la presente guía.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida al Asesor de Servicio que muestre el proceso por escrito. Confirmar conocimiento y uso de material de apoyo proporcionado por TMEX.

- 2** Revisión física del proceso.

Confirme una muestra de autos terminados cuya información dentro del DMS contenga todo el seguimiento para confirmar la entrega.

- 3** Disponibilidad de indicadores (KPI's).

Pida al Asesore de Servicio le muestre el indicador de:

- Entregas en tiempo (95%)
- Sleeping over (Vehículos terminados no entregados)

- 4** Disponibilidad de un proceso de Entrega en el Domicilio del Cliente por escrito.

Pida al Asesor que le muestre el proceso de entrega por escrito. Este debe contemplar todas las actividades desde la salida del Asesor de Servicio del Distribuidor, llegada al Domicilio del Cliente, así como la confirmación de satisfacción del Cliente.



PERSONA OBJETIVO

Asesor de Servicio



LUgar DE EVALUACIÓN

Área de Asesores de Servicio

BENEFICIOS

- Asegurar la satisfacción del Cliente cumpliendo con la fecha y hora prometida de entrega.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

FIRM

AS-15

Seguimiento del Asesor de Servicio: Resultado del proceso de producción y entrega



¿La notificación de trabajos adicionales, detalles, costos, decisión de autorización, confirmación y/o cambio de hora de entrega, así como confirmación de los trabajos prioritarios, se encuentran disponibles en el DMS?

OBLIGATORIA

The screenshot shows a window titled 'Ordenes de unidades servicio' (Service Unit Orders). It displays a grid of service orders with columns for Order Number, Observation, Date, and Time. The observations describe various service tasks such as diagnostic checks, component replacement, and cost calculations. At the bottom of the window, there are buttons for 'Reporte de ordenes de reclamación' (Claim Order Report), 'Firma electrónica' (Electronic Signature), and various order status buttons.

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del trabajo.
- 2 Disponibilidad de la información del trabajo en los documentos relacionados.
Hacer referencia al Capítulo 4: Anexo A de la presente guía.
- 3 Disponibilidad del seguimiento del Asesor de Servicio para el servicio "Recolección en Domicilio del Cliente" en el DMS y/o los documentos relacionados.
- 4 Disponibilidad de la información sobre las ventas perdidas generadas por cotizaciones no aceptadas por el Cliente.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.
- Pida que le sea mostrada información relacionada para corroborar el Kodawari en esta pregunta.
- Pida que le sea mostrada información relacionada para corroborar el Kodawari en esta pregunta.
- Pida que le sea mostrada información sobre el registro electrónico de las ventas perdidas como: fecha, cotización, descripción de la pieza, motivo TSM de la venta perdida, monto.



PERSONA OBJETIVO

Asesor de Servicio



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Asesores de Servicio

BENEFICIOS

- Confirmar al Cliente que todos sus requerimientos han sido atendidos por el Distribuidor.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXI | FIRM



¿Se confirma al Cliente que se ha corregido la falla?
 ¿El registro de esta confirmación está disponible en el DMS y/o en la Orden de Reparación?

OBLIGATORIA

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
130	HLUX		2019	200000	ANGEL HERNANDEZ	REPARACION	CAMPAÑA	CONTROL DE CALIDAD EN CAMPAÑAS	APROBADO
131	COROLLA		2014	120000	ANGEL HERNANDEZ	REPARACION	CAMPAÑA	CONTROL DE CALIDAD EN CAMPAÑAS	APROBADO
132	HIGHLANDER		2016	110000	ANGEL HERNANDEZ	DIAGNOSTICO	DIAGNOSTICO INCORRECTO	CONTROL DE CALIDAD EN DIAGNOSTICO	APROBADO
133	YARIS HB		2018	80000	ANGEL HERNANDEZ	DIAGNOSTICO	DIAGNOSTICO CORRECTO	CONTROL DE CALIDAD EN DIAGNOSTICO	APROBADO
134	COROLLA		2014	900000	ANGEL HERNANDEZ	DIAGNOSTICO	REPARACION CORRECTA	CONTROL DE CALIDAD EN REPARACIONES	APROBADO
135	TACOMA		2020	50000	ANGEL HERNANDEZ	REPARACION	REPARACION CORRECTA	CONTROL DE CALIDAD EN REPARACIONES	APROBADO
136	COROLLA		2017	40000	ANGEL HERNANDEZ	REPARACION	REPARACION CORRECTA	CONTROL DE CALIDAD EN CAMPAÑAS	APROBADO

OBJETO DE EVALUACIÓN

1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del trabajo.

2 Disponibilidad de la información del trabajo en los documentos relacionados.

3 Disponibilidad de la confirmación del Asesor de Servicio para el servicio "Recolección en Domicilio del Cliente" en el DMS y/o los documentos relacionados.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.

Revise la utilización del formato de hoja de entrevista con el Cliente validado por el programa FIRM.

Pida que le sea mostrada información relacionada para corroborar el Kodawari en esta pregunta.

Nota: Referirse al checklist de EDER.

Pida que le sea mostrada información relacionada sobre la corrección de la falla o defecto para la operación relacionada.



PERSONA OBJETIVO

Asesor de Servicio



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Asesores de Servicio

BENEFICIOS

- Completar el proceso de calidad requerido, al explicar los detalles del trabajo al Cliente, confirmando que su solicitud ha sido atendida.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi | FIRM

AS-17

Capture los resultados durante el proceso de entrega:
Definición de la fecha, método y hora para seguimiento.



¿La fecha y hora preferidas para PSFU están disponibles en el DMS y/o en la Orden de Reparación?

OBLIGATORIA

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del trabajo.
- 2 Disponibilidad de la información del trabajo en los documentos relacionados.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.

Pida que le sea mostrada información relacionada para corroborar el Kodawari en esta pregunta.

- 3 Disponibilidad de la información relacionada para el servicio "Recolección en Domicilio del Cliente" en el DMS y/o los documentos relacionados.

Verificar el método en el que informan al Cliente sobre la fecha y hora de llamada de seguimiento (PSFU). Pida que le sea mostrada información relacionada para corroborar el Kodawari en esta pregunta.

**PERSONA OBJETIVO**

Asesor de Servicio

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Área de Asesores de Servicio

BENEFICIOS

- Asegurar el seguimiento con el Cliente una vez realizado el servicio de tal forma que sea conveniente para él, promoviendo así, un incremento en su satisfacción.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:



¿Los artículos de cortesía colocados, son mantenidos durante todo el proceso de diagnóstico, reparación o mantenimiento y retirados del vehículo en presencia del Cliente?



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 El Distribuidor utiliza artículos de cortesía durante el servicio de diagnóstico, reparación o mantenimiento.
Nota: Confirmar el método de protección incluyendo la entrega al Cliente del proceso de "Recolección en Domicilio del Cliente".

Hacer referencia al Capítulo 4: Anexo A de la presente guía.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Observe que los vehículos están protegidos dentro de las instalaciones y que los artículos de cortesía son retirados al momento de la entrega en presencia del Cliente y confirmar que se realice el WAC de entrega.

Nota: Confirmar el método incluyendo la entrega al Cliente del proceso de "Recolección en Domicilio del Cliente".



PERSONA OBJETIVO

Asesor de Servicio



LUgar DE EVALUACIÓN

Área de Asesores de Servicio

BENEFICIOS

- Generar confianza al Cliente a través del cuidado de su vehículo.
- Evitar reclamaciones por daños o suciedad en el interior del vehículo

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:



¿Se utiliza, en el área de recepción, el Flat Rate el cual está disponible en la página Web TIS?

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

Supra > 2020 > DB2CO					
	Componente	Operación	Tipo	Número de la Operación	Horas (DB2CO)
DMY	ÁRBOL DE LEVAS-CADENA DE DISTRIBUCIÓN	ÁRBOL DE LEVAS (TODOS) R&R	R&R	140011	6.0
VDS		ENGRANAJE DE DISTRIBUCIÓN DEL ÁRBOL DE LEVAS O RUEDA DENTADA (TODOS) R&R	R&R	140021	5.0
VIN		CADENA DE DISTRIBUCIÓN R&R	R&R	140101	18.2
		ADD: AIRE ACONDICIONADO	R&R	140101K	0.9
		CONJUNTO DE LA CADENA O TENSOR DE LA CORREA R&R	R&R	140111	1.3
		OTROS	OTH	14099_	
		CAM TIMING OIL CONTROL SOLENO ASSEMBLY (RIGHT SIDE)	R&R	895631	0.8
		CAM TIMING OIL CONTROL SOLENO ASSEMBLY (LEFT SIDE)	R&R	895641	0.8
		CIGÜEÑAL Y/O COJINETE DEL CIGÜEÑAL R&R	R&R	131011	21.5
		COMB: PISTÓN CON PASADOR Y/O VÁSTAGO, ANILLO (TODOS) R&R	R&R	131011B	0.1
		ADD: AIRE ACONDICIONADO	R&R	131011K	0.9
		POLEA DEL CIGÜEÑAL R&R	R&R	131051	1.7
		SUBCONJUNTO DE LA PLACA IMPULSORA (PARA TRANSMISIÓN AUTOMÁTICA) R&R	R&R	131211	3.3
		OTROS	OTH	13199_	
	BLOQUE DE CILINDROS	TIME-GR CASE S-A/SY &/OR GSKT	R&R	111081	16.5
		TIME-GR CASE S-A/SY &/OR GSKT ADD: AIR CONDITIONING	R&R	111081K	0.9
		SUBCONJUNTO DE LA CULATA (UN LADO) (TODAS LAS VÁLVULAS, ETC. R&R)	R&R	110011	11.7
		JUNTA DE LA CULATA (UN LADO) R&R	R&R	110051	7.6
		CONJUNTO DE LA TAPA DE LA CULATA (AMBOS LADOS) R&R	R&R	110101	3.6
		TAPON DE LLENADO DE ACEITE R&R	R&R	110111	0.1
		JUNTA DE LA TAPA DE LA CULATA (AMBOS LADOS) R&R	R&R	110121	3.9
		OTROS	OTH	11099_	
	CULATA	SELLO DE ACEITE DELANTERO DEL CIGÜEÑAL R&R	R&R	111101	1.0
		SELLO DE ACEITE TRASERO DEL CIGÜEÑAL (ATM) R&R	R&R	111181	3.5
		SOPORTE DE MONTAJE DELANTERO DEL MOTOR Y/O AISLANTE (UN LADO) R&R	R&R	111281	3.1
		OTROS	OTH	11199_	
	REVISIÓN GENERAL DEL MOTOR	SUBCONJUNTO DEL CÁRTER DE ACEITE (Nº 1) R&R	R&R	112011	4.6
		JUNTA DEL CÁRTER DE ACEITE (CÁRTER DE ACEITE Nº 1) R&R	R&R	112021	4.5
		OTROS	OTH	11299_	
	CÁRTER DE ACEITE				

OBJETO DE EVALUACIÓN

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

Por ejemplo: manual electrónico de tasa fija o DMS.

- 2 Disponibilidad de la herramienta en el área de Asesores de Servicio para cada uno de ellos.

- 3 Cumplimiento de los lineamientos de TMEX.

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.

Nota: Confirmar que el personal de Servicio, Refacciones y Citas cuenten con claves de acceso de la página web TIS.

Confirmar que el personal de Servicio, Refacciones y Citas pueda ofrecer una cotización.



PERSONA OBJETIVO

Asesor de Servicio



LUgar DE EVALUACIÓN

Área de Asesores de Servicio



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.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

Relación de errores en los reclamos de garantía

A large, semi-transparent image of a Toyota car's front left side is visible on the left. On the right, a technician in a grey uniform is working on the interior of a car, specifically the dashboard area, while holding a laptop computer. The background is a dark red gradient.

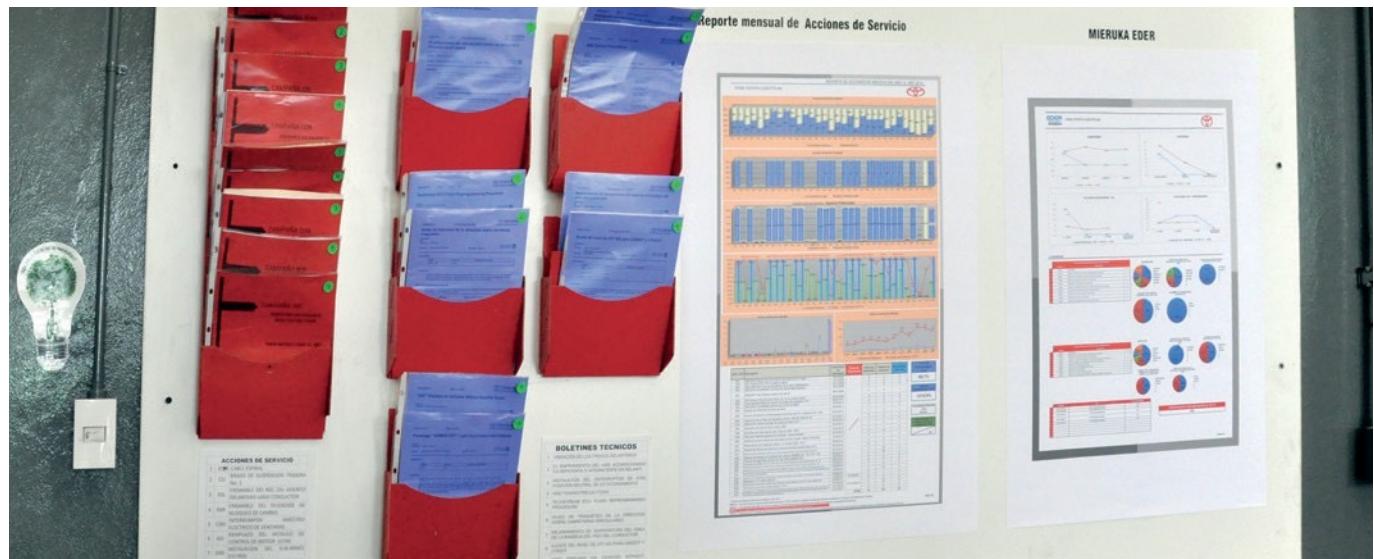
TÉCNICO MAESTRO EN DIAGNÓSTICO

LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN





¿El Distribuidor cuenta con todas las publicaciones técnicas y de partes?
 ¿Toda la información de servicio y partes es distribuida y/o informada al personal de Servicio y Ventas?



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Pida a la persona objetivo que le muestre el proceso actual referente a este lineamiento de evaluación.
- 2 Disponibilidad de publicaciones actualizadas.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Pida a la persona objetivo que le muestre las publicaciones disponibles ordenadas por modelo de vehículo.
- Verifique la fecha de publicación de cada documento. Debe estar disponible el listado de los reportes y publicaciones (técnicos y de partes) de los últimos 3 meses.
- Nota:** Refiérase al Check List de EDER.



PERSONA OBJETIVO

MDT



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller de Servicio

BENEFICIOS

- Lograr reparaciones correctas gracias al uso de información técnica actualizada para todos los vehículos Toyota disponibles en el mercado, conducirá a la satisfacción del Cliente.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- CXi
- EDER
- FIRM
- Tasa de cumplimiento de Acciones de Servicio



Al final de la inspección de calidad, ¿los resultados de la revisión y el nombre del personal que la realiza están disponibles en el DMS y/o en la Orden de Reparación?

OBLIGATORIA

A	B	C	D	E	F	G	H	I
HILUX		2013	200000	ANGEL HERNANDEZ	REPARACION	CAMPAÑA	CONTROL DE CALIDAD EN CAMPAÑAS	APROBADO
CORILLA		2014	120000	ANGEL HERNANDEZ	REPARACION	CAMPAÑA	CONTROL DE CALIDAD EN CAMPAÑAS	APROBADO
HIGHLANDER		2015	100000	ANGEL HERNANDEZ	DIAGNOSTICO	DIAGNOSTICO INCORRECTO	CONTROL DE CALIDAD EN DIAGNOSTICO	APROBADO
YARIS HB		2016	80000	ANGEL HERNANDEZ	DIAGNOSTICO	DIAGNOSTICO CORRECTO	CONTROL DE CALIDAD EN DIAGNOSTICO	APROBADO
CORILLA		2017	100000	ANGEL HERNANDEZ	DIAGNOSTICO	REPARACION CORRECTA	CONTROL DE CALIDAD EN REPARACIONES	APROBADO
TACOMA		2020	50000	ANGEL HERNANDEZ	REPARACION	REPARACION CORRECTA	CONTROL DE CALIDAD EN REPARACIONES	APROBADO
CORILLA		2017	40000	ANGEL HERNANDEZ	REPARACION	REPARACION CORRECTA	CONTROL DE CALIDAD EN CAMPAÑAS	APROBADO
							NO SE APLICO LA GARANTIA	Y NOL

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del trabajo.
- 2 Disponibilidad de la información del trabajo en los documentos relacionados.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.

Verifique la existencia de una plantilla que confirme el proceso realizado para contar con el control de calidad.

Nota: Si la cantidad de órdenes de reparación es menor a 20, verifíquelas todas. Si no es así, revise una muestra aleatoria de por lo menos 20 órdenes de reparación.

- Mantenimiento se revisa en 20, 40, 60, 80 y 100 mil km.
- Reparaciones 100%
- Diagnóstico 100%
- Registrar los controles de calidad dentro de una bitácora adicionalmente del DMS y la Orden de Reparación.

BENEFICIOS

- Asegurar que la realización de los trabajos cumplen con base en los estándares de calidad de Toyota de tal manera que se cumpla con las expectativas del Cliente.
- Asegurar que las solicitudes de los Clientes hayan sido realizadas con base en los estándares de calidad Toyota.



PERSONA OBJETIVO

MDT



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller de Servicio

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXI | FIRM

TM-3

Captura de resultados: síntomas, resultados de diagnóstico, nombre del personal y hora del diagnóstico.



El resultado del proceso de diagnóstico, así como el nombre del personal que lo realizó y las horas de inicio y fin, ¿están disponibles en el DMS y/o en la Orden de Reparación?

OBLIGATORIA



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del trabajo.
- 2 Disponibilidad de la información del trabajo en los documentos relacionados.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.
- Pida que le sea mostrada información relacionada para corroborar el Kodawari en esta pregunta.

* En caso de que el personal de diagnóstico determine que se requiere tiempo adicional para diagnóstico, deben registrarse las horas de inicio y fin adicionales.



PERSONA OBJETIVO

MDT



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller de Servicio

BENEFICIOS

- Evitar la pérdida de tiempo y errores por parte de los técnicos causados por realizar reparaciones con base en suposiciones.
- Conocer el nombre del técnico que realizó el diagnóstico con el fin de poderlo contactar inmediatamente en caso de que se presente alguna dificultad o información confusa durante la reparación.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- CXi
- FIRM
- Número de reportes técnicos sometidos por TUS
- Relación de errores en los reclamos de garantía



En reparaciones generales, ¿se asegura que se documenta el motivo de la garantía en el DMS y/o en la Orden de Reparación?

OBLIGATORIA

PRESTACIÓN DE SERVICIO DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO	
PRESTADOR DEL SERVICIO Auto motor Toy del Sureste S.A de C.V. R.F.C. AT5-020B06-323 SICM: 26CS9EE6 Calle Isla Mujeres #1 Sm. 312 Mza. 34 Lt. 1 Esq. Blvd. Luis Donaldo Colosio Residencial Islaazul C.P. 77583 Cancún, Benito Juárez, Quintana Roo Conmutador: 01 (998)193-00-00 atencionclientess@toyotacancun.com.mx	
DATOS DEL AUTOMOVIL Vehículo: RAV4 Color: ROCA LUNAR Modelo: 2019 Motor: U760F Año: Tipo de Orden: GARANTIA 2VERDE Técnico: JOSE MANUEL PEREZ Placas: UVM622G Serie: JTMJ13FV1KJ020552 Vin: DATOS DEL CLIENTE Nombre: CALDERON HERRERA LIBER RFC: CAHL760524TA7 Dirección: Cal: Tel.: 82366035 DETALLE DEL SERVICIO Descripción de partes, refacciones y materiales para prestación de servicio: REEMPLAZO DE EMBRAGUE MAGNETICO	
<small>En caso de que el presupuesto no sea aceptado, el cliente pagará exclusivamente el costo por la revisión y diagnóstico y el Prestador del servicio se obliga a devolver el vehículo en las condiciones en las que fue entregado, exceptuando las consecuencias inevitables del diagnóstico. El costo de la revisión será de \$ M.N. mas IVA</small>	
OBSERVACIONES REEMPLAZO DE EMBRAGUE MAGNETICO SIN O BIETOS DE VALOR ENTREGA 2PM CERRAMOS 5:30PM	
PRESUPUESTO VIGENCIA SERVICIOS ADICIONALES	
FECHA DE INICIO DE REPARACIÓN: G00198095/135558 DÍA A PARTIR DEL CUAL INICIARÁ LA VIGANCIA DE LA GARANTÍA DEL FABRICANTE: 02/09/2019 EL CLIENTE ESPERA SU VEHICULO? SI No EL CLIENTE DESEA VER SUS PIEZAS? SI No FECHA DE RECEPCIÓN Y HORA: 10/03/2021	
INVENTARIO Encendedor Botones de radio Espejo retrovisor Conexores Circuitos Manijas Pomo y manual Porta documentos Bocinas de chocon Espejo lateral Cristales Embrioma Antena Tapón de aceite Tapón de radiador Varilla de aceite Batería (mca) Componentes de motor Extinguidor Gato hidráulico y manenal Estuches de herramientas Triángulo de seguridad Llanta de repuesto Tapón de gasolina Llantas (4) Tapones de ruedas (4) Molduras completas Cartuchería sin golpes Luces Limpieparabrisas Tablero Radio Roscas Calefacción OBJETOS PULSOS BAJO RIESGURO <small>El proveedor no se hace responsable por la pérdida de objetos dejados en el interior del vehículo, aún con la cajuela cerrada, sólo que estos se encuentren descritos en el presente recuadro.</small>	

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del trabajo.
- 2 Disponibilidad de la información del trabajo en los documentos relacionados.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.

Pida que le sea mostrada información relacionada para corroborar el Kodawari en esta pregunta.



PERSONA OBJETIVO

MDT



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller de Servicio

BENEFICIOS

- Asegurar la satisfacción de Cliente en casos de garantía.
- Evitar errores administrativos en caso de reparaciones por garantía.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- CXi
- FIRM
- Relación de errores en los reclamos de garantía



¿Se cuenta con el registro de las horas en que el personal del Distribuidor contactó a soporte TMEX para asistencia en el diagnóstico y/o reparación?

MDT 2021 - Excel										
ARCHIVO		INICIO		DISEÑO DE PÁGINA		FÓRMULAS		DATOS	REVISAR	VISTA
Portapapeles	Pegar	N	K	S	Fonte	Alineación	Número	Formato condicional	Estilos	Insertar Eliminar Formato Celdas
H129	:	X	✓	fx						
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
130	HILUX	2019		200000	ANGEL HERNANDEZ	REPARACION	CAMPAÑA	CONTROL DE CALIDAD EN CAMPAÑAS	APROBADO	NO SE APLICÓ LA GARANTÍA Y NO LE
131	COROLLA	2014		120000	ANGEL HERNANDEZ	REPARACION	CAMPAÑA	CONTROL DE CALIDAD EN CAMPAÑAS	APROBADO	INSTALACIÓN DE A
132	HIGHLANDER	2015		110000	ANGEL HERNANDEZ	DIAGNOSTICO	DIAGNOSTICO INCORRECTO	CONTROL DE CALIDAD EN DIAGNOSTICO	APROBADO	SE COTIZÓ BOMBA D
133	YARIS HB	2018		80000	ANGEL HERNANDEZ	DIAGNOSTICO	DIAGNOSTICO CORRECTO	CONTROL DE CALIDAD EN DIAGNOSTICO	APROBADO	SE COTIZÓ ALINEACION
134	COROLLA	2014		100000	ANGEL HERNANDEZ	DIAGNOSTICO	REPARACION CORRECTA	CONTROL DE CALIDAD EN REPARACIONES	APROBADO	DIA
135	TACOMA	2020		50000	ANGEL HERNANDEZ	REPARACION	REPARACION CORRECTA	CONTROL DE CALIDAD EN REPARACIONES	APROBADO	REEMPLAZO
136	COROLLA	2017		40000	ANGEL HERNANDEZ	REPARACION	REPARACION CORRECTA	CONTROL DE CALIDAD EN CAMPAÑAS	APROBADO	SE REALIZÓ INSTALACION

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Registro de los casos en los que se ha requerido de Soporte TMEX.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Verifique los registros de los casos en que se ha requerido de Soporte TMEX para diagnóstico o reparación.

Nota: Refiérase al checklist de EDER.



PERSONA OBJETIVO

MDT



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller de Servicio

BENEFICIOS

- Evitar reparaciones incorrectas o sin conocimiento de los procedimientos adecuados.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- CXi
- FIRM
- Número de reportes técnicos sometidos por TUS



¿Existe un registro de reportes técnicos (DPR) enviados a TMEX?

DPR INFORMATIVO

Dealer	Nombre del Dealer	MDT (Nombre y Apellido)		
57036	TOYOTA CANCUN	ATALO BRAVO BARVO		
VIN	Año	No. de Orden	Odómetro	Fecha de Reparación
MHKMF5CF3KK007079	2019	197773	43455	18/03/2021
Modelo	No. de parte 1:	No. de parte 2:	No. de parte 3:	
AVANZA	72695-BZ080	atalito2		
Título de la condición	Códigos DTC			
El asiento trasero de la segunda fila izquierdo no abate.	Ninguno.			

Descripción de la Condición reportada por el cliente:

El asiento trasero izquierdo no se abate a sí adelante solo el respaldo, no opera correctamente (inoperable). Tiene aproximadamente 8 días que dejó de funcionar, el problema es en el interior de la unidad, en el asiento trasero izquierdo de segunda fila, es siempre, en todo momento. (Deja de funcionar). La unidad es de uso particular los fines de semana es cuando más se usa abatir el asiento.

Pasos de Diagnóstico:

Se verifica el funcionamiento del asiento, confirmando que efectivamente no se abate el asiento solo el respaldo, se procede a desarmar los recubrimientos del mecanismo, notando que el ancla del chicle se encuentra roto del lado derecho del asiento, lo cual indica que el mecanismo de apertura del asiento quede inoperable, al accionar la palanca solo corre el puro chicle sin accionar el mecanismo de apertura, el cable usado solo trae como identificación el siguiente número BZ080 9A16, no hay boletín relacionado de esta condición.

Causa Probable:

La causa del problema es el ancla del chicle del asiento izquierdo de segunda fila, la solución es el reemplazo del cable de control del bloqueo asiento trasero izquierdo de segunda fila.

Proceso de Reparación:

extraiga el cable de control del bloqueo del asiento trasero Doc ID: RM100000000N39E

1.-se extrae la manija de bloqueo del asiento trasero.2.-se extrae la cubierta de reclinado del asiento trasero. 3.-se extrae el conjunto de la funda del asiento trasero 4.-se extrae el conjunto del respaldo del asiento trasero 5.-se extrae la cubierta reclinable interior del asiento trasero. 6.-se extrae el conjunto del reposacabezas del asiento trasero.7.-se extrae el reposacabezas del asiento trasero 8.-se extrae la cubierta del soporte del carril del asiento trasero 9.-se extrae la cubierta del cojín del asiento trasero10.- se extrae el conjunto de las patas traseras del asiento 11.- se extrae el conjunto del carril interior del asiento trasero 12.- se extrae el cable de control del bloqueo del asiento trasero.

Ensamblaje del cable de control del bloqueo del asiento trasero Doc ID: RM100000000N39F

1.-se instala el cable de control del bloqueo del asiento trasero 2.- se instala el conjunto del carril interior del asiento trasero3.- se instala el conjunto de las patas del asiento trasero 4.-se instala el conjunto de bloqueo del cojín del asiento trasero 5.- se instala la cubierta del soporte del carril del asiento trasero 6.-se instala el reposacabezas del asiento trasero 7.- se instala el conjunto del reposacabezas del asiento trasero 8.-se extrae la cubierta reclinable interior del asiento trasero. 9.-se ensambla el respaldo del asiento trasero 10.-se instala el conjunto de la funda del asiento trasero y la cubierta de reclinado del asiento trasero 11.- se instala la manija de bloqueo del asiento trasero.12.- se confirma el correcto ensamblaje y funcionamiento del asiento trasero.

Archivos adjuntos (Imágenes, videos, archivo de Techstream, o evidencia de mediciones/inspecciones de causa raíz)



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Emisión de reportes técnicos de acuerdo a los lineamientos de TMEX.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Verifique los registros de reportes técnicos enviados a TMEX.
Nota: Refiérase al Check List de EDER.



PERSONA OBJETIVO

MDT



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller de Servicio

BENEFICIOS

- Contribuir a la mejora de calidad en los vehículos Toyota, para incrementar la satisfacción del Cliente.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- CXi
► FIRM
► Número de reportes técnicos sometidos por TUS



¿El Distribuidor realiza y entrega los reportes técnicos de acuerdo a los lineamientos de TMEX (EDER)?

DTR INFORMATIVO

Dealer	Nombre del Dealer.	MDT (Nombre y Apellido)		
57005	TOYOTA	Mauricio		
VIN	Año	No. de Orden	Odometro	Fecha de Reparación
STDYZ3DC7HS612080	2017	278132	29220 KM	N/A
Modelo	No. de parte 1:	No. de parte 2:	No. de parte 3:	
SIENNA				
Titular de la condición			Códigos DTC	
RUIDO EN TRANSEJE EN FRIO	NINGUNO			

Descripción de la Condición reportada por el cliente:

- 1.-REVISAR UNIDAD PRESENTA RUIDO EN TRANSMISION EN FRIO Y COMENZAR A AVANZAR, CUANDO CALIENTA SE ELIMINA EL RUIDO.
- 2.-CLIENTE COMENTA QUE ESTE RUIDO NO LO PRESENTABA.

Pasos de Diagnóstico:

- 1.-SE REALIZA INSPECCION A VEHICULO EN FRIO DONDE AL DAR MARCHA A MOTOR SE DETECTA UN LUJO RUIDO PROVENIENTE DE TRANSEJE (SUCIÓN DE ACEITE) Y SE REALIZA COMPARATIVA CON OTROS VEHICULOS CON EL MISMO TIPO DE TRANSEJE LOS CUALES PRESENTAN ESTE MISMO RUIDO EN FRIO. (POR LO CUAL SE DETERMINA QUE ES CONDICION NORMAL).
- 2.-SE REALIZO UNA VERIFICACION DE SALUD CON TECHSTREAM EN LA CUAL NO SE PRESENTA NINGUN DTC.
- 3.-SE CONFIRMA EN TIS (TABLA DE SINTOMAS SI EXISTE ALGUNA CONDICION IGUAL O SIMILAR A LA DESCRITA POR CLIENTE LA CUAL NO ESTA ESPECIFICADA).
- 4.-SE REALIZA INSPECCION VISUAL AL ACEITE DE TRANSEJE EL CUAL TIENE UN COLOR Y OLOR DE ACUERDO CON KILOMETRAJE DE VEHICULO Y NO PRESENTA PARTÍCULAS METÁLICAS.
- 5.-MEDICION DE NIVEL DE ACEITE DE TRANSEJE EL CUAL ES CORRECTO.
- 6.-SE REALIZA PRUEBA DE COMPONENTES MECÁNICOS LA CUAL ES CORRECTA CON 2000 RPM Y LA ESPECIFICACIÓN ES DE 2370 +/- 300 RPM.
- 7.-PRUEBA DE TIEMPO DE RETARDO DEL CAMBIO DONDE EL RESULTADO PARA (DRIVE) FUE .41 SEGUNDOS Y PARA (REVERSA) FUE DE .40 SEGUNDOS ESTANDO DENTRO DE ESPECIFICACION YA QUE ESTA EN UN VEHICULO AUTOMATICO.



OBJETO DE EVALUACIÓN

1 Disponibilidad del SOP para la creación de reportes técnicos.

2 Verifique que el personal técnico cuente con una oficina equipada con: computadora para elaborar DTR, cámara fotográfica dedicada al área técnica con capacidad para tomar video, teléfono con diadema, impresora a color o blanco y negro, al menos en red.

Nota: el equipo Techstream es una herramienta de diagnóstico, no se puede utilizar como computadora para hacer reportes técnicos. Refiérase al Check List de EDER.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Compruebe la existencia de un SOP para la creación de Reportes Técnicos. El personal técnico deberá conocerlo y apegarse a él.

Compruebe que exista al menos un reporte al mes enviado al TAS. Verifique la fecha de publicación de cada documento y confirme su recepción en el TAS.

Verifique que los reportes técnicos se encuentren disponibles para todo el personal de taller.



PERSONA OBJETIVO

MDT



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller de Servicio

BENEFICIOS

- Proporcionar reportes de fallas de los vehículos comercializados permite mejorar tanto los procesos de reparación como el producto.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- CXi
- EDER
- FIRM
- Número de reportes técnicos sometidos por TUS



¿Los técnicos están realizando los ítems/operaciones de mantenimiento recomendados conforme a la guía proporcionada por TMEX y al manual de usuario?

2



Operaciones de mantenimiento CAMRY 2020

I: Inspeccione y corrja o sustituya si es necesario.
R: Reemplace o cambie
T: Apriete a especificación de Torque

C: Limpiar (clean)
N: Rotar neumáticos
L: Lubricar

A: Agregue

		INTERVALOS DE SERVICIO (Lectura del odómetro o meses, lo que ocurra primero)	x1,000 km	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	110	120	130	140	150	160	170	180	190	200	Intervalo en meses	A25A - FKS AXVATOL Camry 18/09
			x1,000 millas	6	12	18	24	30	36	42	48	54	60	66	72	78	84	90	96	102	108	114	120		
MOTOR	Banda de accesorios		I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	24 M	•	
	Acetato del motor	Refírese al manual de reparación	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	6 M	•	
	Filtro del aceite del motor		R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	12 M	•	
	Sistema de calefacción y enfriamiento																							24 M	•
	Refrigerante del motor	Toyota SLLC (rosa)	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	-	•	
	Tubos de escape y soportes	Reemplazo																						12 M	•
	Bujías	De punta tipo Iridio	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	R	-	•
	Batería		I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	12 M	•	
	Filtro de gasolina																						0	96 M	•
	Sistema de inyección de combustible (Agregar Aditivo Original)		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	•		
	Filtro de aceite		I	I	R	I	I	R	I	I	R	I	I	R	I	I	R	I	I	R	I	I	R	I; 24 M; R: 48 M	•
	Tapón del tanque de gasolina	líneas, conectores y válvula de control de vapor de gasolina	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	24 M	•
	Pedal del freno y freno de estacionamiento		I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	6 M	•
	Círculo de frenos y tambores (Incluir circuito de freno de estacionamiento y tambores)		I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	12 M	•
	Balatas y discos de los frenos		I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	6 M	•
	Líquido de frenos		I	I	R	I	I	R	I	I	R	I	I	R	I	I	R	I	I	R	I	I	I	6 M / R: 24 M	•
	Bomba de Vacío																							-	•
	Tuberías de frenos y mangueras		I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	12 M	•
	Volante de la dirección, articulación y caja de dirección		I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	12 M	•
	Guardapinos del eje de la transmisión		I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	24 M	•
	Juntas de bola y cubiertas contra polvo de la suspensión		I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	12 M	•
	Líquido de la transmisión automática		I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	24 M	•
	Mangueras y conexiones de enfriador de aceite de A/T		I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	24 M	•
	Aceite de diferencial	Transmisión y diferencial integrados	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	24 M	•
	Suspensión delantera y trasera	Modelo T/A	Toyota ATF WS genuino	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	12 M	•

OBJETO DE EVALUACIÓN

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Disponibilidad de SOP para la realización de los mantenimientos.
 - Disponibilidad de un plan de mantenimiento para cada modelo Toyota.
 - Disponibilidad de un plan de mantenimiento para todos los modelos en el mercado.
- Nota:** contar con 5 años de planes de mantenimiento para todos los modelos en forma de fácil consulta.

Compruebe la existencia de un SOP para la realización de las actividades de mantenimiento. El personal técnico deberá conocerlo y apegarse al mismo.

Compruebe la existencia y aplicación del plan de mantenimiento realizado por los técnicos.

Confirme que se cuenta todas las publicaciones de mantenimiento de los modelos vendidos por TMEX.



PERSONA OBJETIVO

MDT



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller de Servicio



GUÍA TSM KODAWARI MÉXICO

BENEFICIOS

- Asegurar la calidad del trabajo en toda la Red de Distribuidores Toyota mediante la homologación en las actividades de mantenimiento.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- CXi
- FIRM
- Productividad y eficiencia



GUÍA TSM KODAWARI MÉXICO



¿El Distribuidor solicita apoyo de Soporte Técnico basado en los lineamientos de TMEX, es decir, después de una hora a partir de que el auto entró a la bahía de Diagnóstico?



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de SOP para la solicitud de ayuda a Soporte Técnico.
- 2 Disponibilidad de línea telefónica inalámbrica para este propósito y bitácora de registro.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Compruebe la existencia de un SOP para la solicitud de ayuda a Soporte Técnico. El personal técnico debe conocerlo y apegarse al mismo.
- Compruebe la existencia de al menos una extensión telefónica disponible para el propósito de Soporte Técnico.
- Verifique con Soporte Técnico los registros de llamada y compárelos con la Orden de Reparación de referencia.
Nota: Refiérase al Check List de EDER.



PERSONA OBJETIVO

MDT



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller de Servicio

BENEFICIOS

- Mantener un alto estándar de servicio al Cliente como prioridad para dar respuesta inmediata.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- CXi
- EDER
- FIRM
- Número de reportes técnicos sometidos por TUS

A large, stylized image of a Toyota car's front grille and headlight area occupies the left side of the page. On the right side, a male technician in a dark polo shirt is shown from the side, pointing at a large, vertical, light-colored board with a grid of numbers and text, likely a work progress board. The background is a blurred version of the same scene.

JEFE DE TALLER

LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN





¿El Distribuidor cuenta, por lo menos, con un juego de cubiertas protectoras para salpicaderas y parrilla en cada bahía de trabajo?



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1** Disponibilidad de cubiertas protectoras de salpicaderas y parrilla.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida al personal del Distribuidor que le muestre la disponibilidad de cubiertas protectoras en cada bahía de trabajo.

- 2** Uso.

Cuando se esté dando servicio de mantenimiento, reparación o diagnóstico.

Confirme que se coloquen los artículos de protección en los vehículos que tienen el cofre abierto.



PERSONA OBJETIVO

Jefe de Taller



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller de Servicio

BENEFICIOS

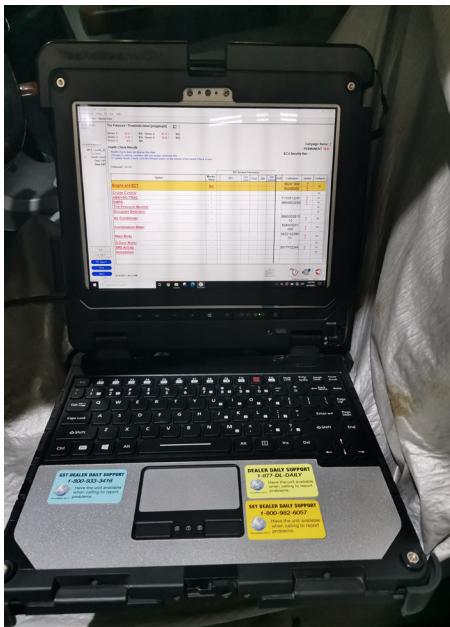
- ▶ Proteger la carrocería del vehículo de rayaduras y daños mientras se trabaja en el vehículo.
- ▶ Reducir la insatisfacción del Cliente y costos adicionales al Distribuidor causados por daños al vehículo durante la reparación o servicio.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:



¿Existe al menos una computadora dedicada como terminal TIS para consulta de información para procesos de servicios de mantenimiento y/o reparación y/o diagnóstico? Así también, ¿Las terminales de consulta cuentan con impresora a color así como blanco y negro disponibles al menos en red?



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de terminal(es) TIS donde se pueda consultar NCF, manuales de reparación, diagramas eléctricos, SSC, etc.
- 2 Información actualizada para todos los modelos en el mercado.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que le muestre los manuales disponibles.
Nota: El equipo techstream no es una terminal de consulta y no se considera como tal. El equipo techstream es una herramienta de diagnóstico.

Confirme que se cuenta con las publicaciones de los modelos vendidos actualmente por TMEX.

- ¿El Distribuidor cuenta con al menos una computadora habilitada para la consulta de TIS y exclusiva para el área de taller?
- ¿La(s) computadora(s) para el área de taller cuenta con impresora?



PERSONA OBJETIVO

Jefe de Taller



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller de Servicio

BENEFICIOS

- Lograr reparaciones correctas gracias al uso de información técnica actualizada para todos los vehículos Toyota disponibles en el mercado conducirá a la satisfacción del Cliente.

DETERIORO Y KPI

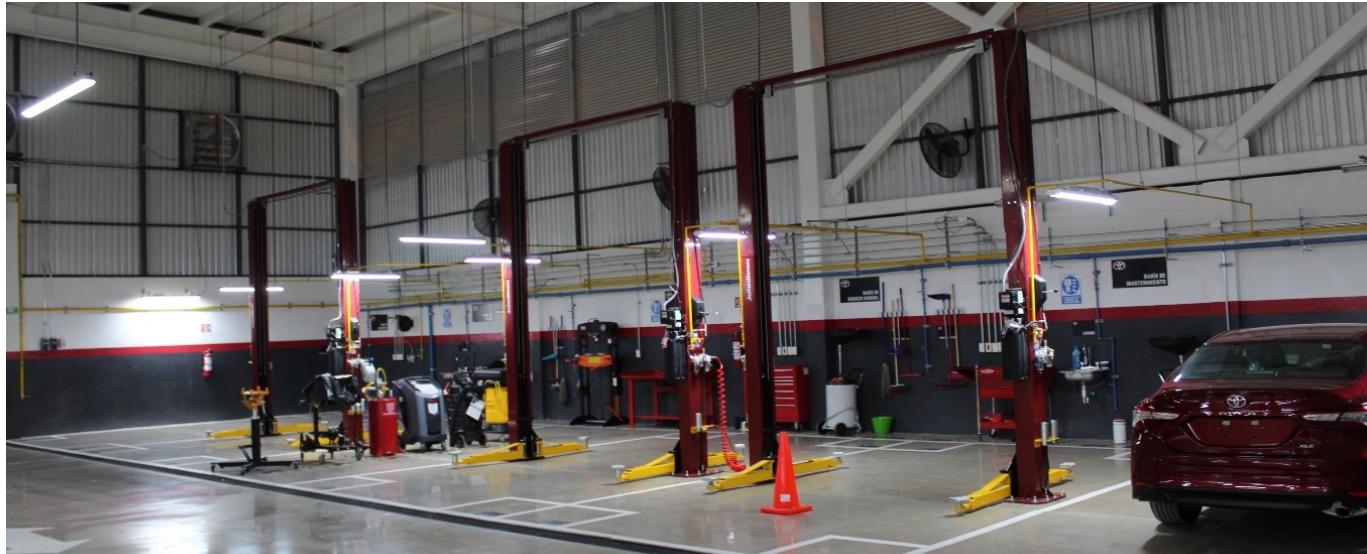
El deterioro de este elemento afectará:

- CXi
- EDER
- FIRM
- Tasa de cumplimiento de Acciones de Servicio
- Número de reportes técnicos sometidos por TUS



¿Todas las áreas de trabajo y almacenes están limpios, ordenados y cumplen con las precauciones gubernamentales de seguridad?

OBLIGATORIA



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Limpieza y seguridad en el área de taller.
Hacer referencia al Capítulo 4: Anexo A de la presente guía.
- 2 Las áreas de técnicos están limpias y son seguras (almacén, mostrador del cliente, mostrador del taller, bancos de trabajo, bahías de trabajo, etc.).
- 3 Cumplimiento con precauciones de seguridad.
Hacer referencia al Capítulo 4: Anexo A de la presente guía.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Compruebe que los pisos, paredes y el equipo están libres de agua, aceite y grasa. (taller y oficinas)
- Compruebe que los bancos de trabajo y el piso estén libres de basura y artículos innecesarios.
- Nota:** Refiérase al Check List de EDER.
- Compruebe que los pisos, paredes y anaqueles están libres de polvo y suciedad. Verifique que no haya partes o artículos innecesarios en los pasillos. Compruebe que sólo se almacenen partes y artículos relacionados.
- Verifique que se sigan las recomendaciones gubernamentales locales y los lineamientos de TMEX.
- Nota:** Es suficiente con el certificado gubernamental de conformidad.



PERSONA OBJETIVO

Jefe de Taller



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller de Servicio



BENEFICIOS

- Mantener un lugar de trabajo ordenado es fundamental para mejorar la productividad y la eficiencia del personal, por tal motivo, se deben establecer ciertas normas con base en la operación diaria.
- Incrementar la seguridad dentro del Distribuidor, lo cual conducirá a la satisfacción de los empleados y, en consecuencia, la del Cliente.
- Reducir accidentes en el lugar de trabajo que causen demoras innecesarias en la producción o daños en los vehículos de los Clientes.

DETERIORO Y KPI

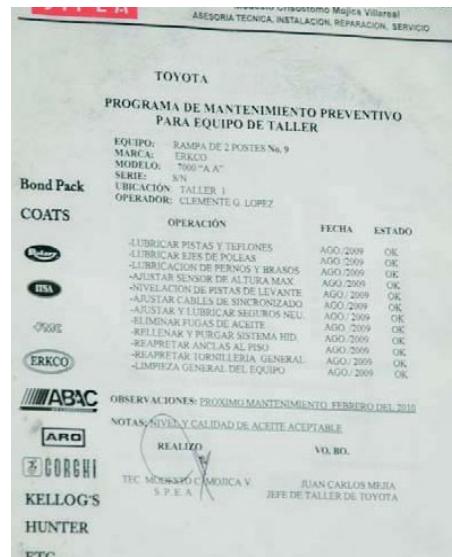
El deterioro de este elemento afectará:

CXi

FIRM



¿El Distribuidor cuenta con un programa de mantenimiento para el equipo general de servicio?



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1** Indicación de la fecha de mantenimiento preventivo de los equipos.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Compruebe la existencia de un plan de mantenimiento por cada uno de los equipos.

Por ejemplo: rampas, alineadora, gatos, rectificadora, balanceadora, desmontadora, recirculador de aire acondicionado, etc.

Deberá incluir la fecha del próximo mantenimiento y los registros anteriores (calendarización).

- 2** Indicación del responsable del mantenimiento preventivo de los equipos.

Compare el nombre del encargado de realizar los mantenimientos (persona y/o empresa), en el caso de ser una subcontratación solicitar el contrato correspondiente.

Nota: Refiérase al checklist de EDER.



PERSONA OBJETIVO

Jefe de Taller



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller de Servicio

BENEFICIOS

- Mejorar la seguridad para el personal y ayudar a hacer bien el trabajo desde la primera vez.

DETERIORO Y KPI

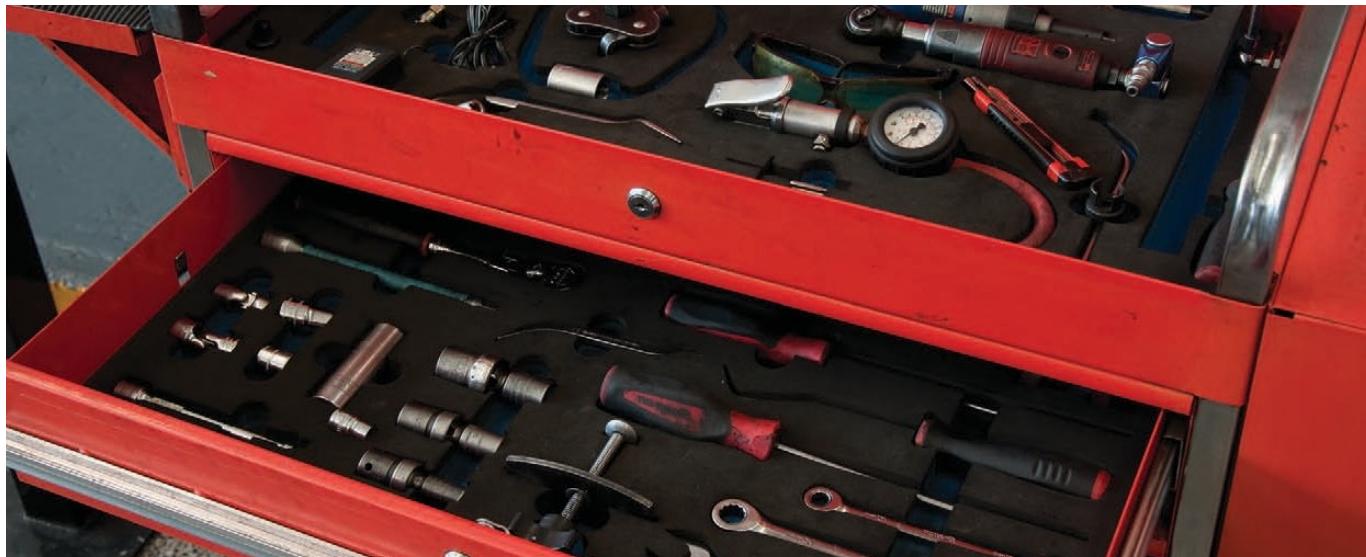
El deterioro de este elemento afectará:

CXi | FIRM



¿El Distribuidor cuenta con herramientas de mano básicas que cumplan con los lineamientos de TMEX?

OBLIGATORIA

**OBJETO DE EVALUACIÓN**

- 1** Disponibilidad de herramientas de mano para mantenimiento.
Hacer referencia al Capítulo 5: Anexo B de la presente guía.

- 2** Disponibilidad de herramientas de mano para reparaciones.
Hacer referencia al Capítulo 5: Anexo B de la presente guía.

- 3** Cumplimiento de los lineamientos de TMEX.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Compruebe la disponibilidad de herramienta de acuerdo a la carga de trabajo en base a la cantidad de mantenimientos asegurándose que al menos haya 1 carrito de mantenimiento por cada técnico de mantenimiento. Refiérase al checklist de EDER.

Compruebe la disponibilidad de herramienta de acuerdo a la carga de trabajo en base a la cantidad de reparaciones y diagnósticos, asegurándose que al menos haya 1 carrito de reparaciones por cada 3 técnicos, considerando a todos los técnicos de taller; auxiliares, mantenimiento, reparación y diagnóstico. Refiérase al checklist de EDER.

Verifique que las herramientas cumplan al 100% con el listado oficial de herramientas autorizado por Toyota de México. Refiérase al checklist de EDER.

Nota: Deberá contar con el listado oficial de herramientas para mantenimiento y reparación de TMEX.

BENEFICIOS

- ▶ Asegurarse de que todo el personal productivo tenga las herramientas necesarias ayudará en su productividad y efectividad, así como en la estandarización de los trabajos de reparación y mantenimiento.
- ▶ Ayudará a hacer bien el trabajo la primera vez. De esta forma mejorará la satisfacción del Cliente.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ CXi
- ▶ EDER
- ▶ FIRM
- ▶ Tasa de cumplimiento de Acciones de Servicio
- ▶ Número de reportes técnicos sometidos por TUS

**PERSONA OBJETIVO**

Jefe de Taller

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Taller de Servicio



¿El Distribuidor cuenta con algún proceso o método para el control de préstamo de la herramienta especial SST?



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de un SOP para el préstamo de herramienta.
- 2 Uso de un control visual por medio de credenciales para préstamos de herramientas.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Compruebe la existencia de un SOP para el préstamo de herramienta. Confirme que el personal técnico lo conozca y se apegue al mismo.

Verifique que el préstamo de herramientas se esté realizando mediante un control visual.

Verifique que exista un formato de registro, reporte de fallas y programa de mantenimiento de herramientas.

Nota: Refiérase al checklist de EDER.



PERSONA OBJETIVO

Jefe de Taller



LUgar DE EVALUACIÓN

Taller de Servicio

BENEFICIOS

- ▶ Facilitar la identificación de la persona que está utilizando la herramienta y evitar pérdidas de la misma.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ Rentabilidad
- ▶ Productividad
- ▶ Eficiencia



¿El Distribuidor cuenta con un SOP por escrito de despacho y producción?



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1** Disponibilidad de un proceso escrito para el despacho y producción de las órdenes de reparación que contemple la responsabilidad de cada involucrado y la asignación con base en las habilidades del técnico de acuerdo con la matriz de capacitación técnica.

- 2** Que se asegure de dar la prioridad adecuada para atender a los Clientes de seguridad, retrabajos y garantía.

- 3** Que cada técnico trabaje sólo una orden o reparación a la vez.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida al Jefe de Taller que le muestre el proceso por escrito. Este proceso deberá incluir despacho y producción de autos con y sin cita.

Observe que las órdenes que están identificadas como retrabajo estén asignadas respetando la programación.

Nota: Referirse al checklist de EDER.

Observe que el Técnico sólo esté reparando un vehículo a la vez.



PERSONA OBJETIVO

Jefe de Taller



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller de Servicio

BENEFICIOS

- ▶ Asegurar que las órdenes sean procesadas conforme a la programación establecida, manteniendo la productividad del personal y la satisfacción del los Clientes.
- ▶ Evitar mudas por retrabajos ocasionados por la asignación incorrecta de órdenes de reparación.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

JT-8

Introducir resultados: Hora de inicio y finalización del trabajo.



Como resultado del proceso de producción, ¿las horas de inicio y fin del trabajo, así como el nombre del personal están disponibles en el DMS y/o en la Orden de Reparación?

OBLIGATORIA

Control de trabajos de taller

Historial										
Buscar		Rango de fechas								
		Num. Orden								
Fecha inicial		14/04/2021		Fecha final		14/04/2021		Buscar		
<input type="text" value="198923"/> <input type="button" value="Buscar"/>										
No. Orden	Tipo orden	Folio	Técnico	Vehículo	Año/Modelo	Estatus orden	Coro	Placas	VIN	Observaciones asesor
N00198923	CLIENTE TOYOTA	141641	YONATHAN PEREZ VIRTUAL	SIENNA LIMITED	2018	ABIERTA	9 AZUL	URXZ98G	5TDYK3DC1FS611258	

Seguimiento

Folio	Estatus	Fecha	Técnico	Tipo operación	Descripción	Origen	Observaciones	Resultados del trabajo
141641	SOLICITADA	14/04/2021 10:50:19	BRAVO BRAVO ATALO VIRTUAL	M.O. MANTENIMIENTO	MANTENIMIENTO DE LOS 120,000 KM	ORDSE		
141641	SOLICITADA	14/04/2021 13:38:46	YONATHAN PEREZ VIRTUAL	M.O. MANTENIMIENTO	MANTENIMIENTO DE LOS 120,000 KM	ORDSE		
141641	PROCESO	14/04/2021 15:13:00	YONATHAN PEREZ VIRTUAL	M.O. MANTENIMIENTO	MANTENIMIENTO DE LOS 120,000 KM	CONTRAB		
141641	FINALIZADA	14/04/2021 15:52:04	YONATHAN PEREZ VIRTUAL	M.O. MANTENIMIENTO	MANTENIMIENTO DE LOS 120,000 KM	CONTRAB		MANTENIMIENTO DE
141641	FINALIZADA	14/04/2021 15:52:47	YONATHAN PEREZ VIRTUAL	M.O. MANTENIMIENTO	MANTENIMIENTO DE LOS 120,000 KM	CONTRAB	SE REALIZO ADECUADAMENTE EL SERVICIO	REALIZAR SUS SERVI

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del trabajo.
- 2 Disponibilidad de la información del trabajo en los documentos relacionados.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.

Revise aleatoriamente trabajos relacionados a la operación diaria del Taller. Verifique el análisis que realiza para determinar el carryover diario tanto en unidades como en tiempo.

Nota: el carryover no podrá exceder del 5% del tiempo disponible en taller.



PERSONA OBJETIVO

Jefe de Taller



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller de Servicio

70

BENEFICIOS

- Mantener la productividad y eficiencia de los técnicos al registrar la hora de inicio y fin de los trabajos en la orden de reparación.
- Cumplir con requisitos de la política de garantías.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi | FIRM



Como resultado del proceso de producción, ¿los resultados de los trabajos realizados están disponibles en el DMS y/o en la Orden de Reparación?

OBLIGATORIA

Ordenes de unidades servicio		
Vehículo	Personas	Serv.
ESTA UNIDAD FUE VENDIDA POR AUTOMOTRIZ TOYOTA		
No. placas	No. serie	No. motor
UVT1939	JTEBU11F78K022353	1GR-5570422
Color exterior	Color interior	
PLATA	GRIS	
Vehículo	Modelo	Descripción
FJ CRUISER	2008	FJ CRUISER
Cilindros	Transmisión	
6	AUTOMATICA	
Marca	Bahía	
TOYOTA		
Tipo	Orden	Situación
CLIENTE TOYOTA	00198443	FACTURADA
Cono	Millas	Kilometraje
14 AZUL	147363.	237159
Fecha prometido	Hora prometida	
24/03/2021	15:00	
Forma pago	Motivo de kilometraje	Folios
Motivo de cancelación	Fecha de cierre	
	24/03/2021	

Observaciones del cliente			
DIAGNOSTICO DE TESTIGOS ENCENDIDOS SAFETY RECALL DOC - 2007 THROUGH 2013 MODEL YEAR FJ CRUISER VEHICLES ACCESS DOOR INNER PANEL ESTADO DE LA CAMPANA: REMEDY AVAILABLE ESTADO DE REALIZACION: COMPLETED FECHA DE ENTREGA: 10/03/13 NOMBRE DEL CONCESIONARIO: TOYOTA CANCUN CODIGO DEL CONCESIONARIO: 57036			
Observaciones de la orden			
SE LE MARCO AL CLIENTE PARA IFORMARLE QUE TIENE DAÑO INTRNO EN LA TRANSMISION, LOS ICONOS PRESENTAN EL CODIGO DE FALLA EN TRASLACION . SE LE MARCA Y SE LE COТИZA LA TRANSMISION NUEVA COSTO \$76,710 MAS MNAO D EOBRA \$ 5,200 NETO, EN ESPERA DE AUTORIZACION TY4104 UNIDAD PRESENTA DANOS EN LA TRANSMISION, PRESENTA DOS CODIGOS P0751 Y P2714 . CCT41044 SE ELIMINARON LOS CODIGOS DE FALLA AQUE EN CUALQUIER MOMETO LE PUEDEN ENCENDER NUEVAMENTE UNIDAD INGRESA A REVISION DE ICONOS ENCENDIDOS DE CHECK ENGINE Y DERRAPE, SE LE MARCA CUANDO QUIERE EL DIAGNOSTICO			
Observaciones del asesor			
DIAGNOSTICO DE TESTIGOS ENCENDIDOS REPORTA QUE NO DESARROLLA BIEN LA CAMIONETA CUANDO VA A UNA VELOCIDAD APROX DE 60-70 COMO QUE NO ARRANCA BIEN . LO HACE SIEMPRE CUANDO ESTA EN FRIO EN LAS MAÑANAS SAFETY RECALL DOC - 2007 THROUGH 2013 MODEL YEAR FJ CRUISER VEHICLES ACCESS DOOR INNER REVISION DE TESTIGO ENCENDIDO , CLIENTE REPORTA QUE ESTABA ESTACIONANDO LA CAMIONETA Y AL MOMENTO DE METER REVERSA , SE ENCENDIDO LOS TESTIGOS DE CHEK ENGINE Y DE TRACC OFF, Y DERRAPE, FUE EL DOMINGO PASADO , Y EN OCASIONES SIENTE QUE SE TRABAJA LA PALANCA DE VELOCIDADES AL METER LA REVERSA.			
Observaciones del técnico			
UNIDAD PRESENTA DAÑOS EN LA TRANSMISION, PRESENTA DOS CODIGOS P0751 Y P2714.			

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los campos necesarios en el DMS (sistema operativo) para registrar la información del trabajo.
- 2 Disponibilidad de la información del trabajo en los documentos relacionados.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y le muestre los datos correspondientes.
- Verifique la existencia de una plantilla para cada servicio (Mtto., Rep., Diag.) sobre los comentarios mínimos e indispensables sobre los trabajos realizados.



PERSONA OBJETIVO

Jefe de Taller



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller de Servicio

BENEFICIOS

- ▶ Ayudar al control de calidad para determinar si se utilizó el método adecuado para corregir el problema.
- ▶ Mantener un registro de las reparaciones realizadas en caso de que reaparezca el problema.
- ▶ Facilitar la explicación a los Clientes sobre los pasos que se han tomado para corregir el problema.
- ▶ Mantener un registro de todos los trabajos realizados para recomendaciones futuras.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

FIRM

Relación de errores en los reclamos de garantía



¿El Distribuidor cuenta con un SOP del proceso de lavado (con base en el GOM), tanto para vehículos nuevos, seminuevos, Comonuevos, como en Servicio?

OBLIGATORIA



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1** Contar con un SOP con instrucciones claras y de programación para el lavado de autos nuevos, seminuevos, Comonuevos y de servicio.
- Nota: Refiérase al GOM de Lavado.
Hacer referencia al Capítulo 4: Anexo B de la presente guía.
Hacer referencia al Capítulo 5: Anexo C de la presente guía.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Evalué que las instrucciones del SOP sean claras y explícitas para desarrollar la actividad.
- El SOP debe ser conocido y entendido por las personas que realizan la actividad.
- Se deberá indicar la programación de las unidades a lavado con la finalidad de que se anticipé el tiempo para el mismo. Verificar que el proceso de lavado este basado de acuerdo a los lineamientos de TMEX.
- Pida al personal objetivo le muestre los KPI's mensuales requeridos por el programa de Lavado.



PERSONA OBJETIVO

Jefe de Taller



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller de Servicio

BENEFICIOS

- Asegurar la entrega de unidades limpias.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

A large, stylized red and black graphic of a Toyota car wheel occupies the left side of the page. On the right side, there is a photograph of a person wearing a dark jacket and light-colored pants, standing in a warehouse aisle between tall metal shelving units filled with boxes and supplies.

GARANTÍAS

LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN



GA-1

Anaquel de partes en Garantía y Acciones de Servicio



¿El Distribuidor cuenta con un anaquel para partes en Garantía y Acciones de Servicio identificadas por Fecha de Aprobación y número de Orden de Reparación?



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de los anaqueles de partes en garantía y de partes de Acciones de Servicio.
- 2 Los anaqueles se clasifican por semanas y meses.
Hacer referencia a la Política de Garantías, apartados 6.1 y 9.1.
- 3 Posibilidad de rastrear las partes por número de Orden de Reparación y Fecha de Aprobación o Pago.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Compruébelo visualmente. Verificar que se cuente con los lineamientos de TMEX.

Verificar la disponibilidad de letreros que indiquen el tiempo que ha estado cada parte en el anaquel.

Comprobar la información de cada parte en el anaquel.



PERSONA OBJETIVO

Administrador de Garantías



LUGAR DE EVALUACIÓN

Almacén de Garantías

BENEFICIOS

- Mejorar las utilidades al almacenar partes de garantía de acuerdo con el procedimiento de reclamación correcto. Una forma de cerciorarse de que se cumplen estas reglas es observando el estado del almacén de garantías.

DETERIORO Y KPI

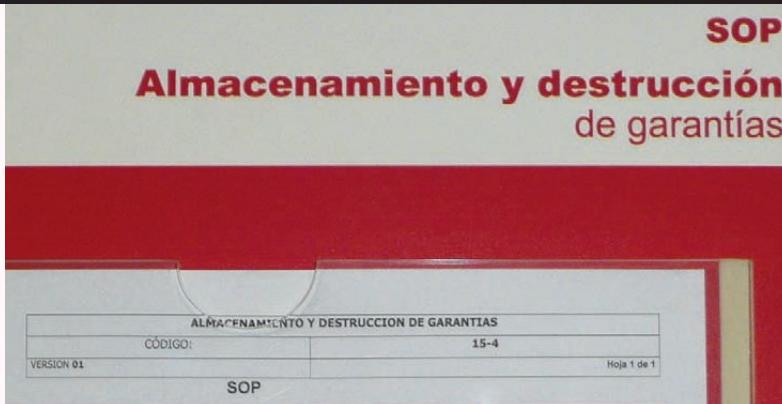
El deterioro de este elemento afectará:

Relación de errores en los reclamos de garantía



¿El Distribuidor cuenta con un SOP del proceso por escrito de la administración del área de garantías?

OBLIGATORIA



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad del proceso escrito de garantías.
- 2 Bitácora electrónica de destrucción y manifiestos para residuos peligrosos.
- 3 Acomodo de las partes reemplazadas en garantía en el almacén.
- 4 Archivo colgante (físico y electrónico) de órdenes de reparación en garantía.
Hacer referencia a la Política de Garantías, apartado 8.1.
- 5 Disponibilidad de información técnica por cada cobro en garantía. Refiérase al checklist de EDER.
Hacer referencia a la Política de Garantías, apartado 8.1.
- 6 Disponibilidad de un SOP para resguardar y enviar partes con el programa de recuperación de partes (EDER) a solicitud de TMEX o TMNA.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

El proceso de garantías deberá contar con los siguientes puntos: objetivo, alcance, almacenamiento de partes reemplazadas en garantía, sometimiento del reclamo, bitácora de destrucción y manifiesto para manejo de residuos peligrosos.

La bitácora de destrucción (regulares y SSC) deberá mostrar evidencias de la destrucción de partes reemplazadas en garantía de acuerdo a los lineamientos TMEX.

El almacén de garantías deberá tener un acomodamiento de acuerdo a lineamientos TMEX (7 técnicas de almacenamiento).

El Distribuidor deberá contar con un archivo colgante de las órdenes de reparación en garantía ordenadas por año modelo, modelo y consecutivo del número de serie (VIN).

Verifique que el Distribuidor tenga disponible documentación técnica por cada garantía aplicada que avale la razón por la cual se aplicó dicha garantía.

El Distribuidor deberá contar con un SOP que identifique quién recibe la solicitud de recolección por parte de TMEX y que muestre el proceso interno de envío de partes. Refiérase al checklist de EDER.



PERSONA OBJETIVO

Administrador de Garantías



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Almacén de Garantías

BENEFICIOS

- ▶ Satisfacción de Clientes
- ▶ Estandarizar y cumplir con las actividades y políticas sobre el tratamiento de garantías.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi | Relación de errores en los reclamos de garantía



REFACCIONES

LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN



RF-1

Anaquel de partes de pedidos especiales de Mostrador y Taller



¿El Distribuidor cuenta con un anaquel para pedidos especiales (Mostrador y Taller)?
 ¿Las partes están identificadas por nombre del Cliente y fecha de la cita?

OBLIGATORIA



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de anaquel para partes de pedido especial tanto para Mostrador Público como para Taller.
- 2 Los anaqueles están clasificados con base en la fecha de la cita.
- 3 Disponibilidad del nombre del Cliente y fecha de la reparación/recolección colocada en cada parte que se encuentre en el anaquel.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Compruébelo visualmente. Verifique que cada pieza cuente con un formato de pedido que incluya el seguimiento con el Cliente hasta la entrega.
- Revise si puede identificar en la tarjeta y/o etiqueta la fecha de la cita.
- Verifique que todas las partes en el anaquel tengan la información requerida.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Refacciones



LUGAR DE EVALUACIÓN

Almacén de Refacciones



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.

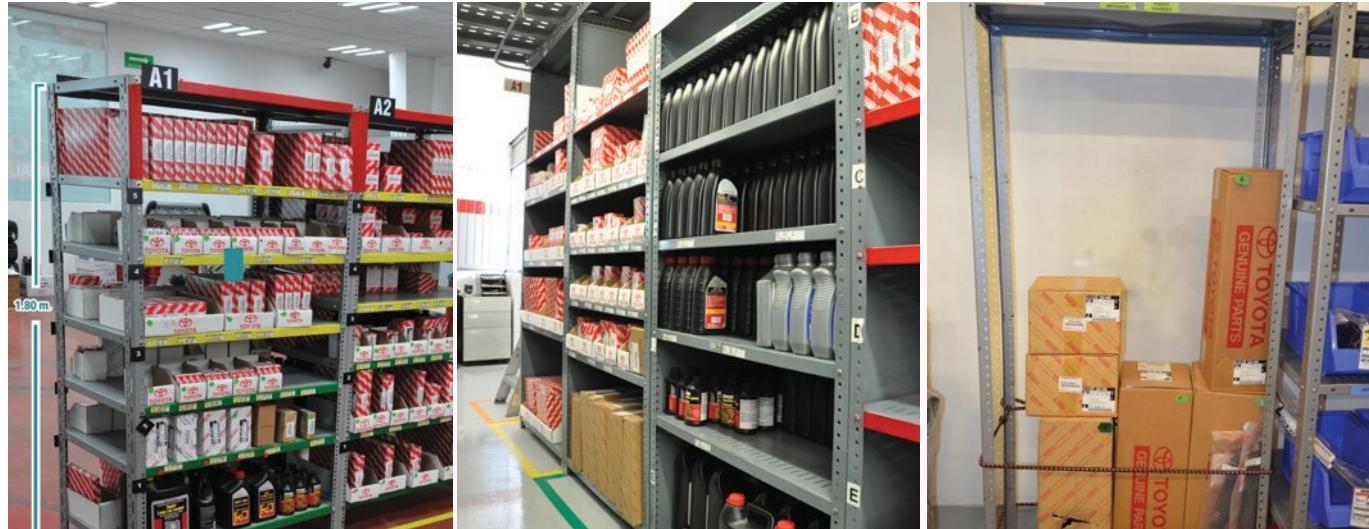
DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:



¿El Distribuidor aplica las 7 técnicas de almacenamiento?

OBLIGATORIA



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1** Las partes similares se agrupan juntas.
- 2** Las partes largas y delgadas se almacenan verticalmente.
- 3** Las partes se guardan de manera que se puedan alcanzar fácilmente (máximo 1.80 metros y sin usar bancos o escaleras).
- 4** Las partes pesadas se almacenan en lugares bajos o al nivel de la cintura.
- 5** Existe una ubicación separada para cada número de parte.
- 6** Existe un control visual de irregularidades.
- 7** Las partes se almacenan de acuerdo a su clase de movimiento.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Revise que los anaqueles cumplan con los lineamientos TMEX.
- Compruebe que esté visible el layout actualizado y se cumpla.
- Compruébelo visualmente y que se tenga evidencia sobre la realización de las 7 técnicas con base mensual.
- Pida que le sea mostrada la evidencia en la consistencia de la actividad "7 técnicas de almacenamiento", tales como, uso de sábana de refacciones, reacomodo de anaqueles, movimiento de partes en BIN's.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Refacciones



LUgar DE EVALUACIÓN

Almacén de Refacciones

BENEFICIOS

- Mantenga la calidad de las partes.
- Utilice procedimientos seguros de manejo de las partes.
- Asegure el uso eficaz de los espacios y una operación eficiente.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:



¿El Distribuidor tiene una política para la introducción (del estado de "sin stock" a "con stock") y el retiro (del estado de "con stock" a "sin stock") de partes del inventario?

OBLIGATORIA



Sección	N/A
F Emisión	05/07
F Revisión	10/07
APROBADO:	10/07

PROCEDIMIENTOS DE REFACCIONES
Departamento de Servicio y Refacciones

POLITICA
12.1.1. ALMACENAMIENTO O STOCK.

OBJETIVO
DETERMINAR LAS CONDICIONES QUE DEBE CUMPLIR UN NUMERO DE PARTE
PARA SER CONSIDERADO COMO ALMACENABLE O EN STOCK.

DIRIGIDA
GERENTE GENERAL, GERENTE DE SERVICIO Y REFACCIONES, GERENTE DE
VENTAS, JEFE DE TALLER, ASESOR DE SERVICIO, ASISTENTE DE SERVICIO,
TECNICOS, ASESOR DE REFACCIONES, ASESORES SE VENTA, AUXILIAR DE
ALMACEN.

CONDICION
APROBADO.

Sección	N/A
F Emisión	05/07
F Revisión	10/07
APROBADO:	10/07

LOS DE REFACCIONES
Servicio y Refacciones

PLIR UN NUMERO DE PARTE
EN STOCK.

FACCIONES, GERENTE DE
ASISTENTE DE SERVICIO,
DE VENTA, AUXILIAR DE

OBJETO DE EVALUACIÓN

1 Se deberá tener una política para la introducción y retiro de partes al stock:

- Phase in (con Stock) = 3 o más hits en 6 meses
- Phase out (sin Stock) = 2 o menos hits en 6 meses

2 El sistema deberá generar un reporte que muestre el estatus de las partes "Con Stock" y "Sin Stock".

3 Disponibilidad de inventario acorde a la demanda de mostrador público y taller.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida al Responsable de Refacciones que le muestre evidencia de la política.
Nota: se deberá incluir en la política el manejo de ventas perdidas.

Pida al Responsable de Refacciones que le muestre la evidencia del reporte mensual incluyendo las ventas perdidas generadas en los últimos 6 meses de acuerdo al lineamiento TSM Kodawari de ventas perdidas.

Pida al Responsable de Refacciones que muestre evidencia sobre la disponibilidad de partes acorde a ventas de autos nuevos y demanda en general.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de
Refacciones



LUGAR DE EVALUACIÓN

Almacén de
Refacciones

BENEFICIOS

- ▶ La introducción gradual de partes al stock, con base en el historial de demanda y parámetros predeterminados, es necesaria para cambiar el estado del inventario de "sin existencia" a "en existencia". Por ejemplo: 3 demandas (hits) en 6 meses.
- ▶ Tener control del ciclo de vida de las partes en el almacén para mejorar su disponibilidad.
- ▶ Reducir el inventario obsoleto.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

Rentabilidad



¿El Distribuidor conserva la información de ventas perdidas para ajustar el rango y la profundidad del inventario?

OBLIGATORIA

# de Parte	Descripción	Clasificación	fecha de Venta perdida	Precio	Status	# Mov.
PT9089-42060-02	Válvula Manual	No Stock	13-Ago-08	456.78	No stock	1
8521412301	Goma	No stock	17-Ago-08	1280	No stock	0
0020800801	Tapetes Hule R4 2F	Lento mov.	18-Ago-08	650.23	Stock	3
8521106050	Brazo Limpiador FR	Lento mov.	20-Ago-08	663.32	Stock	1
0023400192	Clip	No stock	30-Ago-08	12.3	No stock	0
0023400192	Foco	No stock	03-Sep-08	25	No stock	1
8705052061	Radiador	No stock	10-Sep-08	3470.1	No stock	1
8616000D010	Speaker	No stock	21-Sep-08	2231.1	No stock	1
8465201080	wind shield	Lento Mov.	30-Sep-08	1229	Stock	3
4778242010	Cover disk	Lento mov.	30-Sep-08	1890.89	stock	4

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 ○ Se deberán registrar en el DMS las partes que:
- No se tuvieron en existencia y fueron requeridas por un cliente.
 - El Cliente no compra y si se tiene existencia.
 - Indicar el motivo por el que no compró el Cliente (facilidades de compra, falta de disponibilidad de tiempo en taller, etc.).

Nota: Tomar en cuenta la información registrada para el ajuste del stock de partes.

Hacer referencia al Capítulo 5: Anexo A de la presente guía.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida al Responsable de Refacciones que le muestre evidencia y registro de las ventas perdidas.

Verificar que exista un registro y se estén analizando las ventas perdidas de cotizaciones realizadas a taller y mostrador y su posterior seguimiento.

Contar con registros por Asesor de Servicio y Vendedor de mostrador.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Refacciones



LUGAR DE EVALUACIÓN

Almacén de Refacciones

BENEFICIOS

- ▶ Control de inventario, tasa de servicio y fill rate mediante el registro de las ventas perdidas.

DETERIORO Y KPI

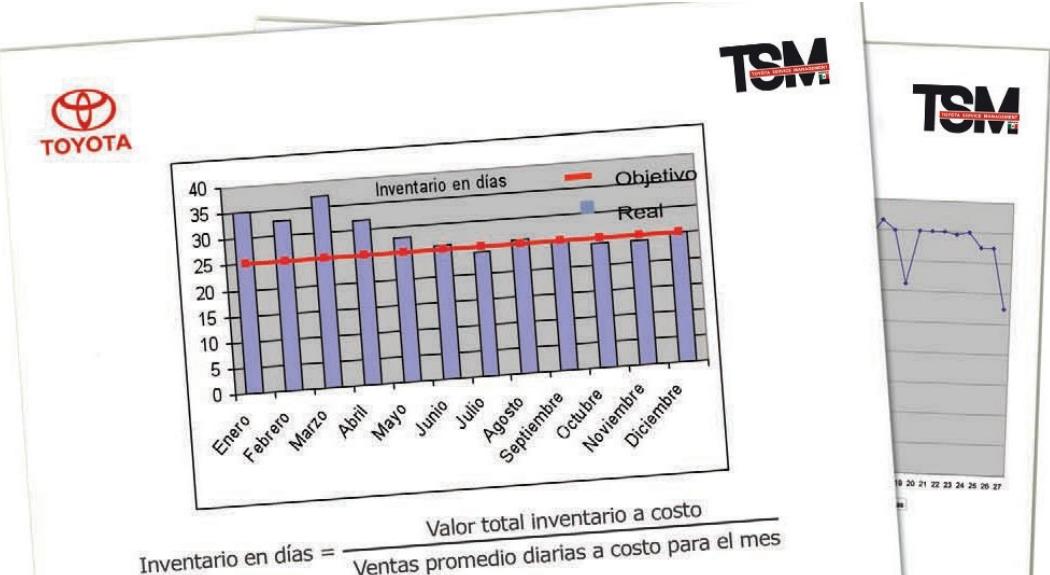
El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ CXi
- ▶ Rentabilidad del área de Refacciones
- ▶ Fill Rate y Service Rate



¿El inventario total de partes del Distribuidor está en un rango de 15 a 25 días de venta, incluyendo el inventario en proceso?

OBLIGATORIA



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Deberá tener un rango de 15 a 25 días de inventario para acreditar la pregunta.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida al Responsable de Refacciones los cálculos para obtener la información de los días de inventario y corrobóre dicha información.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Refacciones



LUgar DE EVALUACIÓN

Almacén de Refacciones

BENEFICIOS

- ▶ Mejorar la administración y la rotación de inventario.
- ▶ Disminuir el inventario obsoleto.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

Rentabilidad

RF-6

Operaciones de partes



- ¿Se determina la posición máxima del inventario (MIP) tomando en consideración el MAD, el ciclo de ordenamiento, el lead time y el inventario de seguridad?
 ¿Se calcula al menos una vez por mes?

OBLIGATORIA

# de Parte	Descripción	MAD	MIP	BIN	ZONA
3541821011	Válvula Manual	12	1	A	RM
8521412301	Goma	10	1	A	RM
PT9089-42060-02	Tapetes Hule R4 2F	8	1	D	LM
8521106050	Brazo Limpiador FR	13	2	A	RM
00208000801	Clip	5	3	B	LM
0023400192	Foco	23	5	B	ZD
8705052061	Radiador	35	7	A	ZD
8616000010	Speaker	10	2	B	RM
8465201080	wind shield	12	2	A	RM
477R242010	Cover disk	12	2	A	RM

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 ○ El DMS deberá calcular el MIP para cada número de parte tomando en cuenta: el MAD, el ciclo de ordenamiento, el lead time, el stock de seguridad por demanda, el stock de seguridad por lead time y los días hábiles del Distribuidor. (En caso de laborar los días Domingo, se deberán ajustar los días hábiles en todas las fórmulas aplicables)

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida al Responsable de Refacciones el registro de que el inventario esté bajo este sistema de stock y que las fórmulas estén correctas.

Nota: El stock de seguridad será en función a los lineamientos TMEX vigentes.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de
Refacciones



LUGAR DE EVALUACIÓN

Almacén de
Refacciones

82

BENEFICIOS

- Alinear las existencias de las partes con los requerimientos reales mediante el cálculo regular del MIP (Posición Máxima de Inventario).
- Rotación óptima del inventario.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

Rentabilidad

RF-7

Operaciones de partes



¿Se transfieren a TMEX las órdenes de reposición de inventario (SOQ) calculadas de manera automática por el DMS conforme al principio Max-Max?

OBLIGATORIA

# de Parte	Descripción	SOQ	MIP	On Hand	Transito	BO
3541821011	Válvula Manual	0	1	1	0	0
8521412301	Goma	1	2	0	1	0
PT9089-42060-02	Tapetes Hule R4 2F	1	1	0	0	0
8521106050	Brazo Limpiador FR	0	2	3	0	0
0020800801	Clip	1	3	1	2	0
0023400192	Foco	1	5	4	0	0
8705052061	Radiador	0	4	3	0	0
861600D010	Speaker	1	2	1	0	0
8465201080	wind shield	1	2	0	0	0

Fórmula de SOQ
SOQ=MIP-(OH+OO+BO)

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Se deberá pedir diariamente la reposición de inventario mediante el uso del SOQ (pedido sugerido) bajo el principio vendo uno compro uno (max-max) y deberá tener la evidencia de los pedidos.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Verifique el registro de los pedidos sugeridos (SOQ) y los pedidos de One Dealer Daily (los ítems y las cantidades deberán de ser los mismos). Los pedidos de orden especial deberán estar por separado.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Refacciones



LUGAR DE EVALUACIÓN

Almacén de Refacciones

83

BENEFICIOS

- ▶ Asegurar la máxima eficiencia del inventario, permitiendo al DMS que aplique de manera estricta el criterio para asegurar un pedido eficiente y real a planta.
- ▶ Aprovechar de mejor forma el tiempo del personal de partes.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi | Días de inventario

RF-8**Operaciones de partes**

¿Todas las órdenes de reposición de inventario se emiten periódicamente conforme al principio "Max-Max"?

OBLIGATORIA

The screenshot shows two windows of the DMS Kaizen Management System. The top window is titled 'Pedido Sugerido (SOQ)' and displays a table of recommended orders for various Toyota parts. The table has columns for Part Number, Description, SOQ, MIP, On Hand, Transito, and BO. The bottom window shows a similar interface with the Toyota logo.

# de Parte	Descripción	SOQ	MIP	On Hand	Transito	BO
3541821011	Válvula Manual	0	1	1	0	0
8521412301	Goma	1	2	0	1	0
PT9089-42060-02	Tapetes Hule R4 2F	1	1	0	0	0
8521106050	Brazo Limpiaador FR	0	2	3	0	0
0020800801	Clip	1	3	1	2	0
0023400192	Foco	1	5	4	0	0
8705052061	Radiador	0	4	3	0	1
861600D010	Speaker	1	2	1	0	0
8465201080	wind shield	1	2	0	1	0

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Deberán ordenarse, diariamente, con base en el pedido sugerido bajo el principio del "vendo uno, compro uno" o max-max, y deberán tener la evidencia de los pedidos.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida al Responsable de Refacciones el registro de que esto se lleve a cabo diariamente el pedido de refacciones al PDC a través de One Dealer Daily. La evidencia podrá ser electrónica mostrando los documentos relacionados.

**PERSONA OBJETIVO**

Responsable de Refacciones

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Almacén de Refacciones

BENEFICIOS

- ▶ Asegurar la máxima eficiencia del inventario basándose en el patrón de pedidos de vender uno, comprar uno.
- ▶ Nivelar el inventario y tener una mejor disponibilidad de partes.

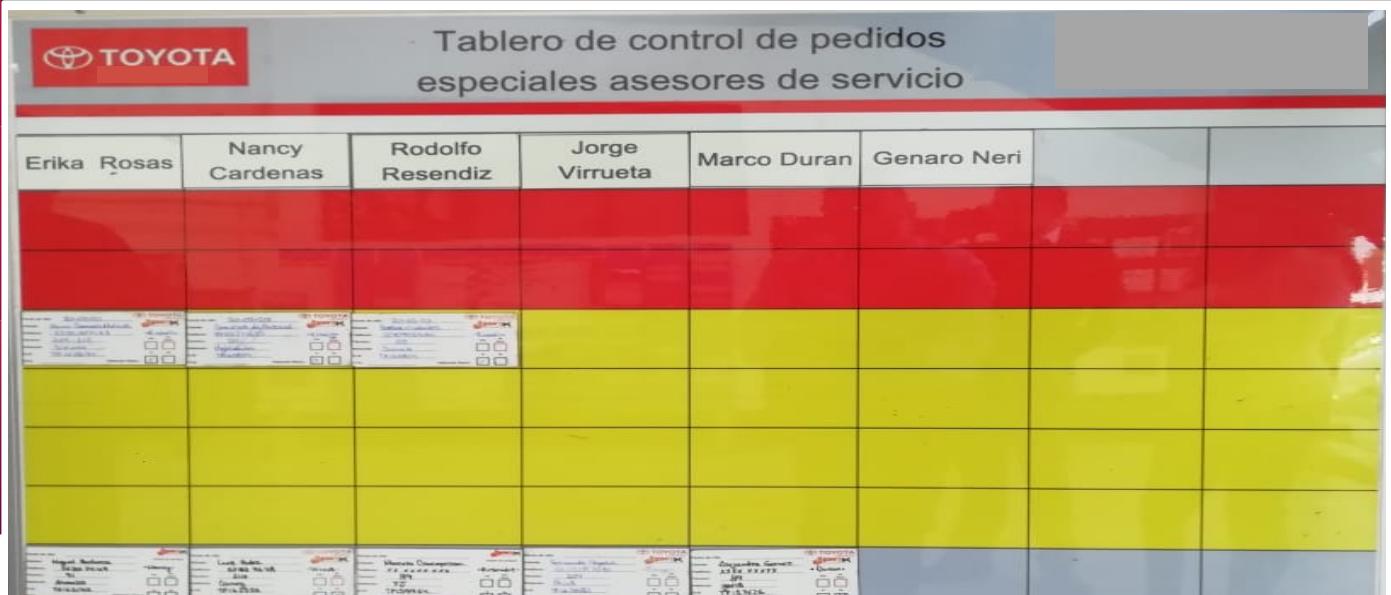
DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ CXi
- ▶ Días de inventario
- ▶ Fill Rate y Service Rate
- ▶ Rentabilidad



¿Existe un SOP por escrito para las partes de pedidos especiales de acuerdo a los lineamientos TMEX?



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1** El proceso deberá contener un sistema de seguimiento a las partes que quedan en el anaquel una vez transcurrida la hora de la cita de servicio; además de un proceso de envejecimiento y retorno al almacén. Las partes son manejadas conforme al almacenaje y proceso de pedidos especiales.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Verifique la existencia de un anaquel, tablero de órdenes y tablero en citas dedicado a pedidos especiales, y compruebe que se lleva a cabo el proceso escrito de pedidos especiales.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Refacciones



LUGAR DE EVALUACIÓN

Almacén de Refacciones

BENEFICIOS

- ▶ Incrementar la satisfacción del Cliente mediante el control eficiente de los pedidos especiales, y el despacho de VOR (por sus siglas en inglés Vehicle Out of Road que significa vehículo fuera de circulación).
- ▶ Evitar la generación de inventario obsoleto.

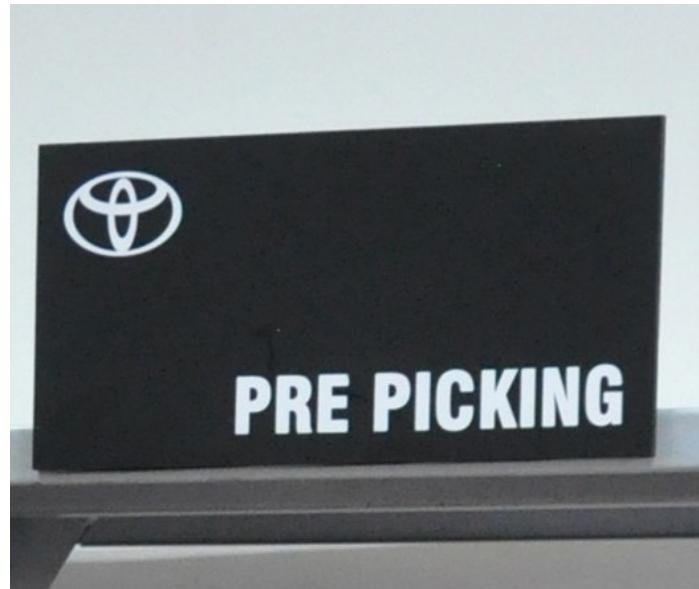
DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ CXi
- ▶ FIRM
- ▶ Rentabilidad
- ▶ Días de inventario



¿Se preseleccionan las partes predeterminadas (Pre-picking) en la orden de reparación antes de que llegue el técnico al mostrador de taller?



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Se deberá hacer una preselección sistemática (Pre-Picking) de las piezas requeridas en cada orden desde un día antes de la cita y tenerlas separadas con los datos completos de la cita.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida al Responsable de Refacciones que le muestre el área de Pre-picking, así como su procedimiento y evidencia del Kodawari.

Nota: El Pre-picking deberá estar ordenado con base en la hora en la que será trabajada la unidad por el técnico.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Refacciones



LUGAR DE EVALUACIÓN

Almacén de Refacciones

BENEFICIOS

- Evitar la perdida de tiempo de los Técnicos (muda) y hacer más eficiente la operación diaria.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

Productividad

Eficiencia



¿El departamento de partes monitorea la tasa de llenado (fill rate), así como la tasa de servicio (service rate)?

SEGUIMIENTO DE FILL-RATE					
Partes Requeridas para ORS			Fill Rate		Partes Requeridas para Cubrir ORS
Fecha	General	Mtto.	General	Mtto.	General
2/09/09	2/0	10/10	0.00 %	100 %	
3/09/09	6/0	25/25	60.00 %	100 %	
4/09/09	7/6	29/24	66.67 %	100 %	
5/09/09	2/0	14/14	0.00 %	100 %	
7/09/09	3/0	18/18	0.00 %	100 %	
8/09/09	3/0	47/47	0.00 %	100 %	
9/09/09	1/1	12/12	100 %	100 %	
10/09/09	3/5	11/22	50.00 %	100 %	
11/09/09	4/3	24/24	57.14 %	100 %	
12/09/09	2/3	15/15	66.67 %	100 %	
14/09/09	1/4	15/15	25.00 %	100 %	

Service Rate / Fill Rate						
Taller	55654	Y90915YZZF2	FILTRO DE ACEITE	1	1	
		XOO2791QT5W	ACEITE DE MOTOR	4	4	
		Y8856802020	FILTRO DE AIRE ACONDICIONADO	1	1	
		Y9043012031	JUNTA	1	1	
		Total		7	7	
Mostrador	55647	XPRORAV4	PROTECCIÓN ESPEJO	1	0	
		Total		1	0	
Taller	55644	Y561010205083	GLASS SUB ASSY	1	0	
		Y7553302050	MOLDURA PARABRIOS	1	0	
		XPROCORO	PROTECCIÓN ESPEJO	1	1	
		Y90915YZZF2	FILTRO DE ACEITE	1	1	
		XOO2791QT5W	ACEITE DE MOTOR	4	4	
		Y9043012031	JUNTA	1	1	
		Total		9	7	
		TOTAL DIA		17	14	

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Se deberá calcular y registrar diariamente el Fill Rate, identificando la tasa de llenado de órdenes de mantenimiento y de reparaciones generales.
- 2 Se deberá calcular y registrar diariamente al Service Rate, identificando la tasa de servicio de líneas de mantenimiento y de reparaciones generales.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Total de órdenes de reparación con repuestos suministrados al 100% en la primera solicitud, entre el total de órdenes de reparación que requieren partes.

Número de líneas suministradas en la primera solicitud entre número de líneas totales solicitadas.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Refacciones



LUgar DE EVALUACIÓN

Almacén de Refacciones

BENEFICIOS

- Mejorar el suministro de taller y medición del comportamiento del mismo para hacer más eficiente la operación.
- Detectar el nivel de desempeño de su almacén, respecto al surtimiento de partes, tanto a mostrador para Clientes como a mostrador de taller.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

Rentabilidad

A composite image serves as the background. On the left, a large, blurred close-up of a Toyota car's front wheel and headlight is visible. On the right, a female employee wearing a headset and a face mask is seated at a desk in an office setting, looking down at some papers. She is wearing a dark jacket over a light-colored shirt and has curly hair. Behind her are bookshelves filled with binders and files.

ATENCIÓN A CLIENTES

LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN

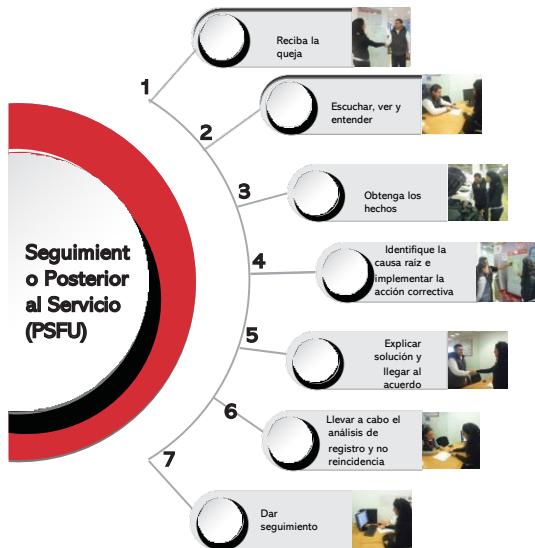


AC-1

Seguimiento Posterior al Servicio (PSFU)



¿El Distribuidor cuenta con un SOP por escrito de Seguimiento Posterior al Servicio?



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de un SOP por escrito para el Seguimiento Posterior al Servicio.
- 2 Asegurar que las quejas detectadas durante el seguimiento sean atendidas rápidamente por la persona apropiada.

- 3 Desarrollar y emplear medidas para prevenir repeticiones cuando se detecten inconformidades.

Nota: Asegurar que la información sea compartida con todo el personal para analizar las áreas de oportunidad y las fortalezas de la operación.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo, que le muestre el SOP por escrito del Seguimiento Posterior al Servicio. Éste deberá realizarse durante las 72 horas posteriores a la entrega del vehículo.

Verifique que las quejas hayan sido atendidas por la persona correcta. Revise los registros de los últimos 30 días.

Verifique que existan minutas y evidencia de la información compartida y firmada por el Gerente General.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Atención a Clientes



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Atención a Clientes

BENEFICIOS

- Mejorar las condiciones de operación actuales, escuchando y tomando en cuenta los comentarios y quejas de los Clientes.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- CXi
- FIRM
- Retención de Clientes
- Rentabilidad

AC-2

Relaciones con el Cliente



¿El Distribuidor cuenta con un protocolo, por escrito, para el manejo y respuesta a las quejas de los Clientes?

OBLIGATORIA



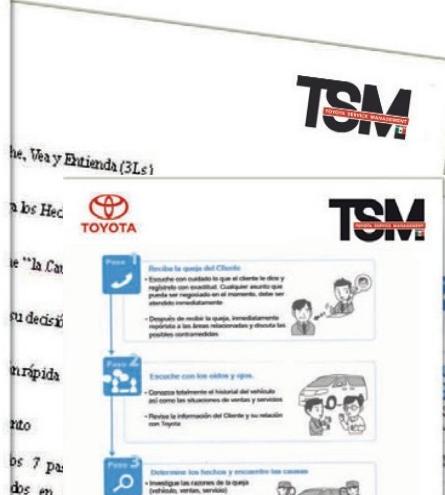
POLÍTICA DE MANEJO Y SOLUCIÓN DE QUEJAS POR CUALQUIER EMPLEADO DE TOYOTA CULIACÁN

En TOYOTA Culiacán nos regimos bajo la premisa de "El Cliente es Primero" apoyando con la Metodología KAIZEN "Mejora Continua" por lo cual nuestro objetivo será siempre mantener la máxima satisfacción en todos nuestros clientes tanto internos como externos.

Clientes Internos: - (Personal Empleados de TOYOTA CULIACÁN, Personal de Limpieza).

Clientes Externos: - (Clientes que utilizan Plata, Proveedores, Clientes Portafolio, Clientes Portavoz, Clientes con Ojetar, Prospectos).

Todo el personal que ingresa a TOYOTA Culiacán está capacitado para recibir a su cliente lo conforme, o con quejar, aplicando el Proceso de los 7 pasos para el manejo de Quejas que a continuación se describe, señalando que solo



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Se deberá operar bajo el GOM de Atención a Clientes.
Nota: se deberá contar con información para el manejo de casos críticos y las respectivas células de análisis.

- 2 ¿El personal del Distribuidor que está en contacto con el Cliente está familiarizado con el procedimiento?

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Verifique que el procedimiento esté disponible y tenga claramente descritas las actividades y sus responsables.

El proceso deberá estar apegado al contenido del Manual de Atención al Cliente proporcionado por TMEX.

Verifique que existan registros de capacitación interna sobre el proceso de atención a clientes. El proceso y capacitación interna deberá asegurar la aplicación de la filosofía de los 3 puntos:

1. Póngase en los zapatos del Cliente.
2. Sea profesional, proactivo y paciente.
3. Sea rápido, confiable y justo, pero firme cuando sea necesario.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Atención a Clientes



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Atención a Clientes

BENEFICIOS

- Atender oportunamente las quejas y sugerencias de los Clientes.
- Tener claras las responsabilidades de atención al Cliente.
- Controlar y manejar adecuadamente las quejas de los Clientes.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

AC-3

Fondo de buena voluntad



¿Existe una política para el uso de "Fondo de buena voluntad"?



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Verificar que exista una política para la aplicación del Fondo de buena voluntad.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Verificar que el proceso tenga claras todas las actividades y responsables de las mismas.

El Responsable de Atención a Clientes deberá tener la autoridad para administrar el fondo sin trámites complejos y de disposición inmediata.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Atención a Clientes



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Atención a Clientes

BENEFICIOS

- Incrementar la satisfacción del Cliente.
- Realizar acciones justas con el fin de ganar-ganar.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

AC-4

Registro de quejas



¿Se guarda la información sobre las quejas en un formulario estándar (VOC)?

OBLIGATORIA

DETALLE DE LA ORIGEN DEL CLIENTE		<input type="checkbox"/> Caso Normal	<input type="checkbox"/> Caso Señor								
CASO SEÑOR											
<input type="checkbox"/> Fuego <input type="checkbox"/> Aceleración Repentina <input type="checkbox"/> Relacionado al producto <input type="checkbox"/> Juicios civiles, penales, PROFECO		<input type="checkbox"/> Boletas de aire <input type="checkbox"/> Accidente grave <input type="checkbox"/> Atributos de seguridad <input type="checkbox"/> En los que se involucra a terceros									
DIRECCIÓN GENERAL											
SOLICITUD DEL CLIENTE EN CASO DE OTRAS											
FECHA	PARTES INVOLUCRADAS		RECOMENDACIONES								
MEJORA DE ESTIMACIÓN CAUSANTES (RANKING)											
FECHA	RESPONSABLE	MEJORAS									
CRONO DEL PROBLEMA											
CLIENTE		VEHICULO (VÍNEA)									
RESPONSABILIDAD:		RESPONSABILIDAD:									
<input type="checkbox"/> Ninguna <input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		<input type="checkbox"/> Ninguna <input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta									
MOTIVO:		MOTIVO:									
<input type="checkbox"/> Mantenimiento no realizado <input type="checkbox"/> Uso inapropiado <input type="checkbox"/> Otros _____		<input type="checkbox"/> Producto defectivo <input type="checkbox"/> Otros _____									
DISTRIBUIDOR											
RESPONSABILIDAD:		RESPONSABILIDAD:									
<input type="checkbox"/> Ninguna <input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta		<input type="checkbox"/> Ninguna <input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta									
MOTIVO:		MOTIVO:									
<input type="checkbox"/> Explicación insuficiente <input type="checkbox"/> Falta de seguimiento <input type="checkbox"/> Errores de diagnóstico <input type="checkbox"/> Mantenimiento o reparación inadecuada <input type="checkbox"/> Otros _____											
ESTRATEGIA / DESCRIPCION DE LA PROPUESTA DE MEJORIAS, EN CASO DE OTRAS											
CAMBIO/ACCESO COMERCIAL											
<input type="checkbox"/> Garantía <input type="checkbox"/> Gestión Comercial <input type="checkbox"/> JOW <input type="checkbox"/> Ninguno											
PLAN DE ACCIÓN CON BASE EN LA ESTIMACIÓN											
FECHA	PARTES INVOLUCRADAS		PLAN DE ACCIÓN								
REALIZADO											
			<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No								
			<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No								
			<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No								
			<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No								
			<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No								
ESTIMACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE											
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada por el Distribuidor durante esta última visita?											
MAY. MEJORAS	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10	MAY. SATISF.

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de formulario de Voz del Cliente (VOC) proporcionado por TMEX.
 - 2 Desarrollar y emplear medidas para prevenir repeticiones.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Verifique el registro de las quejas. Los campos deben estar completos y debe existir evidencia de la consistencia en la actividad. También verifique las estadísticas correspondientes.

PERSONA OB-JETIVO

Responsable de Atención a Clientes

LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Atención a Clientes

BENEFICIOS

- ▶ Medir y registrar la quejas de los Clientes.
 - ▶ Detectar puntos débiles en la operación para prevenir la ocurrencia de quejas.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CX



¿Para la recepción de vehículos que presenten una condición particular, el Asesor Técnico confirma con el Cliente el síntoma?

OBLIGATORIA



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de procesos que indiquen la actividad del Asesor Técnico durante la recepción y/o entrega de reparaciones generales.

- 2 Aplicación del proceso.

Nota: referirse al checklist de EDER.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida el procedimiento y verifique que las actividades cumplan con las recomendaciones de TMEX. Es importante que el Asesor Técnico confirme el síntoma y se asegure de la reparación.

Verifique la aplicación del proceso del Asesor Técnico.

- Verificar el método de asignación del tiempo del Asesor Técnico.
- Verificar el uso de los formatos adecuados.
- Verificar que se esté siguiendo el proceso de recepción, confirmación de la reparación y entrega del vehículo.



PERSONA OBJETIVO

Asesor Técnico



LUGAR DE EVALUACIÓN

Recepción de Servicio

BENEFICIOS

- ▶ Asegurar la detección de síntomas desde la primera vez para facilitar el diagnóstico del problema.
- ▶ Verificar que el síntoma, una vez reparado el vehículo, ha sido eliminado.
- ▶ Incrementar la confiabilidad en el Cliente.
- ▶ Reducir los retrabajos.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

FIRM

Eficiencia y productividad



¿El Distribuidor sigue las actividades del programa FIRM de acuerdo con los lineamientos de TMEX?

OBLIGATORIA

Nº	PROCESO	Ítems de Evaluación	CRITERIO				Objeto de Evaluación	MÉTODO de Confirmación		
			Entrega dentro de la fecha establecida o anterior	% de órdenes de diagnóstico	Cantidad de órdenes de diagnóstico	AT	MOT	JT		
1		Tener asignado por lo menos un Asesor Técnico	1: El distribuidor deberá tener por lo menos un Asesor Técnico						1) Organigrama del distribuidor 2) Descripción de Puesto 3) Matriz de Capacitación	1) Verificar si se encuentra publicado en el organigrama del distribuidor 2) Verificar si en la descripción de puesto se encuentran descritas las responsabilidades y funciones del puesto 3) Verificar que el Asesor Técnico tenga capacitación a nivel diagnóstico.
2	Citas	Confirmación de los requerimientos del Cliente (Pre-diagnóstico para conocer los síntomas y condiciones)	Los requerimientos del cliente (Síntomas y condiciones) son documentados con palabras del cliente utilizando el método 5W1H						Documentos y DMS Pre-Diagnóstico, Orden de Reparación	Verificar si los síntomas y condiciones son documentados con las palabras método 5W1H *5W1H : What, When, from Who, Where, How
3	Citas	Identificar los casos donde son re-trabajos	1: Los re-trabajos son identificados 2: Los casos de re-trabajo son compartidos con el personal relacionado						1) Documentos y DMS Ejemplo: Pre-Diagnóstico, Orden de Reparación, 2) Tablero de Citas 3) Tablero de control de trabajo 4) Formato para re-trabajos	1) Verificar como el distribuidor identifica los casos de re-trabajos en DMS 2) Verificar como el distribuidor identifica en el tablero de citas y tablero de re-trabajos 3) Verificar como y cuando el personal de citas comparte los casos de re-trabajo involucrado 4) Verificar a quien le es informado estos casos de trabajos repetidos
4	Citas	Informar la necesidad de explicar todos los síntomas al Asesor Técnico	1: El personal de citas pregunta al cliente si la persona que traerá el vehículo es la persona que puede explicar los síntomas y condiciones del vehículo 2: El personal de citas informa al cliente que se necesitará más tiempo en la recepción para poder obtener la información necesaria sobre los requerimientos reportados. (1 Hr aproximado de recepción total) (Entrevista Técnica, Confirmación de síntomas incluyendo prueba de manejo si es necesaria y diagnóstico)						Documentos y DMS (Ejemplo: Pre-Diagnóstico, Orden de Reparación)	1) Verificar el nombre de la persona a) Que traerá en vehículo y b) quien expuso los síntomas 2) Verificar si el distribuidor tiene un SOP para buscar los síntomas en caso de dejar el vehículo 3) Verificar si se tienen los criterios en los que el Asesor Técnico debe salir cliente proporcionado por TMEX.
5	Citas	Visualización del tiempo disponible de Asesor Técnico	Se visualiza el tiempo asignado a el Asesor Técnico						1) Documentos y DMS 2) Tablero de Citas 3) Tablero de control de trabajo	1: Verificar que cada Asesor Técnico tiene su programación de recepción 2: Verificar si el tiempo asignado del Asesor Técnico se encuentra en el tablero de trabajo 3: Verificar que cada Asesor Técnico tiene tiempo disponible en el tablero de trabajo 4: Verificar que el tiempo asignado a el Asesor Técnico sea transferido del tablero de control de trabajo (un día antes de la recepción)

OBJETO DE EVALUACIÓN

1 Entrevistas y registro de los casos no FIRM que se han presentado. Se debe seguir la metodología de acuerdo a los lineamientos de TMEX.

2 Análisis de casos y resumen de la actividad.

3 Plan de acción.

4 Implementación y estandarización.
Nota: referirse al checklist de FIRM, criterios y puntos de evaluación.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida al encargado que muestre los formatos y documentos (Orden de Reparación, entrevistas, etc.) derivados del seguimiento al Cliente Posterior al Servicio. El seguimiento de casos deberá ser constante y no una actividad aislada.

Nota: Revisar aleatoriamente 10 casos.

Revise con el responsable los resúmenes de los casos que se han presentado. El responsable deberá entender las causas principales que han originado la situaciones de no FIRM.

Verifique que exista un plan de mejora para los casos de no FIRM derivado de los análisis, enfocados en la causa raíz y no sólo en el síntoma.

Verifique la implementación de las acciones contenidas en el plan que posteriormente deriven en la modificación de los procesos.

Nota: Asegurar la implementación efectiva del checklist de FIRM, así como contar con la evidencia del cumplimiento al mismo.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Atención a Clientes



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Atención a Clientes



BENEFICIOS

- ▶ Reducir progresiva y sistemáticamente los reintegros por trabajos realizados incorrectamente.
- ▶ Eliminar mudas al evitar el tiempo dedicado a los reintegros del personal operativo y administrativo.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:



¿El Distribuidor mantiene los KPI's del programa FIRM de acuerdo con los lineamientos de TMEX?

OBLIGATORIA

Informe: FIRM FIRM - Distribuidores cuentan con FIRM FIRM Distribuidores que cuentan con indicador FIRM										
	Mes →	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	
Código Distribuidor ↑	Distribuidor ↑	Media T 98.5%	Media Tasa FIRM General 96.1%	Media Tasa FIRM General 96.2%	Media Tasa FIRM General 98.5%	Media Tasa FIRM General U.U%				
57006	TOYOTA SATÉLITE	99.2%	99.1%	99.3%	98.8%	99.3%	99.0%	99.0%	99.1%	
	Subtotal	99.2%	99.1%	99.3%	98.8%	99.3%	99.0%	99.0%	99.1%	
57007	TOYOTA ANGELÓPOLIS	99.1%	99.0%	99.1%	99.4%	0.0%	99.4%	99.5%	0.0%	
	Subtotal	99.1%	99.0%	99.1%	99.4%	0.0%	99.4%	99.5%	0.0%	
57008	TOYOTA CHIHUAHUA	0.0%	0.0%	99.5%	99.2%	98.7%	0.0%	99.3%	99.6%	
	Subtotal	0.0%	0.0%	99.5%	99.2%	98.7%	0.0%	99.3%	99.6%	
57011	TOYOTA GUADALAJARA	99.7%	99.9%	99.8%	100.0%	99.6%	99.7%	0.0%	99.6%	
	Subtotal	99.7%	99.9%	99.8%	100.0%	99.6%	99.7%	0.0%	99.6%	
57013	TOYOTA SANTA FE	98.3%	98.9%	98.2%	98.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	Subtotal	98.3%	98.9%	98.2%	98.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
57014	TOYOTA MERIDA	0.0%	99.7%	99.7%	99.9%	99.8%	99.5%	99.4%	99.8%	
	Subtotal	0.0%	99.7%	99.7%	99.9%	99.8%	99.5%	99.4%	99.8%	
57016	TOYOTA FAME VALLADOLID	99.8%	0.0%	99.8%	99.8%	99.6%	99.4%	99.8%	99.8%	

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 ⓘ Disponibilidad y monitoreo mensual del KPI de acuerdo a los lineamientos de TMEX.
Nota: referirse al sistema KMT (Kaizen Management Tool).

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Verifique que se cuente con los indicadores solicitados (Tasa FIRM mayor o igual a 95%, productividad, eficiencia, control de calidad, número de retrabajos, etc.). Confirme la carga de información en la plataforma KMT.
Nota: Referirse al checklist de EDER.

- 2 ⓘ Evaluación y contramedidas.

Verifique que se analizan los KPI's y que se toman acciones de mejora.

- 3 ⓘ Plan de acción.

Verifique que exista un plan de mejora para los casos NO FIRM derivado de los análisis, enfocados en la causa raíz y no sólo en el síntoma.

- 4 ⓘ Disponibilidad de registro de contacto al TAS para casos de REPARABILIDAD.

Mostrar el registro de los últimos 3 meses (bitácora).



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Atención a Clientes



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Atención a Clientes



BENEFICIOS

- ▶ Mejorar la calidad de los trabajos de reparación y mantenimiento.
- ▶ Establecer las medidas apropiadas de acuerdo a la condición del Distribuidor.
- ▶ Administrar apropiadamente todos los recursos del Distribuidor.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXI

FIRM

Eficiencia y Productividad

A large, stylized image of a Toyota car wheel occupies the left side of the page. On the right side, there is a photograph of a man wearing glasses and a dark shirt, sitting at a desk and working on a computer. The background is a blurred indoor setting, possibly a service center.

GERENCIA DE SERVICIO

LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN





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?



PRECIOS

SERVICIO KILOMETRADO

EN MILES DE KILOMÉTROS

10, 30, 50, 70, 90, 110, 130, 150, 170 Y 190	\$ 1,398
20, 60, 140 Y 180	\$ 2,494
40 Y 120	\$ 4,116
80 Y 160	\$ 5,125
100 Y 200 4 CILINDROS*	\$ 4,013
100 Y 200 6 CILINDROS**	\$ 5,155
100 Y 200 8 CILINDROS***	\$ 6,145

CAMBIO DE ACEITE

AVANZA, YARIS, YARIS R, COROLLA, COROLLA HV, PRIUS, PRIUS C, C-HR, CAMRY (4 cil), CAMRY HV, RAV4 (4 cil), RAV4 HV, RUSH, MATRIX **\$ 888**

CAMRY (6 cil) RAV4 (6 cil), TUNDRA (6 cil), HILUX, HIACE, SIENNA, TACOMA, HIGHLANDER, FJ CRUISER, MR2 **\$ 1,116**

TUNDRA (8 cil), HILUX DIÉSEL, HIACE DIÉSEL, SEQUOIA, LAND CRUISER, 4 RUNNER **\$ 1,169**



TU AMAS A TU TOYOTA,
NOSOTROS TAMBÍEN.

Es por eso que te ofrecemos refacciones genuinas
y las manos de los técnicos más especializados.

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad del programa de mantenimiento, frenos y vehículos especiales.
- 2 Aplicabilidad para todos los modelos en el mercado.
- 3 Cumplimiento de los lineamientos de TMEX.
- 4 Disponibilidad en el área de Servicio y Ventas.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- | |
|---|
| Pida a la persona objetivo que le muestre los programas de publicados. |
| Verifique que los programas contengan 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. |



PERSONA OBJETIVO

Gerente de Servicio
al Cliente



LUgar DE EVALUACIÓN

- Recepción de Servicio
- Ventas

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:



¿Se realizan actividades para confirmar la nivelación de órdenes de servicio por Asesor, programación de trabajos acorde a Flat Rate y trabajos por técnico?

OBLIGATORIA



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de procedimientos/actividades para la medición de cargas de trabajo.
- 2 Disponibilidad de procesos (estrategias) para la reducción del estancamiento (stagnation).

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida al Gerente de Servicio que le muestre el proceso y/o estrategias implementadas para el control de cargas de trabajo desde la asignación de trabajos y tiempos en taller hasta las órdenes atendidas por Asesor de Servicio (12 TUS por Asesor de Servicio).

Verifique la disponibilidad de procesos/estrategias que faciliten a la persona objetivo impactar la reducción del estancamiento desde los procesos de Citas hasta la entrega del auto terminado.



PERSONA OBJETIVO

Gerente de Servicio
al Cliente



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Área de Recepción de Servicio

BENEFICIOS

- ▶ Permitir al Asesor de Servicio dar seguimiento oportuno y de calidad a todos sus Clientes.
- ▶ El Cliente podrá reconocer que el Asesor de Servicio cuenta con el tiempo suficiente para atender sus requerimientos.
- ▶ El Asesor de Servicio podrá dedicarse a detectar todas las necesidades de sus Clientes y vender servicios adicionales.

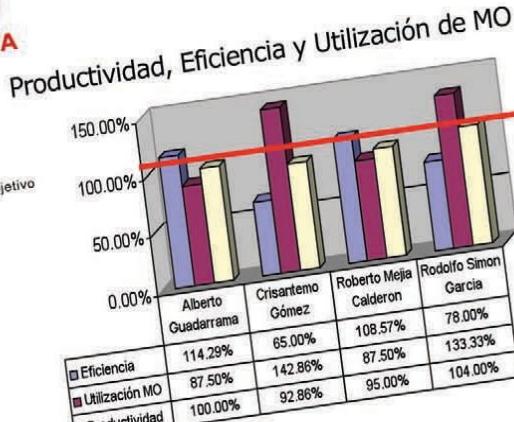
DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:



¿El Distribuidor mide la productividad, eficiencia, uso de mano de obra de sus técnicos y análisis de presupuestos del taller en General?

OBLIGATORIA



Productividad, Eficiencia y Utilización de MO

Indicador	Cálculo	Guía
% de eficiencia del técnico	Total de horas vendidas / Total de horas registradas en el reloj	105% a 120% PM 110%
% de utilización de la mano de obra	Total de horas registradas en el reloj / Total de horas registradas en el taller	85% a 95% PM 90%
de productividad global	Total de horas disponibles / Total de horas vendidas	100% a 110% PM 105%

OBJETO DE EVALUACIÓN

1 Disponibilidad de la información.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Verifique la información por semana, por técnico y global del taller.

2 Validación de la información.

Hacer referencia al Capítulo 4 y 5 de la presente guía.

Verifique la información de acuerdo a la realidad del Distribuidor y valide de acuerdo a los lineamientos correspondientes.

3 Disponibilidad de un plan de acción y visibilidad de los KPI's en Taller.

Contar con un plan de acción que ataque las áreas de oportunidad a mejorar durante la vida de dicho plan.

4 Disponibilidad de información relacionada al seguimiento de ventas perdidas tanto del Asesor de Servicio como de Refacciones.

Contar con un plan de acción en donde se puedan mostrar las estrategias generadas para incrementar la facturación sobre ventas perdidas registradas de forma mensual. Se deberá corroborar el incremento en venta de refacciones.



PERSONA OBJETIVO

Gerente de Servicio al Cliente



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Área de Recepción de Servicio

BENEFICIOS

- Contar con la información para la toma de decisiones efectiva.
- Medir la capacidad de los técnicos.
- Detectar oportunidades de entrenamiento técnico.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- CXi
- Rentabilidad
- Eficiencia
- Productividad

GS-4

Procedimiento de información completa y actualizada



¿Existe un proceso en el que se especifique los puestos que deben capturar, actualizar y validar información del Cliente y del vehículo (todas las reglas de llenado de campos)?

OBLIGATORIA



OBJETIVO GENERAL

2. Adquisición

- Asesor de Ventas es responsable de capturar información de 3 registros del vehículo.
 - CONTACTO VENTAS: persona física para venta de otro vehículo, área de compras, etc.
 - CONTACTO POST VENTA: persona con la que se va a contactar por cuestiones referentes al mantenimiento del vehículo
 - CONDUCTOR: persona que lo llevará al servicio, quién lo manejará, contacto para encuesta PSFU

POLÍTICA COMITÉ RDC

El comité de RDC de TOYOTA UNIVERSIDAD es el responsable de difundir la información de dicho procedimiento y políticas, la programación de reuniones será 1 vez al mes presentando minutos y planes de acción, la finalidad de encontrar áreas de oportunidad en la base de datos de clientes, vehículos y análisis de KPI's de RDC.



PROCEDIMIENTO DE CAPTURA Y ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS

Fecha de actualización: 15 de mayo de 2018

Objetivo: Tener una base de datos con registros completos y correctos y mantener un contacto frecuente con los clientes, para así fortalecer la relación con ellos, y generar oportunidades de negocio.

Alcance: La presente política va dirigida a cualquier asociado de Toyota Laguna el cual tenga contacto con la base de datos.

Todo el personal que tenga trato directo con el cliente tiene la obligación de verificar la información almacenada en sistema y actualizar esa información datos del cliente o datos del vehículo.

PROCESO DE VENTAS DE NUEVOS Y COMONUEVOS

• Capturar prospectos o actualizar datos de clientes que ya tienen captura (al crear un nuevo prospecto)

• Hostess: momento de la bienvenida, se solicita 1 número de teléfono

• Citas: persona física para venta de otro vehículo, área de compras, etc.

• MRS: persona con la que se va a contactar por cuestiones referentes al mantenimiento del vehículo

• PSFU: persona que lo llevará al servicio, quién lo manejará, contacto para encuesta PSFU

• Previo a la vinculación es necesario tener los 3 clientes.

-	Automotriz S de RL de CV	Fecha Edic: Sept-2018	Versión: 1.0	TSM
II	POLÍTICA DE ACTUALIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN DEL CLIENTE Y DEL VEHÍCULO	Clave: Páginas: 3		

AREA DE APLICACIÓN:

Dalton Automotriz S de RL de CV que tengan contacto directo con el cliente.

OBJETIVO:

Identificar de forma clara y precisa quienes son los responsables de ingresar, actualizar y confirmar los datos del cliente y del vehículo y con esto generar una base de datos sana.

ALCANCE:

Todos los empleados de Dalton Automotriz S de RL de CV que tengan contacto directo con el cliente.

RESPONSABLES:

Ventas Nuevos, Como Nuevos, Administrativo de ventas, Servicio, Atención a Clientes, Citas y Retención de Clientes, refacciones, hospitalería y pintura.

1. Todas las áreas que están en contacto directo con el cliente serán encargadas de vaciar los datos personales del mismo en el DMS ya sea por ser cliente de primer ingreso o para actualizar los datos del cliente, estos datos son los siguientes:

- Nombre completo
- Dirección
- Teléfono
- E-mail
- Medio de contacto preferido

2. Las personas responsables de generar la información del cliente en el DMS serán las siguientes:

- Asesores de Ventas Nuevos
- Asesores de Ventas Como nuevos
- Asesores de Servicio
- Citas
- Refacciones
- Retención de clientes

3. Las personas encargadas de revisar la información del cliente serán las siguientes:

- Gerente General
- Gerente de Ventas Nuevos
- Gerente de Ventas Como Nuevos
- Gerente Administrativo
- Gerente de Ventas Nuevos
- Gerente de Servicio

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de un proceso detallado indicando la forma correcta de captura y actualización de información del cliente derivada del área de:
- Ventas autos nuevos
 - Comonuevos y seminuevos
 - Servicio y Refacciones
 - Área Administrativa (Seguros, Caja, F&I)
 - Hostess
 - Hojalatería y Pintura (HyP)

- 2 Confirmación que los puestos clave responsables de la validación de información conocen el procedimiento.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Confirme dentro del proceso, por escrito y electrónico, que se identifique claramente los responsables y las responsabilidades de la actividad:

- Asesor de Ventas/Seminuevos
- Asesor de Servicio
- Citas
- MRS
- Hostess
- Asesor de HyP
- Caja
- Telemarketing
- PSFU
- Seguros
- Mostrador de Refacciones

Solicite el proceso y asegure que los Asociados responsables para la validación conozcan el proceso y qué información validar.



PERSONA OBJETIVO

Gerente de Servicio
al Cliente



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Área de Recepción de Servicio



GUÍA TSM KODAWARI MÉXICO

BENEFICIOS

- Estandarización de actividades de actualización.
- Identificar áreas de oportunidad en el proceso.
- Identificar a los responsables de la actividad y medir los avances.

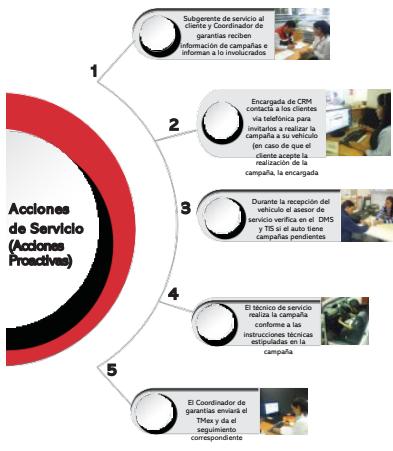
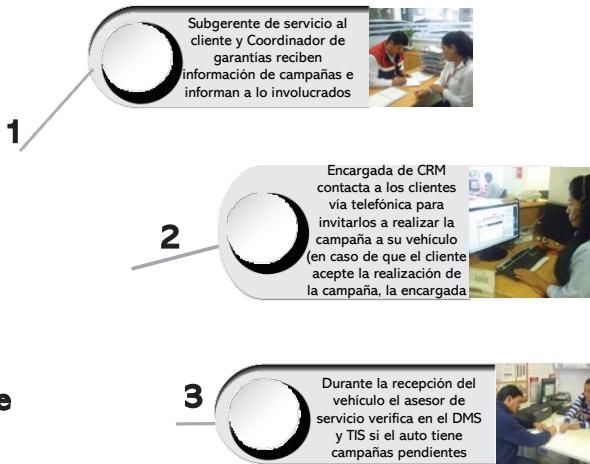
DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- CXi
- Tasa de cumplimiento de Acciones de Servicio
- Tasa de Retención de Clientes

GS-5**Procedimiento de Acciones de Servicio****TSM**
TOYOTA SERVICE MANAGEMENT

¿El Distribuidor cumple con el SOP de Acciones de Servicio de acuerdo con los lineamientos de TMEX?

OBLIGATORIA**SOP****SOP****Acciones de Servicio (Acciones Proactivas)****OBJETO DE EVALUACIÓN****1**

- Cumplimiento del plan de trabajo acorde a lineamientos de TMEX.

Nota: Refiérase al Checklist de SSC.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Compruebe la existencia de un SOP para llamar a cita a Clientes con Acción de Servicio. El Responsable de Citas debe conocerlo y apelar a él.
- Pida al personal de Citas que le muestre los registros de citas para Clientes por Acción de Servicio.
- Compruebe la existencia de un SOP para identificar vehículos afectados. El personal técnico debe conocerlo y apelar a él.
- Pida a un Asesor de Servicio que muestre cómo identificar vehículos afectados por Acciones de Servicio.
- Verificar con PQ&SS, el porcentaje de avance.
- Presentar un cumplimiento igual o mayor al promedio de la Red de Distribuidores, en cada una de las Acciones de Servicio activas.

**PERSONA OBJETIVO**

Gerente de Servicio
al Cliente

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

- Oficina
- Área de Recepción de Servicio

101

GUÍA TSM KODAWARI MÉXICO

BENEFICIOS

- Generar confianza en el Cliente, así como incrementar el cumplimiento de Acciones de Servicio.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- CXi
- Tasa de cumplimiento de Acciones de Servicio

GS-6**Seguimiento de Órdenes de Servicio**

¿Se realiza una revisión del estatus de las órdenes de servicio por lo menos una vez al mes?

DMS

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre del cliente: Ing. Saul González Contreras
Dirección: Calle: Paseo Independencia Oriente
Número: 12345 Interior: Calle Hidalgo, Casa No 51-B
Colonia: Héroes de Independencia, Fraccionamiento Lomas
Delegación: Norte Municipio: México DF
CP: 54321 País: México
Tel. (oficina): (55) 34568900 Tel. (Celular): (722)1234567
Tel. (Casa): No proporciona Otro: (722) 231096
Mismos datos de facturación:
Sí No Datos: Nombre: Empresas SA de CV
Dirección: Paseo Durango No. 123
Col. Bosques de los Frutos, Del. Sur
Méjico DF, C.P. 09876
RFC: EMP-010809-218

INFORMACIÓN DEL VEHÍCULO

Nombre del Modelo: RAV 4 Limited Color: Negro
Placas: 193-WEK Año Modelo: 2007
No. De Serie (VIN): JTMBD31V476035205

Orden de Servicio

Orden de Servicio - Reparación General

The form contains various fields for service details, including:
 - Servicio: Paseo Independencia Oriente, Col. Héroes de Independencia, Fraccionamiento Lomas, Delegación: Norte, Municipio: México DF.
 - Vehículo: RAV 4 Limited, Placas: 193-WEK, Año: 2007, No. de Serie (VIN): JTMBD31V476035205.
 - Detalles del Servicio: Incluye descripciones de servicios como "Reparación de Motor", "Reparación de Transmisión", etc.
 - Firma del Gerente: "Saul González Contreras".
 - Fecha de Recibido: "2018-08-01".
 - Fecha de Entrega: "2018-08-02".
 - Firma del Cliente: "Saul González Contreras".
 - Firma del Gerente: "Saul González Contreras".

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de un proceso escrito para la revisión de órdenes abiertas que contemple por lo menos una revisión al mes.
- 2 Revisión física de que el proceso se siga.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida al Gerente que muestre el proceso escrito detallando las acciones que se tomarán para el resultado del proceso.

Pida al Gerente que le muestre la evidencia de la revisión y el seguimiento de órdenes abiertas.

Mostrar las actividades de seguimiento para órdenes con más de 30 días abiertas.

**PERSONA OBJETIVO**

Gerente de Servicio al Cliente

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

- Oficina
- Área de Recepción de Servicio

102

BENEFICIOS

- ▶ Evitar pérdidas al Distribuidor asegurando que las órdenes no permanezcan abiertas y que sean aclaradas adecuadamente.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

Rentabilidad

GS-7

KPI's de Servicio al Cliente (DFS)



¿El Distribuidor envía los KPI's de Servicio al Cliente (Indicadores Clave de Desempeño, por sus siglas en inglés, Key Performance Indicators) por medio del DFS y conforme a los lineamientos de TMEX?

MES	Ene 2008			Feb 2008			Mar 2008			Abr 2008			May 2008			Jun 2008			Jul 2008			Ago 2008			
	# de Ordenes	Monto																							
SERVICIO																									
Mantenimiento - Cliente	162	16,633,527	221	21,633,365	165	15,671,445	165	15,671,005	375	16,620,230	354	15,644,636	171	15,727,875	1072	15,813,541	171	15,813,541	171	15,813,541	171	15,813,541	171	15,813,541	
Mantenimiento - Garantías Toyota	100	20,700,000	100	20,700,000	100	20,700,000	100	20,700,000	100	20,700,000	100	20,700,000	100	20,700,000	100	20,700,000	100	20,700,000	100	20,700,000	100	20,700,000	100	20,700,000	
Mantenimiento - Interno	100	3,500	12	3,500	12	3,500	12	3,500	12	3,500	12	3,500	12	3,500	12	3,500	12	3,500	12	3,500	12	3,500	12	3,500	12
Mantenimiento - Trabajo en Otros Talleres	204	61,051,575	107	60,000	107	61,051,575	107	61,051,575	107	61,051,575	107	61,051,575	107	61,051,575	107	61,051,575	107	61,051,575	107	61,051,575	107	61,051,575	107	61,051,575	107
Mantenimiento - Trabajo en Otros Talleres	10	3,000	3	3,000	3	3,000	3	3,000	3	3,000	3	3,000	3	3,000	3	3,000	3	3,000	3	3,000	3	3,000	3	3,000	3
TODP - Unidades atendidas segundas para el cliente	102	1,725	878	278	846	16,074,614	102	1,725	878	278	272	16,025,154	104	1,725	878	278	272	16,025,154	104	1,725	878	278	272	16,025,154	104
TODP - Total de Unidades atendidas	102	1,725	878	278	846	16,074,614	102	1,725	878	278	272	16,025,154	104	1,725	878	278	272	16,025,154	104	1,725	878	278	272	16,025,154	104
TOTAL SERVICIO	102	16,633,527	221	21,633,365	165	15,671,445	165	15,671,005	375	16,620,230	354	15,644,636	171	15,727,875	1072	15,813,541	171	15,813,541	171	15,813,541	171	15,813,541	171	15,813,541	171
Mantenimiento - Prestados a Pinters - Cliente	100	10,024,428	160	10,024,510	100	8,645	102	10,402	100	10,402	102	10,402	100	10,402	102	10,402	100	10,402	102	10,402	100	10,402	102	10,402	100
HOGAR/ATERIA Y PINTURA																									
TOTAL HOGAR/ATERIA Y PINTURA	100	10,024,428	160	10,024,510	100	8,645	102	10,402	100	10,402	102	10,402	100	10,402	102	10,402	100	10,402	102	10,402	100	10,402	102	10,402	100
REFACCIONES																									
Refacciones - Taller	102	34,219	162	43,707	96	30,139	100	36,642	97	36,642	100	36,642	97	36,642	100	36,642	97	36,642	100	36,642	97	36,642	100	36,642	97
Refacciones - Venta	102	1,725	878	278	846	16,074,614	102	1,725	878	278	272	16,025,154	104	1,725	878	278	272	16,025,154	104	1,725	878	278	272	16,025,154	104
Refacciones - Mantenimiento	102	3,665,152	162	4,045,005	95	3,665,003	100	3,665,003	95	3,665,003	100	3,665,003	95	3,665,003	100	3,665,003	95	3,665,003	100	3,665,003	95	3,665,003	100	3,665,003	95
Refacciones - Accesorios	102	4,732,002	162	5,045,202	95	4,732,002	100	5,045,202	95	5,045,202	100	5,045,202	95	5,045,202	100	5,045,202	95	5,045,202	100	5,045,202	95	5,045,202	100	5,045,202	95
Refacciones - Mantenimiento y Pintura	102	4,732,002	162	5,045,202	95	4,732,002	100	5,045,202	95	5,045,202	100	5,045,202	95	5,045,202	100	5,045,202	95	5,045,202	100	5,045,202	95	5,045,202	100	5,045,202	95
TOTAL REFACCIONES	102	37,576	162	44,462	95	36,642	100	41,758	95	41,758	100	41,758	95	41,758	100	41,758	95	41,758	100	41,758	95	41,758	100	41,758	95
GRAS DE INVENTARIO	102	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
SERVICIO - HORAS	10240	10,402	160	10,402	100	8,645	102	10,402	100	10,402	102	10,402	100	10,402	102	10,402	100	10,402	102	10,402	100	10,402	102	10,402	100
Horas de Mtro de Obra - Reparaciones en General	102	100	200	200	200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Horas de Mtro de Obra - Diagnósticos	102	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TOTAL HORAS DE SERVICIO	1024	10,402	160	10,402	100	8,645	102	10,402	100	10,402	102	10,402	100	10,402	102	10,402	100	10,402	102	10,402	100	10,402	102	10,402	100

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Proceso de generación de información para el DFS.
- 2 Envío y disponibilidad a tiempo del archivo DFS en TMEX.
- 3 Validación de Información en el DMS y físicamente.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Asegurar que exista validación previa al envío entre Gerentes Responsables (Administrativo y Servicio) del Distribuidor para evitar que se reporten inconsistencias entre un mes y otro.



PERSONA OBJETIVO

Gerente de Servicio al Cliente



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Área de Recepción de Servicio



BENEFICIOS

- Contar con la información para la toma de decisiones efectiva.
- Medir las Operaciones para la detección y corrección oportuna de problemas.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi | Rentabilidad | Eficiencia



GERENCIA GENERAL

LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN



GG-1

Estacionamiento del Área de Servicio



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



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.

Nota: Corroborar que se cuente con al menos el 80% de espacios de servicio con relación a las TUS diarias.

Revise que todos los cajones de estacionamiento y lay-out estén delimitados, numerados y con señalización del proceso.



PERSONA OBJETIVO

Gerente General



LUGAR DE EVALUACIÓN

Exterior del Distribuidor



GUÍA TSM KODAWARI MÉXICO

BENEFICIOS

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

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi



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



OBJETO 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.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

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

Verificar la ruta desde cada instalación hacia la salida principal.



PERSONA OBJETIVO

Gerente General



LUgar DE EVALUACIÓN

Exterior del Distribuidor



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:



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



OBJETO DE EVALUACIÓN

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

MÉTODO DE EVALUACIÓN

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.



PERSONA OBJETIVO

Gerente General



LUgar DE EVALUACIÓN

Interior del Distribuidor



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:

CXi

GG-4

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?



OBJETO DE EVALUACIÓN

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

Hacer referencia al Capítulo 4: Anexo A de la presente guía.

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

3 Disponibilidad de un área para niños

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Visite la sala de espera para Clientes y compruebe que las instalaciones se basen en los lineamientos de TMEX.

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

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



PERSONA OBJETIVO

Gerente General



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Interior del Distribuidor
- Sala de Espera



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:

CXi



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



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 comodo (mesas y sillas), cocineta, regaderas, calentador de agua, aire acondicionado, etc.

3 Limpieza.
Hacer referencia al Capítulo 4: Anexo A de la presente guía.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Compruebe la disponibilidad de cada área para uso del personal. Así mismo, contar con un reglamento para el uso de las mismas.

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

Bitácora y artículos de limpieza disponibles. Contar con plan de acción en caso de hallazgos en los baños.



PERSONA OBJETIVO

Gerente General



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Área de Vestidores
- Comedor de Asociados



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:



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



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.



PERSONA OBJETIVO

Gerente General



LUGAR DE EVALUACIÓN

Exterior del Distribuidor



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 en la entrada.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi



¿El Distribuidor cuenta con una declaración que afirme su compromiso con el medio ambiente?



HACIENDO CONCIENCIA PRESERVAMOS EL MEDIO AMBIENTE



TOYOTA empresa comprometida con el **medio ambiente**, que se esfuerza en la conservación de los recursos naturales, ha capacitado a su personal para el adecuado manejo.

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Existencia de un cartel o póster que afirme el compromiso del Distribuidor respecto al medio ambiente.
- 2 Aplicación de las medidas de cuidado al medio ambiente además del almacenamiento y manejo de residuos.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Verificar que esté publicado el compromiso del cuidado del medio ambiente en al menos dos lugares donde transiten los Clientes (servicio y ventas).

Compruebe que se realicen actividades o campañas internas de reciclado de papel, apagado de luces, empresa limpia según lineamientos TMEX.



PERSONA OBJETIVO

Gerente General



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Servicio
- Ventas



BENEFICIOS

- Comunicar a los Clientes el compromiso que tienen Toyota y la red de Distribuidores con el medio ambiente.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

GG-8

Desechos peligrosos



¿El Distribuidor cuenta con un sistema para manejo de desechos peligrosos que cumpla con la reglamentación gubernamental y lineamientos de TMEX?



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Llevar a cabo la separación de los desechos peligrosos de acuerdo a su tipo.
- 2 Una vez al mes, el personal responsable del Medio Ambiente confirma y revisa el cumplimiento de la separación de los residuos.
- 3 Tener las licencias de los proveedores que hacen la recopilación de los residuos peligrosos.
Por ejemplo: Bolsas de aire, baterías (cualquier tipo), LLC, aceites usados, solventes orgánicos, filtros de aceite, etc.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Revise el lugar de acopio para los residuos y verifique la separación de los residuos. (Uso de sistema de identificación de riesgos, estiba máxima de baterías, 5 S's, botes aterrizados a tierra, etc.).

Revise que se lleve un formato de verificación mensual. Se deberá asegurar el cumplimiento de los lineamientos de TMEX para esta área.

Verifique que se tengan los documentos que avalen a los proveedores como empresa autorizada para el manejo de residuos peligrosos.



PERSONA OBJETIVO

Gerente General



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de depósito de Residuos Peligrosos



BENEFICIOS

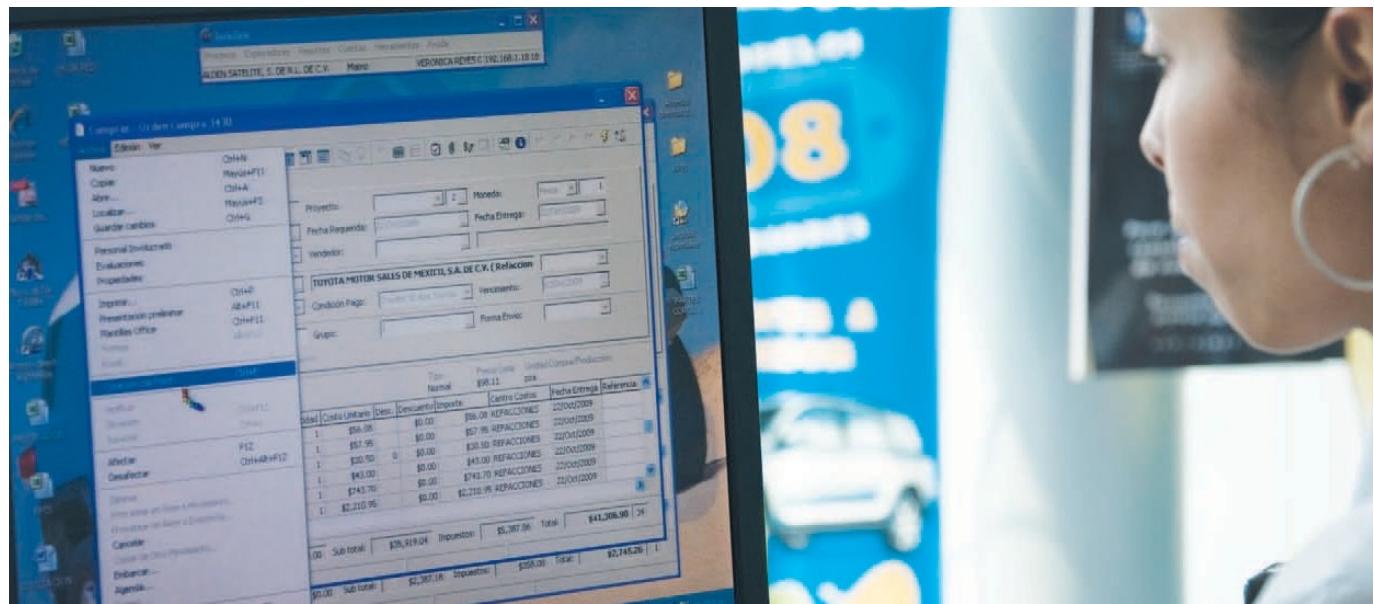
- Lograr ser la marca ecológica número 1 en todo el mundo.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:



¿El DMS del Distribuidor cuenta con los requerimientos de conectividad y validación por parte de TMEX?



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de las conexiones o interfases solicitadas por TMEX.
- 2 La información enviada cumple con el nivel de calidad de Bases de Datos establecidos por TMEX.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Revise que las conexiones solicitadas por TMEX se encuentren realizadas o en proceso de desarrollo según sea el caso.

Pida al Distribuidor reportes enviados a TMEX y verifique que cumplen con la calidad de base de datos definida, tanto la información del Cliente como la información del VIN.



PERSONA OBJETIVO

Gerente General



LUgar DE EVALUACIÓN

Todas las áreas

BENEFICIOS

- ▶ Historial de servicio de los Clientes a la vista de todos los Distribuidores.
- ▶ Contacto efectivo a los Clientes con Acciones de Servicio pendientes.
- ▶ Recordatorios efectivos a los Clientes próximos al servicio.
- ▶ Elaboración de KPI's para la toma de decisiones.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

A composite image serving as the background. On the left, a large, blurred close-up of a car's front wheel and headlight. On the right, a woman wearing a dark uniform and a pink face mask is seen from the side, looking at a clipboard or document in a workshop setting where other vehicles are visible.

PROMOTOR KAIZEN

LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN



PK-1

Seguimiento a las Reuniones de Comité



¿El Distribuidor cuenta con un registro del seguimiento de los acuerdos tomados por las juntas de los distintos comités conformados?

OBLIGATORIA

NOMBRE AC...	DEALER	R...	ÁREA	CONDICIÓN OBSERVADA/HALLAZGO	PROPIUESTA DE ACCIONES DE MEJORA TMEX
8 API-9222	TOYOTA SATÉLITE	CRT	DO	Se les brinda de manera electrónica	realizar la programación y capacitación periódica...
9 API-9223	TOYOTA SATÉLITE	CRT	Retención de Cli...	Se incluyen pantallas del llenado de la información de los clientes en cada una de las áreas.	
10 API-9224	TOYOTA SATÉLITE	CRT		Existen candados sombreados en color amarillo que son obligatorios para poder registrar al nuevo cli...	
11 API-9225	TOYOTA SATÉLITE	CRT	Retención de Cli...	Actualizar Procesos con los recientes cambios en pantallas del DMS	
12 API-9226	TOYOTA SATÉLITE	CRT	Retención de Cli...	Se anexa pantalla de DMS con la sección de Condición del cliente	
13 API-9227	TOYOTA SATÉLITE	CRT	Retención de Cli...	Se anexa procedimiento, revisar si existen actualizaciones en el proceso	
14 API-9920	TOYOTA SATÉLITE	CRT	Retención de Cli...	Se comparte la información pero no existen reuniones periódicas	involucrar al comité de RC para mejoras en le progr...
15 API-9921	TOYOTA SATÉLITE	CRT	Retención de Cli...	Se da seguimiento al programa pero no existe involucramiento del personal del comité	involucrar al comité de RC para mejoras en le progr...
16 API-9923	TOYOTA SATÉLITE	CRT	DO	se tiene registro de las personas responsables	Realizar política de capacitación de RC
17 API-9928	TOYOTA SATÉLITE	CRT			Homologar información en ventas autos nuevos y c...
18 API-9937	TOYOTA SATÉLITE	CRT			realizar centralización semestral de los eventos de ...
19 API-9943	TOYOTA SATÉLITE	CRT		Se anexa correo electrónico y dialogo de operadores de recordatorio	
20 API-9946	TOYOTA SATÉLITE	CRT		se adjunta pantalla de la información electrónica	
21 API-9954	TOYOTA SATÉLITE	CRT			Soportar los planes de acción de las reuniones peri...

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de minutos de reuniones, acuerdos y recomendaciones en la herramienta KMT (Kaizen Management Tool)

Nota: contemplar los programas avanzados CR-t y Mantenimiento Express.

- 2 Disponibilidad de seguimiento a todas las actividades hasta que son validadas.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Revise evidencia de las últimas API (Actividad de Plan Integral) cargadas en la herramienta KMT y que contengan estrategias claras y enfocadas al área de oportunidad, con fecha compromiso y responsables.

Revise que las API (Actividad de Plan Integral) realizadas contengan evidencias relacionada a la actividad y que estén concluidas.



PERSONA OBJETIVO

Promotor Kaizen



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Sala de reuniones

BENEFICIOS

- Contar con un medio eficaz para la evaluación de resultados.
- Mejora continua de los procesos dentro del Distribuidor.
- Incrementar la productividad y eficiencia del personal, la satisfacción de los Clientes y la rentabilidad, entre otros.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- CXi
- Quejas de los Clientes
- FIRM
- KPI's de Retención de Clientes



¿Existe un esquema que promueva la cultura Kaizen dentro del Distribuidor?

OBLIGATORIA

Concurso de Ideas Kaizen 2021 "Creando momentos de Omotenashi"

Omotenashi

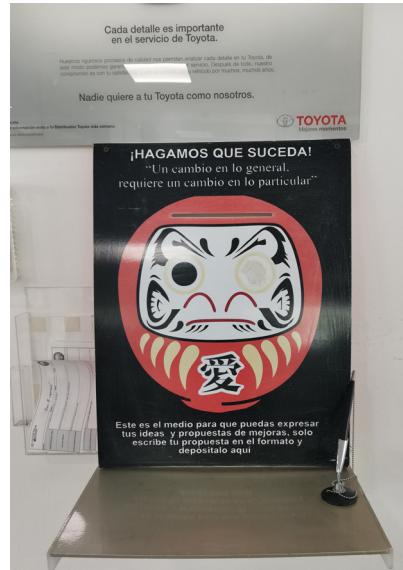
"La belleza de servir a los demás"

Se trata de proporcionar un servicio exquisito, mezclando una gran dosis de educación, saber estar y hacer sentir a la otra persona confortable.

- El objetivo del concurso es promover ideas o proyectos de mejora que logren generar momentos omotenashi y experiencias inolvidables en clientes externos e internos, incrementando el valor de nuestros procesos de trabajo.



Deposita tu idea en el Buzón de Ideas Kaizen o envíala por correo a kaizen@toyotacancun.com.mx



OBJETO DE EVALUACIÓN

1 Disponibilidad de información en versión impresa y electrónica.

2 Disponibilidad de documentos o evidencia de actividades.

3 Medición de Ideas Kaizen.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Verifique el comunicado donde se informen las políticas de promoción de Ideas Kaizen.

Se deberá tener un programa de mejora mediante Ideas Kaizen generadas por los Asociados.

Revise cuántas ideas existen por mes y cuántas son aplicadas, así como el impacto en los KPI de CXi u otros.



PERSONA OBJETIVO

Promotor Kaizen



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Sala de reuniones

BENEFICIOS

- Mejorar los procesos dentro del Distribuidor ayudará a incrementar la productividad y eficiencia del personal, la satisfacción de los Clientes y la rentabilidad, entre otros.
- Motivar al personal a través de la implementación de sus ideas.
- Impactar la operación con ideas de bajo costo.
- Promover la cultura Kaizen en el Distribuidor.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- CXi.
- Índice de satisfacción de empleados
- Productividad y eficiencia



¿El Distribuidor cuenta con un Promotor Kaizen para la implementación TSM Kodawari México y cuenta con un plan de cultivo Kaizen?

OBLIGATORIA



ACTIVIDAD	ENERO 2015 - DICIEMBRE 2015											
	JAN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	SEPT	OCT	NOV	DIC	
ACCION DE 5'S EN TODA LA AGENCIA	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
ACCION DE PROCESOS EN SERVICIO												
ACCION DE PROCESOS EN VENTAS												
ACCION DE POLITICAS DE MEDIO AMBIENTE												
ACCION DE SERIALIZACION												
ACORD DE INSTALACIONES												
ACORD DE EQUIPOS												
ACCION DE VOIR												
ACCION DE PROCESOS EN REFACCIONES												
ACCION DE FLUJO VEHICULAR												
ACCION DE CITAS												
ACTIVIDAD	JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE OCTUBRE NOVIEMBRE											
	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	JUL	AGO
ACCION DE 5'S EN TODA LA AGENCIA	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
ACCION DE PROCESOS EN SERVICIO												
ACCION DE PROCESOS EN VENTAS												
ACCION DE POLITICAS DE MEDIO AMBIENTE												
ACCION DE SERIALIZACION												
ACORD DE INSTALACIONES												
ACORD DE EQUIPOS												
ACCION DE VOIR												
ACCION DE PROCESOS EN REFACCIONES												

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 El Distribuidor cuente con un Promotor Kaizen.
- 2 Disponibilidad de información en versión impresa y electrónica.
- 3 Disponibilidad de documentos o evidencias de actividades puestas en marcha durante la certificación y postcertificación.
- 4 Están claras las actividades, fechas, responsables y elementos de medición del plan de mantenimiento.
- 5 Se mide el resultado y la efectividad de las actividades de cultura Kaizen.
- 6 Plan actualizado.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- El Promotor Kaizen deberá atender únicamente al Distribuidor en cuestión y estar certificado con base en los lineamientos TMEX al 100%.
- Solicite el plan de cultivo Kaizen actualizado.
- Pida la evidencia de la puesta en marcha de las actividades del plan de cultivo.
- Compruebe que el equipo de implementación del plan conozcan las actividades y las apliquen.
- Solicite información para corroborar que las actividades han tenido un impacto durante la implementación del plan de cultivo.
- Confirme la fecha de emisión y su vigencia.



PERSONA OBJETIVO

Promotor Kaizen



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Sala de reuniones

BENEFICIOS

- Mantener la cultura Kaizen como resultado de la implementación de TSM Kodawari permitirá al Distribuidor tener un desempeño estable y consistente con enfoque a los Clientes.
- Evitar que se reduzca el nivel de la certificación TSM Kodawari.
- Mejorar los procesos dentro del Distribuidor ayudará a incrementar la productividad y eficiencia del personal, la satisfacción de los Clientes y la rentabilidad, entre otros.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

Rentabilidad



¿Se encuentran a la vista del Cliente los reconocimientos, diplomas o certificados de capacitación del personal otorgados por parte de TMEX?



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Exhibición de certificados y reconocimientos.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Revise que estén publicados todos los certificados y diplomas obtenidos por el Distribuidor y su personal. (Certificaciones o premios emitidos por TMNA, TMC, TMEX, TFS o DTM)



PERSONA OBJETIVO

Promotor Kaizen



LUgar DE EVALUACIÓN

Área asignada para reconocimientos



BENEFICIOS

- ▶ Mostrar al Cliente los reconocimientos y logros alcanzados por el Distribuidor y su personal infunde confianza.
- ▶ Motivación del personal.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

A photograph of the front grille and headlight of a Toyota car, set against a dark background. A red diagonal band across the middle contains a faint organizational chart titled 'NIVELES PARA PLAN DE VIDA Y CARRERA'. The chart includes categories like 'Administración de Servicios', 'Refacciones', 'Montenimiento', 'Desarrollo Organizacional', 'Dirección', 'Taller H y P', 'Ventas', and 'Administración de Ventas'.

NIVELES PARA PLAN DE VIDA Y CARRERA

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN



DO-1

Organigrama



¿El Distribuidor cuenta con un organigrama que indique los nombres y puestos del personal incluyendo el equipo de implementación TSM? (Comité Kaizen, CR-t, Mantenimiento Express, etc.)



OBJETO DE EVALUACIÓN		MÉTODO DE EVALUACIÓN
1	<input type="checkbox"/> Disponibilidad de información en versión impresa y electrónica.	Verifique el organigrama del Distribuidor.
2	<input type="checkbox"/> Todos los nombres y puestos del personal del Distribuidor.	Marque todas las casillas en el organigrama con esta información.
3	<input type="checkbox"/> Indicación del equipo de implementación Kaizen/TSM. Nota: Incluir la indicación de los líderes de programas avanzados: Mantenimiento Express y CR-t	Compruebe si el equipo de implementación TSM, responsable de medio ambiente, Mantenimiento Express y CR-t está identificado en el organigrama, así como brigadistas, primeros auxilios y responsables de programas avanzados.
4	<input type="checkbox"/> Actualización.	
		Confirme que exista evidencia de su constante actualización.

PERSONA OBJETIVO
Responsable de Desarrollo Organizacional

LUGAR DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Sala de reuniones

120

GUÍA TSM KODAWARI MÉXICO

BENEFICIOS

- ▶ Identificar claramente la jerarquía de puestos y las relaciones de reportes entre ellos. Es un elemento muy importante para crear las descripciones de puestos.
- ▶ Tener una organización Kaizen ayudará al Distribuidor para evaluar los resultados y visualizar las maneras de mejorar los procesos.
- ▶ Mejorar aspectos como la productividad y eficiencia del personal, la satisfacción de los Clientes, rentabilidad, reducción de costos y gastos, entre otros.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi | Rentabilidad | Rotación de personal

DO-2

Descripción de puestos



¿El Distribuidor cuenta con descripciones de puestos para todo el personal que incluyan: título del puesto, habilidades requeridas, responsabilidades principales y detalles del puesto?

OBLIGATORIA



Descripción de Puesto

Departamento: DIRECCIÓN	Revisión: 8	Última Revisión: Junio-2020	Fecha de Liberación: Mayo-2018
Promotor Kaizen			

1.0 GENERALES

- 1.1 Titular
 - 1.2 Jefe Inmediato
 - 1.3 Ubicación
- Gerente General
Gerencia General

Organigrama



2.0 DESCRIPCIÓN GENÉRICA

El Promotor Kaizen es el encargado de promover la filosofía y cultura Kaizen en todas las áreas de trabajo, dar seguimiento TSM mediante el funcionamiento de la organización Kaizen, con base en la elaboración, actualización y estandarización de



Descripción de Puesto

Departamento: DIRECCIÓN	Revisión: 8	Última Revisión: Junio-2020	Fecha de Liberación: Mayo-2018
Promotor Kaizen			

3.0 DESCRIPCIÓN ANALÍTICA

3.1 FUNCIONES DIARIAS

- 3.1.1 Supervisar que los procesos se lleven en tiempo y forma
- 3.1.2 Realizar la estandarización de los procesos.
- 3.1.3 Realizar recorridos por las distintas áreas del concesionario para supervisar el correcto funcionamiento de los procedimientos establecidos por TSM VENTA Y POST VENTA
- 3.1.4 Llevar un control y seguimiento al programa TSM
- 3.1.5 Asistir a las juntas de las células para supervisar y registrar avances del trabajo en equipo y asistir a los asociados mediante consultas TSM
- 3.1.6 Revisar el buzón Kaizen y llevar a cabo las propuestas de mejora en conjunto con el comité Kaizen.

3.2 FUNCIONES SEMANALES

- 3.2.1 Informar a la Gerencia General sobre los avances de los procesos de mejora continua
- 3.2.2 Dar seguimiento a las propuestas Kaizen
- 3.2.3 Asistir a reuniones de célula de casos críticos

3.3 FUNCIONES MENSUALES

- 3.3.1 Medir el desempeño real de cada proceso
- 3.3.2 Auditir en base a la guía de evaluación TSM
- 3.3.3 Realizar y enviar los reporte de auditoría
- 3.3.4 Organizar las reuniones del comité Kaizen
- 3.3.5 Coordinar las actualizaciones de los procesos y procedimientos de la organización.

OBJETO DE EVALUACIÓN

1 Disponibilidad de información en versión impresa y electrónica.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que le muestre las descripciones de puestos de todo el personal y compárelas con el organigrama.

2 Incluye título del puesto, habilidades requeridas, responsabilidades principales y detalles del puesto.

Dentro de los detalles del puesto deberán incluirse los objetivos cualitativos y cuantitativos a presentar en la evaluación de desempeño.

3 Actualización y validación por cada Gerente de Área.

Confirme la fecha de emisión y su vigencia, así como con la firma del Asociado para cada Descripción de Puesto.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Desarrollo Organizacional



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Sala de reuniones

BENEFICIOS

- ▶ Informar correctamente a todo el personal sobre sus actividades diarias, semanales, mensuales y anuales.
- ▶ Establecer estándares de desempeño para la evaluación del personal con base en las actividades y responsabilidades descritas.
- ▶ Demostrar al personal la importancia de sus funciones mejorará la productividad y eficiencia del trabajo.
- ▶ El personal contento hará que los Clientes también lo estén y aumentará el CXi.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi



¿Se asegura que el personal tenga capacitación sobre las actividades que desempeñará dentro del Distribuidor (OJT)?

OBLIGATORIA

Fecha	Estatus	Tema	Firma del Responsable:	Firma del Asociado:	Departamento	Impartido por:	
25/01/2021		Inducción a la Empresa: misión, visión y valores Descripción de puesto: objetivos, competencias e indicadores de desempeño. Plan de vida y carrera, capacitación en vías de crecimiento Políticas de D. O. y reglamento interno, procedimientos de seguridad Presentación grupo Gerencial MERIDA-CANCUN Presentaciones del Asociado con el personal y recorrido de las instalaciones	In House			Desarrollo Organizacional	Ahli Diaz
26/01/2021		Procedimientos de seguridad e integración de las brigadas de protección Procesos de cuidado ambiental y normatividad STPS				Medio Ambiente	Javier Dominguez
11/01/2021		Inducción a TOYOTA Promesa de marca, diferenciales y ventajas TOYOTA y para de productos Programas de Planta y beneficios para nuestros Clientes				Trainer	Christian Barragán
13/01/2021		Inducción a TSM: sistema TPS, metodología 5 S's Cultura Kaizen y certificación TSM Kodawari Conocimiento de proceso de auditoría de imagen Procesos y políticas generales de la distribuidora				Promotor Kaizen	Damaris Becerra
14/01/2021		Proceso de manejo de quejas y actitud de servicio				N/A	

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Todos los Asociados del Distribuidor tienen contemplada la capacitación en todos los programas disponibles por TMEX.
- 2 Los Asociados del Distribuidor conocen y entienden las actividades de los programas disponibles por TMEX.
- 3 Los Asociados que tienen contacto con Clientes reciben herramientas de entrenamiento y todos los procesos y políticas actualizados relacionados a los programas disponibles por TMEX.
- 4 Existencia de una política que indique quiénes son los responsables de impartir la capacitación interna.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Verifique los documentos de OJT de los Asociados.
Nota: Verifique al menos 10 Asociados.

Compruebe con el área de Desarrollo Organizacional que las Descripciones de Puesto incluyan las actividades de los programas disponibles por TMEX.

Compruebe con los Asociados que se conoce y entienden los programas y el rol de: Asesor de Servicio, de Ventas, de Comonuevos/Seminuevos, Hostess, Caja, Citas, Atención a Clientes, Refacciones y Asesor de HyP, etc.

Pida a la persona objetivo el documento que muestre la forma y medios para impartir la capacitación interna.

BENEFICIOS

- ▶ Ejecutar las tareas asignadas con un entrenamiento previo genera menos errores.
- ▶ Contar con herramientas electrónicas o impresas genera una fácil consulta de información, autonomía en los Asociados y se puede aplicar jidoka si fuera necesario.
- ▶ Base fundamental de programas avanzados como Retención de Clientes y Mantenimiento Express.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Desarrollo Organizacional



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Sala de reuniones

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

KPI's de entrenamiento

KPI's de Retención de Clientes



¿Se realizan evaluaciones de desempeño a todo el personal del Distribuidor por lo menos una vez al año?

OBLIGATORIA

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO							
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 01-mar-21	FECHA DE EMISIÓN 01-mar-21		VIGENTE A PARTIR DE 01-mar-21			
	APLICACIÓN GERENCIA GENERAL	PÁGINA 1	CÓDIGO DOF 001				
Nombre del Asociado BECERRA RUIZ DAMARIS BETHSABÉ	Puesto del Evaluado KAISEN	Gerente o Supervisor que evalúa LIC. ORLANDO HERNANDEZ					
Fecha de Ingreso 02-abr-18	Antigüedad en el puesto 2 años 11 meses 23 días	Área o Departamento ADMINISTRACION		Fecha de Evaluación 16-mar-21			
EVALUACIÓN CUALITATIVA							
INSTRUCCIONES.- Favor de calificar en una escala de 5 como la mínima y 10 como la máxima calificación de acuerdo al desempeño del evaluado. Intente ser lo más objetivo posible. Puede agregar Sugerencia de mejora en caso de creerlo conveniente.							
Consideraciones: (5)Nada: Trabajo Deficiente, conducta nunca observada (7)Poco: Trabajo por debajo de lo esperado (8)Regular: Cumple con lo esperado, sin agregar valor a su trabajo (9)Bien: Excede las expectativas (10)Muy Bien: Trabajo Impecable, siempre busca la mejora continua, propone ideas, genera soluciones							
Características Generales		Nada	Poco	Regular	Bien	Muy Bien	Sugerencia de mejora
	Planeación y Organización en sus funciones				9		Mejorar en la planeación de auditorías por experiencias actuales
	Grado de contribución en actividades para alcanzar los objetivos del departamento				10		
	Grado de apoyo para alcanzar los objetivos de la empresa				10		
	5'S en su lugar de trabajo				10		
	Conocimiento y dominio de procesos y políticas				9		debido a los cambios organizacionales hay que reforzar el conocimiento de Gtias
Aprendizaje de Trabajo	Cumplimiento de procesos y políticas				10		
Confiabilidad	Habilidad de aprendizaje en nuevas tareas				9		Podemos reforzar el aprendizaje de otras áreas, como opción de crecimiento
	Cumplimiento de la participación en los cursos solicitados				10		
	Cumplimiento de instrucciones				10		
	Cumple con los horarios y fechas límite				10		

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Política para aplicación de evaluación de desempeño.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Verifique que todos los asociados conozcan y entiendan la política de evaluación de desempeño.

- 2 Cada Asociado debe contar con, al menos, una evaluación de desempeño al año.

Nota: cada puesto deberá contar con una evaluación de desempeño particular.

Se deberán de aplicar evaluaciones de desempeño por lo menos una vez al año para todos los asociados contemplando los objetivos generales, por área e individuales.

Deberán existir objetivos cualitativos y cuantitativos además de tener los comentarios del Jefe inmediato y del Asociado para generar los planes de crecimiento y de capacitación para mejora de habilidades.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Desarrollo Organizacional



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Sala de reuniones

BENEFICIOS

- Contar con Asociados que identifiquen sus áreas de mejora y potencial.
- Disminuir la rotación y los gastos de capacitación.
- Personal motivado se manifiesta en Clientes mas contentos.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- CXi
- Clima laboral
- Productividad
- Tasa de rotación de personal





¿El Distribuidor tiene un plan escrito para motivar y desarrollar a todos sus Asociados para mejorar sus habilidades así como un plan de vida y carrera?

OBLIGATORIA



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de plan de motivación en un documento impreso o electrónico.
- 2 Disponibilidad de un documento que contenga el Plan de Vida y Carrera, individual, para todos los Asociados.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Verifique la existencia de un plan que incluya la aplicación de encuestas de clima laboral a los Asociados sobre distintos elementos de motivación, cursos, reconocimientos, etc.
Presentar un plan de acción.

Se deberá de tener un plan de vida y carrera por cada Asociado con base en planes específicos de capacitación para la mejora de habilidades y crecimiento personal.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Desarrollo Organizacional



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Sala de reuniones

BENEFICIOS

- ▶ Contar con Asociados motivados, leales y dispuestos a mejorar los resultados de la operación.
- ▶ Disminuir la rotación y los gastos de capacitación.
- ▶ Personal motivado se manifiesta en Clientes más contentos.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:



¿El Distribuidor cuenta con un plan para cada Asociado que contemple el entrenamiento para que asegure el adecuado desarrollo de sus actividades?

OBLIGATORIA

		TOYOTA CAPACITACIÓN OPERATIVA TOYOTA															
		CONTABLE:		CONSULTOR RESPONSABLE:		MÓDULO OBLIGATORIO PARA:											
		% DE CUMPLIMIENTO CON LA MATRIZ DE CAPACITACIÓN				DIRECCIÓN (diAS)											
M	0	INTRODUCCIÓN BÁSICA AL TSM	3	G	E	A	E	E	E	E	E	J	C	T	O		
M	1	INTRODUCCIÓN A LA OPERACIÓN DE POST VENTA TOYOTA	2														
M	124	NUEVOS TSA21	5														
M	2	PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO	4														
M	3	PROCEDIMIENTOS DE REFACCIONES	4														
M	4	RELACIONES CON EL CLIENTE	3														
M	5	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GARANTÍA	3														
M	6	KPI'S TOYOTA	2														
M	7	DESARROLLANDO UN PLAN DE ACCIÓN KAIZEN	3														
M	8	VDQI Y MEDIO AMBIENTE	2														

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de información en versión impresa y electrónica.

- 2 Cumplimiento del avance en los programas de capacitación.

Nota: contemplar la capacitación en CR-t y Mantenimiento Express.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que le muestre el plan de capacitación del personal para el año en curso.

Nota: en caso de que el personal cuente con una larga experiencia y no necesite capacitación actualmente, verifique el historial de capacitación correspondiente.

Pida a la persona objeto que le muestre la evidencia del avance en los programas de capacitación con base en los lineamientos de TMEX. Deberá cubrirse al menos el 80% Operativa y CR-t, y 80% Técnica de las matrices de entrenamiento considerando al personal vigente.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Desarrollo Organizacional



LUgar DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Sala de reuniones

BENEFICIOS

- Establecer un equipo de trabajo altamente eficaz y motivado mediante el desarrollo de un programa estructurado de capacitación.
- Garantizar la continuidad de los procesos previamente establecidos ante la llegada de nuevo personal.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- CXi
- FIRM
- Relación de errores en los reclamos de garantía
- Tasa de Certificación para Asesores de Servicio
- Tasa de Certificación de Técnicos Maestros de Diagnóstico (MDT)
- Rentabilidad



¿El Distribuidor cuenta con la certificación/capacitación de los siguientes puestos clave?

OBLIGATORIA



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de personal calificado.

Nota: Contar con personal técnico en mantenimiento, reparación, diagnóstico, MDT y Asesor Técnico.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Revisar que se cumpla el 100% del programa de capacitación en - Mantenimiento - Reparación - 2 especialidades de Diagnóstico más entrenamiento en Diesel, híbridos y Supra que debe cubrir el MDT.

Nota: Refiérase al checklist de EDER.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Desarrollo Organizacional



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Sala de reuniones

BENEFICIOS

- Reducir las inconformidades de los Clientes debido a errores en reparaciones causados por técnicos no capacitados.
- Aumentar la productividad y eficiencia en el departamento de servicio asegurando que cada técnico pueda manejar más TUS diarios.
- Incremento en las ventas y la satisfacción del Cliente así como la retención de los mismos.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- CXi
- FIRM
- Tasa de cumplimiento de Acciones de Servicio
- Número de reportes técnicos sometidos por TUS
- Tasa de certificación de Técnicos Maestros de Diagnóstico (Master Diagnostic Technician)

DO-8

Capacitación del personal



¿Todos los Asesores de Servicio están certificados en nivel básico y al menos el 60% cuenta con el nivel Avanzado del Programa de capacitación de Asesores de Servicio?
 ¿El personal de Atención a Clientes cumple con el 100% de capacitación?

OBLIGATORIA



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1** 100% de los Asesores de Servicio certificados en nivel básico.
- 2** 60% de los Asesores de Servicio certificados en nivel avanzado.
- 3** Disponibilidad de personal calificado para la posición de Atención a Clientes (GAC).

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Se deberá tener el registro de la asistencia y las calificaciones de los módulos de este nivel (M124), impartidos en San Luis Potosí (Dojo).
- 60% de los Asesores de Servicio deberán estar certificados en nivel Avanzado. (M124+M5+M10+M11)
- Pida a la persona objetivo que le muestre certificado o cualquier otra evidencia de capacitación equivalente al manejo experto de Clientes (M1, M2, M4, M5, M7, M9, M10, M11 y M15).



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Desarrollo Organizacional



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Sala de reuniones

BENEFICIOS

- Contar con personal capacitado para atención, especialmente cuando algún servicio o reparación pueda ser una situación incómoda o molesta para el Cliente.
- Asegurar la Retención de los Clientes e incrementar el CXi.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- CXi
- FIRM
- Número de reportes técnicos sometidos por TUS
- Relación de errores en los reclamos de garantía
- Tasa de certificación en el Programa de Asesores de Servicio

DO-9

Identificación oficial



¿Todo el personal del Distribuidor utiliza un gafete/identificación con su nombre?

**OBJETO DE EVALUACIÓN**

- 1 El personal del Distribuidor utiliza gafete con su nombre.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Observe a todo el personal del Distribuidor y verifique si usan o no el gafete/identificación con su nombre.

**PERSONA OBJETIVO**

Responsable de Desarrollo Organizacional

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Todas las áreas

BENEFICIOS

- ▶ Es muy importante para el Cliente saber con quién está tratando para su referencia en el futuro.
- ▶ Si el personal utiliza un gafete con su nombre, ayuda a asegurar que los Clientes sean tratados con respeto.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

DO-10

Limpieza de los uniformes del equipo de Servicio



¿Todo el personal de Servicio, incluyendo Asesores de Servicio, Asesores de Ventas, Técnicos y personal de Previas tiene un aspecto cuidado y aseado?



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Limpieza del uniforme de los técnicos.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Verifique que todos los técnicos tengan su uniforme limpio, de tal modo que si presentan manchas, no ensucien las vestiduras de los vehículos en reparación. Deberán tener un cambio de ropa limpia en su locker. Además revise los uniformes del personal de todas las áreas, la política de reabastecimiento y rol de cambio para todos los asociados.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Desarrollo Organizacional



LUGAR DE EVALUACIÓN

Todas las áreas



BENEFICIOS

- Brindar confianza a los Clientes y proveer una imagen profesional del Distribuidor Toyota.
- Los uniformes de respaldo ofrecen una alternativa por si el técnico se ensucia pues evitará problemas potenciales con los Clientes.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

Quejas de los Clientes



¿El Distribuidor cumple con las precauciones de seguridad necesarias?

OBLIGATORIA



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Política de seguridad documentada.

Nota: contemplar las actividades que se están llevando a cabo con relación al virus SARS-CoV-2.

Hacer referencia al Capítulo 4: Anexo A de la presente guía.

- 2 Procedimientos de evacuación en caso de emergencia.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Compruebe que exista un responsable de administrar dicha política y que el personal la conoce. El documento deberá contener las normas de seguridad e higiene, uso de uniformes, brigadas de primeros auxilios, brigadas contra incendios, sismos y emergencias.

Compruebe que los procedimientos están visibles y que el personal los conoce.

Compruebe que todo el personal conozca las rutas de evacuación, puntos de reunión, ubicación de botiquines y extintores.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Desarrollo Organizacional



LUGAR DE EVALUACIÓN

Todas las áreas



BENEFICIOS

- ▶ Cuidar de la seguridad de sus Asociados no sólo es un requisito legal sino también una obligación moral que conduce a su satisfacción y, en consecuencia, a la satisfacción del Cliente.
- ▶ Los accidentes en el lugar de trabajo causan demoras innecesarias en la producción, lo cuál afecta negativamente la rentabilidad y también la satisfacción del Cliente en caso de que los vehículos de los Clientes se vean afectados por este accidente.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

DO-12

Elementos de seguridad



¿El personal lleva elementos de seguridad apropiados?

OBLIGATORIA

**OBJETO DE EVALUACIÓN**

- 1** Verifique que todo el personal que se encuentre en el área de servicio utilice equipo de seguridad de acuerdo a las actividades que realice y zonas por las que circule, incluye Clientes y visitantes.

Nota: contemplar las actividades y equipo de protección personal que se están llevando a cabo con relación al virus SARS-CoV-2.

Hacer referencia al Capítulo 4: Anexo A de la presente guía.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Verifique que exista un documento que muestre qué tipo de equipo de seguridad debe utilizar cada puesto de Servicio al Cliente y previas con base en las actividades que realiza y lugares por los que circula.

Verifique que todo el personal de servicio (Gerente de Servicio, técnicos, ayudantes, proveedores, personal de partes, garantías, previas, etc.) se encuentre utilizando equipo de seguridad de acuerdo a las actividades que realizan y áreas por las que acostumbra circular.

**PERSONA OBJETIVO**

Responsable de Desarrollo Organizacional

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

- Taller
- Patio de Autos Nuevos

BENEFICIOS

- ▶ Prevención y reducción de accidentes para conservar la integridad física del personal e imagen profesional del Distribuidor.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

A large, semi-transparent watermark image of a Toyota showroom interior is positioned in the background. It shows several white Toyota Prius cars parked on a polished floor. In the background, there are display cases and informational stands. The overall color palette of the background image is red and black.

VENTAS·VDQI

LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN



W-1

Protectores de unidades en previas



¿El Distribuidor toma las medidas apropiadas para proteger el vehículo (al interior y exterior) durante la instalación de equipo opcional y hasta la entrega al Cliente?



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de cubiertas para salpicaderas, parrillas, cubreasiento, cubrevolante, cubrepalanca y tapetes.

- 2 Uso.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida al personal del Distribuidor que le muestre la disponibilidad de estos artículos en los lugares de trabajo.

Confirme que se coloquen protectores a las unidades y que se mantenga la unidad protegida hasta la entrega al Cliente.



PERSONA OBJETIVO

Gerente de Ventas



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Previas



BENEFICIOS

- Proteger la carrocería y el interior del vehículo mientras se trabaja en el vehículo. Los daños al vehículo durante la realización de la previa causan la insatisfacción del Cliente y son costosos para el Distribuidor.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

W-2

Estacionamiento unidades nuevas



¿Todo vehículo nuevo se almacena en las áreas designadas de acuerdo con el manual VDQI?



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Cumplimiento de los requisitos del manual VDQI.
- 2 Condiciones físicas del estacionamiento de unidades nuevas.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Verifique condiciones físicas como distancias y separación entre vehículos, identificación de lugares y drenaje.
- Verifique que no existen árboles, postes, cables eléctricos o hierba que puedan ocasionar daños a los vehículos conforme a las normas del manual VDQI.



PERSONA OBJETIVO

Gerente de Ventas



LUGAR DE EVALUACIÓN

Almacén de Autos Nuevos



BENEFICIOS

- Mantener en óptimas condiciones los vehículos nuevos almacenados.
- Fácil identificación y control del almacén de Autos Nuevos.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

Rentabilidad



¿El Distribuidor cuenta con la herramienta, equipo y bahía de trabajo para realizar el proceso de pre-entrega (PDS)?

OBLIGATORIA



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1** Disponibilidad de equipo, herramientas necesarios e instrucciones para la realización de previas (formato PDS).

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Compruebe la disponibilidad de, al menos, un juego de:

- Rampas.
- Probador de baterías.
- Medidor de presión de neumáticos.
- Cubiertas protectoras.
- Juego de dados y llaves.
- Torquímetro.
- Túnel de inspección y áreas iluminadas con, por lo menos, 1,000 luxes.

Nota: Refiérase al boletín 170027 "Herramienta oficial VDQI".



PERSONA OBJETIVO

Gerente de Ventas



LUgar DE EVALUACIÓN

Almacén de Autos Nuevos



BENEFICIOS

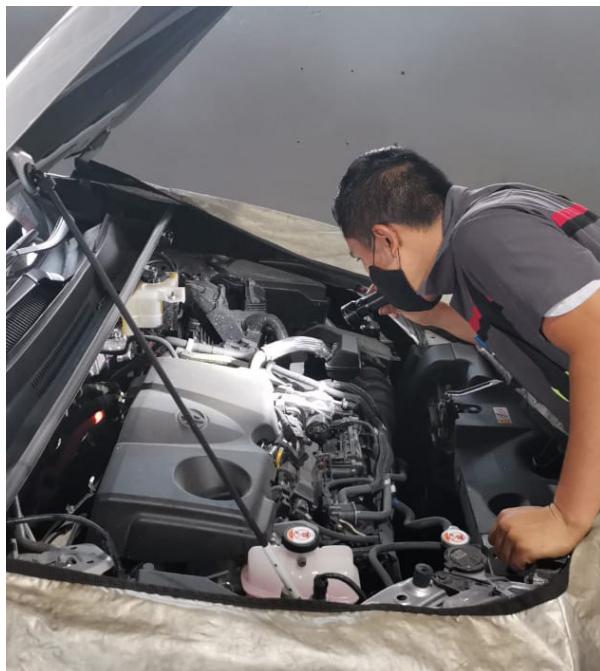
- ▶ Evitar la insatisfacción de los Clientes al realizar trabajos correctos previos a la entrega del vehículo.
- ▶ Contar con las herramientas adecuadas para hacer las operaciones necesarias para previas.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:



¿Existe un SOP, por escrito, para la inspección de vehículos nuevos recibidos al Distribuidor?



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Contar con un procedimiento donde se asegure el cuidado de las unidades desde la recepción de las mismas así como la revisión oportuna en caso presentar algún daño o faltante.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Se deberá de tener un procedimiento por escrito, así como una bitácora con todos los pasos desde que el vehículo se recibe hasta que se entrega al Cliente:

- SOP de recepción de madrina
- SOP de Previa mecánica (PDI)
- SOP de mantenimiento en patio
- SOP de Previa entrega final (PDS)



PERSONA OBJETIVO

Gerente de Ventas



LUgar DE EVALUACIÓN

Almacén de Autos Nuevos



BENEFICIOS

- Mantener las unidades nuevas en óptimas condiciones y detectar daños o faltantes oportunamente.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

Rentabilidad

CXi



¿El Distribuidor efectúa el mantenimiento de vehículo nuevo para evitar o minimizar el daño y deterioro de la calidad durante su almacenamiento?

OBLIGATORIA



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1** ○ Evitar daños y asegurar la calidad del vehículo nuevo con los siguientes puntos:
- Materia que pueda caer y dañar la pintura.
 - Desconexión de la terminal negativa de la batería.
 - Revisión de la capacidad de la batería (mensual).
 - Revisión de la presión del aire de los neumáticos (mensual).
 - Revisión de oxidación de partes (mensual).
 - Arranque del motor y movimiento del vehículo (mensual).
 - Operación del aire acondicionado para mantener lubricación interna (mensual).
 - Acondicionamiento del freno de disco mediante el frenado (mensual).
 - Debe haber una distancia de 40 cm de defensa a defensa y 75 entre puerta y puerta, para exhibición 90 cm.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Verificar las condiciones físicas en el almacén de Autos Nuevos.

Verificar las bitácoras de mantenimiento a las unidades para corroborar la actividad.

Se deberán seguir las normas de mantenimiento y acomodo de los vehículos conforme a la guía VDQI de Toyota.



PERSONA OBJETIVO

Gerente de Ventas



LUGAR DE EVALUACIÓN

Almacén de Autos Nuevos

BENEFICIOS

- Mantener la unidades en condiciones óptimas hasta la entrega al cliente.
- Evitar trabajos o cambios de piezas por la falta de mantenimiento de las unidades.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

Rentabilidad |

CXi |



¿El Distribuidor realiza encuestas con regularidad para verificar la situación de sus competidores?

Comparativo vs Corolla 2015

KM	Toyota	Honda	VW	Nissan	Chevrolet	Chrysler	Suzuki	Mazda	Seat	Hyundai	Midas	Spede
Todos	TOYOTA	HONDA	VOLKSWAGEN	NISSAN	CHEVROLET	CHRYSLER	SUZUKI	MAZDA	SEAT	HYUNDAI	MIDAS	SPEEDY
5,000	\$ 1,025.00	\$ 1,145.00			\$ 879.00	\$ 960.00				\$ 1,040.00	\$ 1,000.00	
10,000	\$ 1,025.00	\$ 1,145.00		\$ 1,117.00	\$ 1,309.00	\$ 1,030.00	\$ 1,030.00			\$ 1,040.00	\$ 1,000.00	
15,000	\$ 1,840.00	\$ 1,680.00		\$ 2,187.00		\$ 1,457.00	\$ 1,509.00			\$ 1,409.00	\$ 1,060.00	\$ 1,200.00
20,000	\$ 1,840.00	\$ 1,680.00				\$ 1,457.00	\$ 1,509.00			\$ 1,409.00	\$ 1,060.00	\$ 1,200.00
25,000												
30,000	\$ 1,025.00	\$ 1,565.00			\$ 1,117.00	\$ 1,639.00	\$ 1,487.00	\$ 1,380.00	\$ 895.00	\$ 1,750.00	\$ 1,000.00	
35,000					\$ 2,187.00					\$ 2,010.00		
40,000	\$ 3,030.00	\$ 4,255.00			\$ 1,898.00	\$ 1,509.00				\$ 1,240.00	\$ 1,300.00	
45,000												
50,000	\$ 1,025.00	\$ 1,445.00			\$ 1,117.00	\$ 1,309.00				\$ 1,120.00	\$ 1,000.00	
55,000												
60,000	\$ 1,840.00	\$ 1,680.00		\$ 3,847.00	\$ 1,457.00	\$ 1,839.00	\$ 1,487.00	\$ 1,785.00	\$ 1,875.00	\$ 1,793.00	\$ 1,810.00	\$ 1,500.00
65,000												
70,000	\$ 1,025.00	\$ 1,445.00			\$ 1,117.00					\$ 1,040.00	\$ 950.00	
75,000												
80,000	\$ 4,100.00	\$ 4,255.00			\$ 2,556.00					\$ 2,890.00	\$ 3,000.00	
85,000												
90,000	\$ 1,025.00	\$ 1,565.00		\$ 2,187.00	\$ 1,117.00					\$ 1,750.00	\$ 950.00	
95,000												
100,000	\$ 2,990.00	\$ 3,585.00			\$ 2,125.00					\$ 1,060.00	\$ 1,900.00	

VENTAJAS COMPETITIVAS

TOYOTA



En general, costos más bajos	Programa de mantenimiento diseñado para cada vehículo y año modelo	En general, costos más bajos	Programa de mantenimiento diseñado para cada vehículo y año modelo	Ventaja en costos de mantenimientos	Ventaja en costos de mantenimientos	Servicios cada 10,000 Km o 6 meses, lo que ocurra primero	Programa de mantenimiento diseñado para cada vehículo y año modelo	Ventaja en costos de mantenimientos	Programa de mantenimiento diseñado para vehículo y año modelo
Menor inversión total		Menor inversión total	Procesos para una atención de calidad en Postventa	Procesos para una atención de calidad durante toda la vida del vehículo			Procesos para una atención de calidad en Postventa	Procesos para una atención de calidad en Postventa	Procesos para una atención de calidad en Postventa

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Encuestas con relación a los precios de la competencia con periodicidad de por lo menos una vez cada 6 meses. Se consideran otras marcas automotrices y talleres independientes.
Nota: Tomar en cuenta servicios adicionales, paquetes de frenos, ventajas competitivas e instalaciones.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Buscar evidencia de encuestas y comparativos sobre competidores (orientadas al área de ventas) confirmando que sea utilizada la información a favor del Distribuidor.

Corroborar el método ocupado para compartir dicha información con TMEX por lo menos 2 veces al año.



PERSONA OBJETIVO

Gerente de Ventas



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Ventas

BENEFICIOS

- Compartir la información con el Área de Ventas para ser utilizada como herramienta en decisiones estratégicas.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

Rentabilidad | Ventas | CXi |



¿Existe una célula integrada por el departamento de ventas y servicio comparte información de apoyo al Cliente?

OBLIGATORIA



OBJETO DE EVALUACIÓN

1 Disponibilidad de información referente a:

- Información técnica actualizada
- Beneficios del sistema de citas
- Procesos dedicados a la atención de una queja
- Programa de robo de partes (internas/externas)
- Asistencia vial
- Garantía Toyota
- Capacitación de personal especializado
- Precios homologados y contenido de los planes de mantenimiento
- Instalaciones y amenidades del Distribuidor
- Importancia del VDQI, etc.

Hacer referencia al Capítulo 4 y 5 de la presente guía.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Evalué el método desarrollado por el Distribuidor para la explicación del planteamiento de los puntos señalados.



PERSONA OBJETIVO

Gerente de Ventas



LUGAR DE EVALUACIÓN

Área de Ventas



BENEFICIOS

- Atender efectivamente los cuestionamientos del Cliente sobre información técnica.
- Integración de las áreas de ventas, servicio y partes.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

Rentabilidad

CXi



¿Se cuenta con información definida y estandarizada sobre las ventajas del Servicio Toyota?

OBLIGATORIA



OBJETO DE EVALUACIÓN

1 Disponibilidad de información estandarizada que se otorga al Cliente sobre las ventajas del Servicio Toyota:

- Venta de autos nuevos
- Comonuevos y seminuevos
- Servicio y Refacciones
- Área Administrativa (seguros, caja, F&I)
- Hostess
- Hojalatería y Pintura (HyP)

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida que sea mostrada la información que se comparte con los Clientes:

- Servicios de mantenimiento periódicos
- Garantía
- Asistencia Vial Toyota
- Programa de Robo de partes
- Refacciones / Pedidos especiales
- Mantenimiento Express

2 ¿El Distribuidor utiliza otras herramientas para reforzar las ventajas del Servicio Toyota: videos, folletería, plataformas digitales, etc.?

Pida que sea mostrada la información que desarrolla el Distribuidor y verifique que se comparte con todos los Clientes.



PERSONA OBJETIVO

Gerente de Ventas



LUgar DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Sala de reuniones

BENEFICIOS

- ▶ Estandarizar la información que se comparte con los Clientes.
- ▶ Asegurar que el cliente conoce la operación completa del Distribuidor.
- ▶ Retorno del Cliente a todas las áreas del Distribuidor.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

A large, stylized graphic of a car wheel occupies the left side of the page. In the background, two technicians wearing white uniforms and caps are working on a vehicle in a workshop setting.

RETENCIÓN DE CLIENTES

(PROGRAMA AVANZADO)

LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN





¿Existe un proceso que detalle el correcto llenado de información del vehículo?

OBLIGATORIA

TOYOTA
PROCEDIMIENTO CAPTURA Y ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATO

• La información del vehículo que el Asesor de Servicio corrobora o actualiza es la siguiente:

- Placas
- Kilometraje
- Número de serie
- Código katashiki
- DOFU (fecha de entrega)
- Dealer venta

• En caso de que en la recepción de servicio se presente sin cita un cliente existente en la base de datos de Toyota Laguna, el Asesor de Servicio es responsable de crear el cliente, capturando los siguientes datos:

- Nombre y apellidos
- Teléfonos de contacto (trabajo, casa y móvil)
- Email
- Medio preferido del contacto del cliente
- Dirección

• En caso de que en la recepción de servicio se presente sin cita un cliente que no existe en la base de datos de Toyota Laguna, el Asesor de Servicio es responsable de crear el vehículo, capturando los siguientes datos:

- Placas
- Marca
- Modelo
- Versión
- Descripción
- Color
- Tapicería
- Año modelo
- Kilometraje
- Número de serie
- Código katashiki
- DOFU (fecha de entrega)
- Dealer venta

- En caso de que en la recepción de servicio se presente sin cita un cliente que no existe en la base de datos de Toyota Laguna, el Asesor de Servicio es responsable de crear el vehículo, capturando los siguientes datos:
- Placas
 - Marca
 - Modelo
 - Versión
 - Descripción
 - Color
 - Tapicería
 - Año modelo
 - Kilometraje
 - Número de serie
 - Código katashiki
 - DOFU (fecha de entrega)
 - Dealer venta



DATOS DEL VEHÍCULO

- VIN
- Código Katashiki
- Modelo
- Versión
- Año
- DOFU
- Placas

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de un proceso detallado indicando la forma correcta de captura de información del vehículo derivada del área de:
 - Ventas autos nuevos
 - Comonuevos y seminuevos
 - Servicio y Refacciones
 - Área Administrativa (seguros, caja, F&I)
 - Hostess
 - Hojalatería y Pintura (HyP)
- 2 Disponibilidad de un procedimiento que indique la forma de vincular y desvincular un VIN de un Cliente así como la forma de asignarle un nuevo Cliente.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Confirme dentro del proceso la estandarización de:

- Reglas de dígitos alfanuméricos para VIN
- Reglas de dígitos alfanuméricos para código Katashiki
- Reglas para campos vacíos/sin información

Confirme con la persona objetivo el proceso en papel o en electrónico.
Actualización del proceso.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de
Retención de Clientes



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Sala de reuniones

BENEFICIOS

- ▶ Garantizar la información correcta del vehículo.
- ▶ Generar un histórico de información (visitas y reparaciones) por cada número de VIN.
- ▶ Facilitar la identificación de los vehículos en caso de una Acción de Servicio.
- ▶ Generar nuevos negocios a partir de la información del vehículo.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ Tasa de cumplimiento de Acciones de Servicio
- ▶ Tasa de Retención de Clientes

RT-2

Información del Vehículo

TSM
TOYOTA SERVICE MANAGEMENT

¿Se identifica el estatus de cada vehículo?

OBLIGATORIA

VIN Modificar

Aceptar Cancelar Oasis

Datos Generales | Códigos | Comprador |

VIN:	MR2B29F31J1120340	Modelo:	2018	Tipo Unidad:	Nuevo
Artículo:	2006	YARIS SD CORE CVT			
Número Motor:	2NR-5216200	Placas:			
Número Llave:	DEALER	REPUVE (NCI):	3G8A2HAE		
Clave Vehicular:	0521707				
Aduana:	Lazaro Cardenas	Pedimento:	10514270000000000001		
Fecha Carta Crédito:		Tasa:			
Fecha Factura:	07/Jun/2018	Último Servicio:	13/Sep/2018		
# Económico:	18YAR0141	Holograma:			
Cliente:	147587	TEODORO BAZAN AVILA			
Flotilla:		Condición Unidad:	ACTIVA		
Katashiki:	NSP151L-AEXDK	Distribuidora:	57006		

Condición de la Unidad

Seleccionar y Guardar

- Condición Unidad
- ACTIVA
- INACTIVO
- FUERA DE PMA
- INV SEMINUEVOS
- PERDIDA TOTAL
- ROBO TOTAL
- PERDIDA TOTAL
- OTRO PROPIETARIO
- OTRO

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de posibles estatus estandarizados de los vehículos.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida que se muestre en el DMS el listado de los posibles estatus: **Activo o Inactivo**. Si el vehículo se clasifica como Inactivo se debe subclasicificar: Pérdida Total, Robado, Otro Taller, Inventario seminuevos. Si el vehículo se clasifica como Activo: Recuperado, Segundo propietario, etc.

- 2 Cuando se tiene contacto con el Cliente, ¿se identifican los cambios de estatus del vehículo y se actualiza en el DMS?

Pida a la persona objetivo que le muestre el procedimiento para cambiar el estatus de un vehículo.

Asegure que los Asociados que tienen contacto con el Cliente para la actualización de información conozcan el proceso.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Retención de Clientes



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Sala de reuniones

143

BENEFICIOS

- Garantizar el contacto con el Cliente para cualquier actividad dentro del Distribuidor.
- Identificar a los vehículos por estatus y generar estrategias para cada uno.
- Facilitar el contacto con el Cliente en caso de una Acción de servicio.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- CXi
- Tasa de cumplimiento de Acciones de servicio
- Tasa de Retención de Clientes

RT-3

Limpieza, actualización y mantenimiento de base de datos



¿Se cuenta con un proceso de limpieza, actualización y mantenimiento de la base de datos?

OBLIGATORIA

Dalton Automotriz S de RL de CV	Fecha Sep 2018	Versión 1.0	TSM
POLÍTICA DE DEPURACIÓN DE CLIENTES Duplicados	Clave:	Página 1	
AREA DE APLICACIÓN: Dalton Automotriz S de RL de CV			
OBJETIVO: Identificar y depurar de manera oportuna aquellos clientes que se encuentran duplicados en el sistema y que ya no estén vigentes.			
ALCANCE: Todo el personal que revise la base de datos.			
RESPONSABLES: Área de sistemas			
<p>1. El responsable de llevar a cabo la depuración de la base de datos por duplicidad de contactos es el encargado del Departamento de Sistemas.</p> <p>2. La revisión se realizará una vez al mes y el proceso para llevarla a cabo es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ejecutará en Dalton Soft el reporte "Clientes Duplicados" el cual se encuentra en "configuraciones – reporte"  <ul style="list-style-type: none"> • Se considera la fecha que se desea revisar, y se exporta el reporte a Excel para realizar la búsqueda cliente por cliente y así encontrar aquellos que estén duplicados en el sistema. Se buscará la duplicidad de los clientes ya sea por nombre, dirección u otro campo sujeto a duplicidad. 			

DUPLICIDAD

¿CÓMO CHECARLO?

Buscar/seleccionar clientes por nombre, dirección; campos sujetos a duplicidad.

EJEMPLOS

Nombre similar: Guadalupe – Lupita
Dirección similar: Morelos 32 – José Morelos 32

¿QUIÉN LO CHECA?

Área Contable,
Gerente de Servicio,
Encargado de Citas,
Gerente de Mercadotecnia / CRM.

¿CUÁNDO?

Una vez al mes.

EJEMPLO/ACCIÓN

Realizar llamada al cliente para verificar cuál es el registro correcto y vigente.

VIGENCIA

¿CÓMO CHECARLO?

Revisar la última fecha de visita a servicio y/o algún otro contacto.

EJEMPLOS

De 12 a 36 meses sin tener contacto con el cliente.
Más de 36 meses sin saber del cliente.

¿QUIÉN LO CHECA?

Gerente de Mercadotecnia / CRM,
Encargado de Citas,
Sistemas.

¿CUÁNDO?

Cada vez que es tiempo de realizar un recordatorio de servicio al cliente.

EJEMPLO/ACCIÓN

Marcar registro para contactar en la próxima campaña de recuperación de clientes.
Eliminar de la base de datos.

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de un responsable y existencia de un proceso para la limpieza, actualización y mantenimiento de la base de datos respecto a duplicidad, vigencia y corrección de información de los Clientes.
- 2 Disponibilidad de planes de acción.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Confirme que el proceso identifique la duplicidad y corrección de los registros.
Confirme con el responsable que se muestre la política y/o reglas para los registros duplicados y correcciones de los registros. Asegure que la revisión de la información sea periódica.

Confirme la disponibilidad de actividades que aseguren la eficiencia y/o confiabilidad del contacto y comunicación con los Clientes.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Retención de Clientes



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Sala de reuniones

BENEFICIOS

- Estandarizar las actividades de actualización.
- Identificar áreas de oportunidad en el proceso.
- Identificar a los responsables de la actividad y medir los avances.

DETERIORO Y KPI

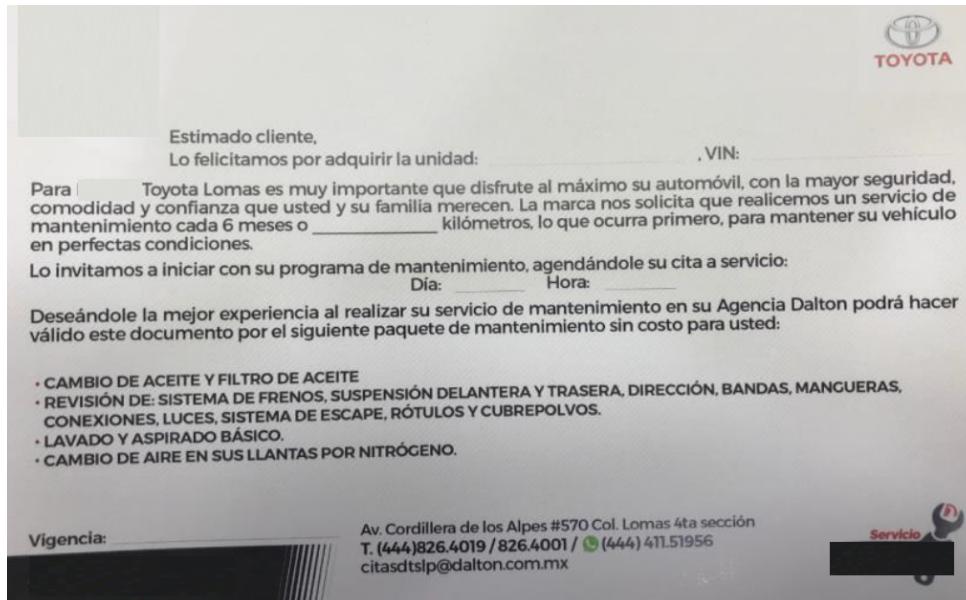
El deterioro de este elemento afectará:

- CXi
- Tasa de cumplimiento de Acciones de Servicio
- Tasa de Retención de Clientes



¿Se llevan a cabo estrategias para obtener la información de los Segundos Propietarios?

OBLIGATORIA



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1** Disponibilidad de un proceso estandarizado que especifique cómo obtener los datos de los Clientes segundos propietarios (autos que son vendidos entre particulares).

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Confirme el proceso, que esté actualizado y que lo conozcan los Asociados de las áreas que tienen contacto con Clientes:

- Asesor de Ventas/Seminuevos
- Asesor de Servicio
- Citas
- MRS
- Hostess
- Asesor de HyP
- Caja
- Telemarketing
- PSFU
- Seguros
- Mostrador de refacciones

- 2** Disponibilidad de estrategias realizadas por el Distribuidor para incrementar las compras de unidades usadas para obtener información de los Clientes segundos propietarios.

Confirme que las estrategias estén enfocadas en incentivar a Asociados y Clientes para incrementar las compras de unidades usadas para obtener los datos de segundos propietarios.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Retención de Clientes



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Sala de reuniones

BENEFICIOS

- ▶ Incrementar las visitas en taller de los Clientes segundos propietarios.
- ▶ Incrementar los Clientes potenciales para unidades nuevas.
- ▶ Incrementar las ventas de seminuevos y usados Toyota.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ CPUS
- ▶ Tasa de Retención de Clientes



¿Se cuenta con un proceso que garantice el seguimiento con los Clientes inactivos?

OBLIGATORIA

Distancia de Manejo hacia el Distribuidor*

	17%	17%	10%	29%	28%
Activos en Servicio	0 a 4 km.*	4 a 8 km.*	8 a 12 km.*	Más de 12 km.*	Resto**
	1544	1500	864	2592	2529
Inactivos por Antigüedad	6%	6%	3%	60%	25%
1 a 2 Años	16	30	14	785	282
De 2 años a 2.5 Años	51	52	29	682	237
De 2.5 años a 3 Años	29	30	24	502	202
Más de 3 Años	427	402	195	3344	1488

* Distancias calculadas sobre aquellos VIN que se lograron geolocalizar con mayor confianza, no representa el 100% de los VINs

** Distancias calculadas sobre aquellos VIN que se lograron geolocalizar con menor grado de confianza (a nivel CP o Colonia o Municipio, etc.)

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de un proceso de Clientes inactivos de servicio.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Confirmar que el proceso específico:

- Qué áreas y qué Asociados están involucrados.
- Análisis por tipo de Cliente: por antigüedad, por distancia, Cliente 1er servicio inactivo, Cliente servicio subsecuente inactivo, inactivos ventanilla refacciones.
- Estrategias de contacto, seguimiento y recuperación para cada tipo de Cliente inactivo.

- 2 Disponibilidad de evidencia sobre la capacitación y aplicación del proceso por todos los involucrados.

Confirmar con el personal objetivo el proceso y verifique que se aplique todo lo establecido, principalmente las estrategias de contacto, seguimiento y recuperación.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Retención de Clientes



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Sala de reuniones

BENEFICIOS

- Asegurar el retorno de los Clientes inactivos.
- Conocer las razones de inactividad de los Clientes para prevenir la disminución de los Clientes activos.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

Tasa de Retención de Clientes



Después de la entrega del vehículo Nuevo/Comonuevo y antes del primer servicio, ¿se realizan actividades de Bienvenida para el Cliente?

OBLIGATORIA



OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1** Disponibilidad de actividades de Bienvenida a servicio para los Clientes de:
Venta de autos nuevos
Comonuevos y seminuevos
- 2** Disponibilidad de información relevante para el Cliente con el propósito de concretar la primera visita al Servicio Toyota.
Nota: contemplar un enfoque a "Experiencias Inolvidables"
- 3** ¿Se asegura el Distribuidor de obtener el kilometraje de todos los Clientes de autos Nuevos/Comonuevos y seminuevos Toyota durante la llamada de invitación al evento?

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Revise que exista una calendarización de los eventos de Bienvenida que se realicen y que todos los Clientes de autos Nuevos/Comonuevos y seminuevos son considerados.

Analice que la información que se comparte con el Cliente está enfocada a concretar la primera visita al Servicio Toyota.

Revise 15 unidades que se hayan vendido hace 3 meses y que esté registrado en el DMS el kilometraje del auto.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Retención de Clientes



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Sala de reuniones

BENEFICIOS

- ▶ Estandarizar la información que se comparte con los Clientes.
- ▶ Asegurar que el Cliente visite por primera vez el área de Servicio.
- ▶ Asegurar 2 visitas por año de los Clientes al taller de Servicio.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ Tasa de Retención de 1er Servicio
- ▶ Tasa de Retención de Clientes

RT-7

Tasa de Clientes que asistieron al evento de Bienvenida



¿El Distribuidor mide de manera mensual la tasa de los Clientes que asistieron al evento de Bienvenida?

OBLIGATORIA

Descripción	Fórmula	Periodicidad
Tasa de clientes contactados para la Bienvenida al Servicio =	Número de clientes con quienes se realizó un contacto directo para dar la Bienvenida al Servicio Número de clientes objetivo para darles la Bienvenida al Servicio	Mensual
Tasa de clientes que acudieron al Evento de Bienvenida =	Número de clientes que asistieron al Evento de Bienvenida Número de clientes objetivo para darles la Bienvenida al Servicio	Mensual

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad del registro de la lista objetivo para el evento de Bienvenida y cuántos fueron contactados.
- 2 Disponibilidad del registro de los Clientes que fueron contactados para invitarlos al evento de Bienvenida.
- 3 Disponibilidad de la medición mensual de la cantidad de Clientes que acudieron al evento de Bienvenida.
- 4 Disponibilidad de registros en el DMS de los Clientes que asistieron al evento de Bienvenida.
Monitorear la retención al menos cada año.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Confirmar el histórico de información registrado.

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y muestre los datos correspondientes.

Nota: El cálculo deberá contemplar los autos nuevos vendidos N meses atrás (después de la venta entre 1 y 5 meses) en que se está realizando el evento de Bienvenida.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Retención de Clientes



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Sala de reuniones

BENEFICIOS

- Monitorear de manera mensual la tasa de retorno de los Clientes.
- Identificar y prevenir la inactividad de los Clientes.

DETERIORO Y KPI

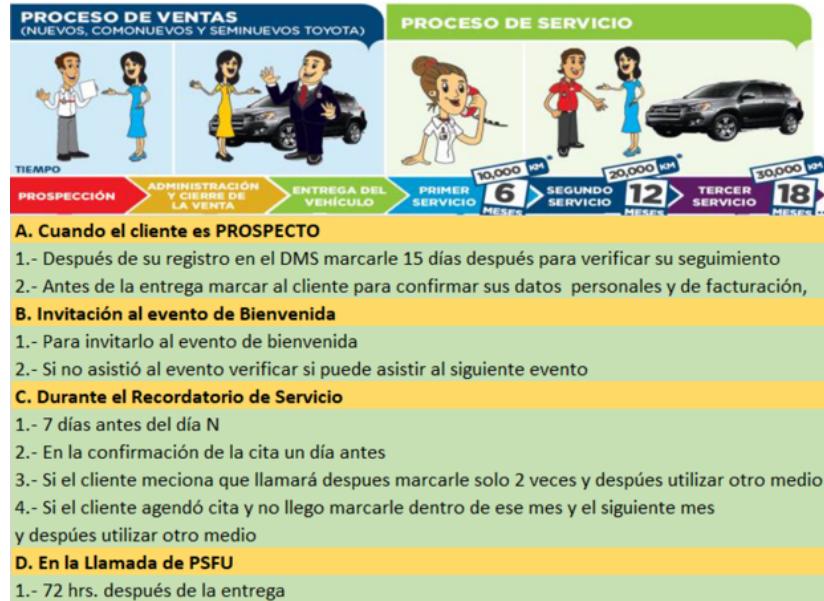
El deterioro de este elemento afectará:

- KPI's de Retención de Clientes



¿Se cuenta con un proceso que regule el contacto con los Clientes?

OBLIGATORIA



OBJETO DE EVALUACIÓN

- ① ○ Definición de los criterios que regulan el contacto con el Cliente de acuerdo a prioridad:
 - Primer servicio
 - Clientes con protección extendida
 - Clientes que no acudieron a servicio en meses pasados
 - Clientes con mas de un año sin asistir al taller
- ② ○ Definición de criterios que regulen el contacto con el Cliente de acuerdo a efectividad:
 - Número máximo de contactos
 - Número máximo de meses para hacer recordatorio, etc.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

- Confirmar el histórico de información registrado.
 Verifique que el proceso especifique qué hacer en todos los escenarios posibles:
- Cuando es el 1er servicio.
 - Cuando el Cliente debe ser contactado por kilometraje, no por tiempo.
 - Cuando no se contacta al Cliente.
 - Cuando se contacta al Cliente y no se generó cita.
 - Cuando se hizo cita y el Cliente no asistió.
 - Cuando el Cliente comenta que ya no tiene el vehículo.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Retención de Clientes



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Sala de reuniones

BENEFICIOS

- ▶ Se contactará sólo al Cliente cuando sea necesario.
- ▶ Incrementar las citas en taller mediante seguimiento de Clientes que no agendan cita la primera vez.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

CXi

Tasa de retención de clientes

RT-9

Tasa de Retención Pura – Autos vendidos por el Distribuidor

TSM
TOYOTA SERVICE MANAGEMENT

¿El Distribuidor mide la Tasa de Retención Pura de Clientes y por edad del vehículo?

OBLIGATORIA

Retención Pura por antigüedad del vehículo



Descripción

Fórmula

Periodicidad

Tasa de retención **PURA** de clientes en Servicio =

VINs con al menos 1 CPU (mantenimiento) en los últimos 12 meses y que fueron vendidos por el concesionario

Mensual

UIOs (unidades vendidas por el concesionario en los últimos 7 años)

OBJETO DE EVALUACIÓN

MÉTODO DE EVALUACIÓN

1 Disponibilidad de registro de medición mensual de la Tasa de Retención Pura de Clientes en servicio.

Confirme que se muestre el histórico de información registrada.
Nota: Contemplar 84 meses atrás.

2 Disponibilidad del registro de medición mensual de la Tasa de Retención Pura por edad del vehículo.

- 0.5 – 1 años de edad
- 1 – 2 años de edad
- 2 – 3 años de edad
- 3 – 4 años de edad
- 4 – 5 años de edad
- 5 – 6 años de edad
- 6 – 7 años de edad

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y muestre los datos correspondientes:

- VIN's con al menos un CPU de mantenimiento vendido por el Distribuidor en los últimos 12 meses.
- UIO's de los últimos 7 años

Nota: El cálculo deberá contemplar rango de 12 meses a partir del mes que se esté midiendo y contemplar sólo mantenimientos kilometrados.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Retención de Clientes



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Sala de reuniones

BENEFICIOS

- ▶ Monitorear de manera mensual la tasa de retorno de los Clientes.
- ▶ Identificar y prevenir la inactividad de los Clientes.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

KPI's de Retención de Clientes



¿El Distribuidor mide de manera mensual la Tasa de Retención Total y por edad del vehículo?

OBLIGATORIA

Retención Total del Distribuidor por antigüedad del vehículo



Descripción

Fórmula

Periodicidad

Tasa de retención **TOTAL** de clientes en Servicio =

VINs TOTALES con al menos 1 CPU (mantenimiento) en los últimos 12 meses

Mensual

UIOs (unidades vendidas por el concesionario en los últimos 7 años) dealer

OBJETO DE EVALUACIÓN

MÉTODO DE EVALUACIÓN

1 Disponibilidad del registro de la medición mensual de la Tasa de Retención total de clientes en servicio.

Confirme que se muestre el histórico de información registrada.
Nota: Contemplar 84 meses atrás

2 Disponibilidad del registro de medición mensual de la Tasa de Retención total por edad del vehículo.

- 0.5 – 1 años de edad
- 1 – 2 años de edad
- 2 – 3 años de edad
- 3 – 4 años de edad
- 4 – 5 años de edad
- 5 – 6 años de edad
- 6 – 7 años de edad

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y muestre los datos correspondientes:

- VIN's totales (vendidos y no vendidos) con al menos un CPU de mantenimiento en los últimos 12 meses.
- UIO's de los últimos 7 años

Nota: El cálculo deberá contemplar cálculos por cada 12 meses a partir del mes que se esté midiendo y contemplar sólo mantenimientos kilometrados.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de Retención de Clientes

BENEFICIOS

- ▶ Monitorear de manera mensual la tasa de retorno de los Clientes.
- ▶ Identificar y prevenir la inactividad de los Clientes.



LUGAR DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Sala de reuniones

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

KPI's de Retención de Clientes



¿El Distribuidor mide de manera semestral los indicadores de rentabilidad del programa de Retención de Clientes?

OBLIGATORIA



Clave 570

Región

Norte

Distribuidor Toyota

Ciudad

Reporte de Servicio Octubre 2017 a Septiembre 2018

Reparaciones Ligeras

Monto Promedio	1,050
No. De Órdenes	466

Código Distribuidor	Tipo de Reparación	Detalle de la Reparación	No. de Órdenes	Monto Promedio
57042	Operaciones Frecuentes:	Alineación Y Balanceo	401	\$547.0
57042	Operaciones Frecuentes:	Limpieza Y Ajuste De Frenos	3	\$642.4
57042	Operaciones Frecuentes:	Revisión, Diagnóstico, Análisis	11	\$464.5
57042	Eléctrico	Batería, Acumulador	30	\$2,069.3
57042	Motor, Componentes	Motor, Cabezas, Cilindros, Pi	1	\$1,534.1
57042	Seguridad	Frenos, Balatas, Pastillas	1	\$997.5
57042	Seguridad	Laminillas De Freno	1	\$417.5
57042	Seguridad	Plumas, Gomas, Limpiaparab	1	\$157.0
57042	Seguridad	Bomba De Agua	4	\$1,017.3
57042	Suspensión	Amortiguadores Delantero, T	5	\$1,180.2
57042	Dirección	Eje De Dirección, Eje Interme	2	\$362.5
57042	Dirección	Cremallera	1	\$4,055.1
57042	Dirección	Terminales De Dirección	2	\$1,013.8

Visitas de los Clientes que asistieron al evento de Bienvenida 2018

VIN	Año	FechaRegistro	FechaVenta	FS_EneJun17	FS_JulDic17	FS_EneJun18
5TDKK3DC9BS130805	2011	2016/01/15	2016/01/15	2017/06/16	2017/11/02	2018/06/16
5YFBURHE3EP040491	2014	2016/01/15	2016/01/15	2017/03/18	2017/09/23	2018/02/17
4T1BK1FKE5U51943	2014	2016/01/16	2016/01/18	2017/01/13	2017/07/15	2018/01/11
2T1ZP0D1V6CW148962	2012	2016/01/16	2016/01/20	2017/02/02	2017/08/18	2018/02/17
5TDYK3DC585144811	2011	2016/01/29	2016/01/29	2017/01/13	2017/07/15	2018/01/11
5TDYKRFH4F5063770	2015	2016/01/28	2016/01/30	2017/01/09	2017/07/27	2018/11/03
5TDYK3DC3C5203318	2012	2016/01/28	2016/01/30	2017/02/15	2017/10/10	2018/01/24
2T1BU4EE00C923096	2013	2016/02/08	2016/02/09	2017/01/06	2017/07/27	2018/03/20
5TDYK3DC3CS211116	2012	2016/01/27	2016/02/12	2017/01/06	2017/07/27	2018/06/22
4T1BF1FK2C0537855	2012	2016/02/15	2016/02/18	2017/01/20	2017/07/15	2018/02/17
5TDYKRFH4F9E08354	2014	2016/01/29	2016/02/19	2017/04/08	2017/12/28	2018/06/22
5TDYK3DC885159917	2011	2016/02/11	2016/02/22	2017/04/08	2017/09/28	2018/05/25
5TDYK3DC4E5439337	2014	2016/02/15	2016/02/29	2017/01/20	2017/07/28	2018/02/17
5TDYK3DC7E5407689	2014	2016/03/03	2016/03/04	2017/02/17	2017/08/14	2018/05/10
5YFBURHEXEP030119	2014	2016/03/03	2016/03/09	2017/02/01	2017/06/23	2018/12/05
5TDYKRFH4E05021808	2014	2016/03/09	2016/03/11	2017/05/17	2017/12/27	2018/06/05
2T1BU4EE00C027963	2013	2016/01/26	2016/03/12	2017/03/13	2017/09/28	2018/06/12
5TDYK3DC585168588	2011	2016/03/16	2016/03/18	2017/05/06	2017/12/28	2018/02/10
5TDYK3DC785111003	2013	2016/03/15	2016/03/19	2017/04/08	2017/10/21	2018/04/06
5YFBURHEXEP074136	2014	2016/03/18	2016/03/30	2017/05/25	2017/12/05	2018/06/05
5TDYK3DC2E5430555	2014	2016/03/15	2016/04/01	2017/02/07	2017/07/16	2018/05/22
5YFBURHEA4P389923	2016	2016/05/02	2016/05/02	2017/06/23	2017/12/05	2018/06/05
5TDK3OC954644293	2014	2015/07/27	2016/04/14	2017/04/20	2017/09/25	2018/04/16
5TDYK3DC3C5241913	2012	2016/04/15	2016/04/20	2017/03/27	2017/12/20	2018/03/22
5TDYK3DC2D5322077	2013	2016/04/19	2016/04/21	2017/05/09	2017/10/21	2018/04/06
4T1BF1FKXFU876111	2015	2016/04/26	2016/04/27	2017/02/08	2017/07/15	2018/03/22
MR0EX8CB8G139112	2016	2016/04/27	2016/04/29	2017/05/09	2017/10/21	2018/04/06
5TDKK3DC8D5322316	2013	2016/05/05	2016/05/06	2017/05/13	2017/11/25	2018/06/11
4T1BK1F4FU029404	2015	2016/04/15	2016/05/07	2017/02/10	2017/08/09	2018/02/13
MR0EX32GX60265046	2015	2016/05/06	2016/05/09	2017/02/22	2017/07/08	2018/06/11

OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de información sobre la medición mensual del ticket promedio por edad del vehículo.
- 2 Disponibilidad de información sobre la medición mensual de la cantidad y monto de venta de los ítems de Reparaciones ligeras.
- 3 Disponibilidad de información sobre la medición semestral de la retención de clientes que acudieron al evento de Bienvenida Vs los que no asistieron.
- 4 Disponibilidad de información sobre la medición de la venta que generan los clientes que se recuperaron derivado de las estrategias de "Segundos Propietarios".

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Pida a la persona objetivo que ingrese al DMS y muestre los reportes correspondientes de rentabilidad y que se puedan calcular de manera automática.



PERSONA OBJETIVO

Responsable de
Retención de Clientes



LUgar DE EVALUACIÓN

- Oficina
- Sala de reuniones

BENEFICIOS

- Monitorear la rentabilidad del programa de Retención de Clientes.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

KPI's de Retención de Clientes





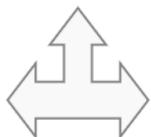
¿Se tienen establecidos objetivos específicos de Retención de Clientes y se confirma que las estrategias establecidas estén funcionando?

OBLIGATORIA

GAP:

- 1) Retención Pura
 1 a 2 11%; 2 a 3 8%; 3 a 4 10%; 4 a 5 7%; 5 a 6 7%; 6 a 7 6%
 1.1) Tasa del primer Servicio 15%
 2) Retención Total
 0 a 1 2%; 1 a 2 2%; 2 a 3 2%; 3 a 4 2%; 4 a 5 2%

- Situación Actual:**
 1) Retención Pura
 1 a 2 64%
 2 a 3 52%
 3 a 4 40%
 4 a 5 31%
 5 a 6 27%
 6 a 7 20%
 1.1) Tasa del primer Servicio 65%
 2.) Retención Total
 0 a 1 92%
 1 a 2 76%
 2 a 3 48%
 3 a 4 42%
 4 a 5 28%



- Situación Ideal:**
 1) Retención Pura
 1 a 2 75%
 2 a 3 60%
 3 a 4 50%
 4 a 5 38%
 5 a 6 34%
 6 a 7 26%
 1.1) Tasa del primer Servicio 80%
 2.) Retención Total
 0 a 1 94%
 1 a 2 78%
 2 a 3 50%
 3 a 4 44%
 4 a 5 30%

**OBJETO DE EVALUACIÓN****MÉTODO DE EVALUACIÓN**

1 Disponibilidad de objetivos para cada uno los KPI's de Retención de Clientes.

Confirme que el Distribuidor tenga, en forma electrónica o por escrito, los objetivos de retención y los resultados mensuales y sean comunicados a todos los Asociados del Distribuidor.

2 Disponibilidad de estrategias para alcanzar los objetivos establecidos.

Confirme que los Asociados que tengan contacto con Clientes sepan cuáles son las estrategias que se están implementando y cuáles son las principales áreas de oportunidad del programa de Retención de Clientes.

3 Disponibilidad de información sobre la medición semestral de la retención de clientes que acudieron al evento de Bienvenida Vs los que no asistieron.

Verifique que existan reuniones mensuales con Gerencia General para revisar que las estrategias estén dando resultado. Revise el proceso JIDOKA que aplica el Distribuidor.

**PERSONA OBJETIVO**

Responsable de Retención de Clientes

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

- Oficina
- Sala de reuniones

BENEFICIOS

- Asegurar la lealtad de los Clientes con estrategias bien definidas y que deriven en beneficios tangibles para los Clientes.
- Prevenir gastos innecesarios en estrategias que no estén generando valor.

DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- Tasa de Retención Pura
- Tasa de Retención de Clientes



3

CAPÍTULO

DETERIORO

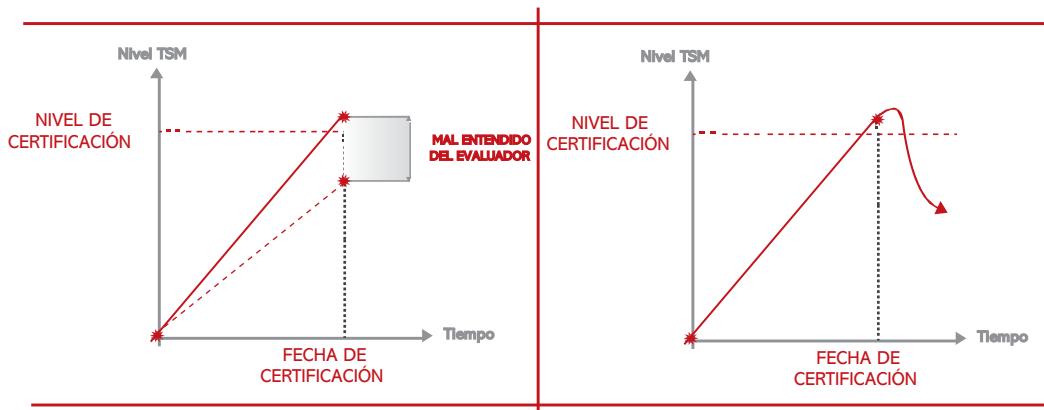
DE-1

INTRODUCCIÓN

1.1 ¿QUÉ ES EL DETERIORO?

El deterioro es el descenso a un nivel o condición inferior de fortaleza o eficiencia.

1.2 ¿POR QUÉ OCURRE EL DETERIORO EN LOS DISTRIBUIDORES CERTIFICADOS?



Caso 1.

Debido a un malentendido del evaluador, la certificación no refleja la situación real del Distribuidor.

El Capítulo 2 proporciona contramedidas para evitar este problema ofreciendo lineamientos de evaluación claros y detallados.

Caso 2.

Después de obtener la certificación TSM, el nivel desciende debido a la falta de un seguimiento adecuado y la discontinuidad de las actividades Kaizen.

Este problema puede ocurrir debido a las siguientes razones:

1. **Problema del Sistema**
 - Deterioro en la operación.
2. **Problema en la Instalación**
 - Deterioro en los activos.
3. **Problema Humano**
 - Deterioro en el personal.

En este capítulo, explicaremos las contramedidas para este problema.

DE-2

DETERIORO EN LOS DISTRIBUIDORES CERTIFICADOS

2.1 TIPOS DE DETERIORO

A. Deterioro en la operación:

Esta es una desviación de los procedimientos estandarizados de operación hacia una condición inferior de eficiencia. Esto puede estar relacionado al deterioro en los activos o en el personal.

B. Deterioro en los activos:

Este es el deterioro de eficiencia física de un activo a medida que envejece. Eficiencia en este contexto se refiere a la capacidad del activo de cumplir con su propósito.

C. Deterioro en el personal:

Este es el descenso a una condición de menor eficiencia en relación a la aplicación o disponibilidad de procedimientos estándar de operación en el Concesionario.

EJEMPLO

Se le solicita a un Distribuidor que implemente una Acción Especial de Servicio (SSC). Cuando el Distribuidor empieza a llamar a los Clientes, muchos de ellos no pudieron ser contactados debido a la falta de información correcta de contacto con el Cliente.

Después del estudio y análisis, se encontró que el problema estaba relacionado con la actualización de información del Cliente durante la cita o recepción.

Este es un claro deterioro de la operación que puede referirse a una de las siguientes causas:

- **Deterioro de activos:** como problemas en el sistema de cómputo o en los procedimientos
- **Deterioro del personal:** como problemas en la capacitación o disponibilidad del personal.

2.2 EFECTOS DEL DETERIORO

El deterioro, afecta las Operaciones del Concesionario y Distribuidor (TMEX) en diferentes formas:

Nivel del Concesionario:

- Baja satisfacción del Cliente.

Nivel del Distribuidor (TMEX):

- Bajo CXi nacional.
- Alta carga de trabajo en caso de deterioro serio (recertificación).

DE-3

HERRAMIENTAS PARA LA DETECCIÓN DEL DETERIORO

La gestión diaria y un seguimiento regular es la clave para mantener el nivel TSM Kodawari en los Distribuidores Toyota, sin deterioro serio. En esta línea, se recomienda el uso de las siguientes 3 herramientas para la pronta detección del deterioro.

A. Monitoreo regular de la Calificación de Evaluación Kodawari



Se recomiendan dos tipos de evaluación para mantener y sostener el nivel de certificación:

1. Evaluación trimestral: a ser realizada por el equipo Kaizen del Distribuidor. Se deberá verificar el nivel, tomar contramedidas y después reportar a TMEX.

2. Estudio CS de Nivel del Distribuidor

Para cada Distribuidor, es muy importante que el equipo Kaizen cree un estudio CS interno para verificar elementos selectivos del estudio JD Power CS, especialmente en preguntas relacionadas con el índice de desempeño (Performance Index) del personal, tales como:

- **P-1:** ¿El Asesor de Servicio conocía su historial de mantenimiento o reparación?
- **P-2:** ¿El Asesor de Servicio le proporcionó una hoja con el presupuesto estimado y se lo explicó antes de que se iniciara el mantenimiento o reparación?

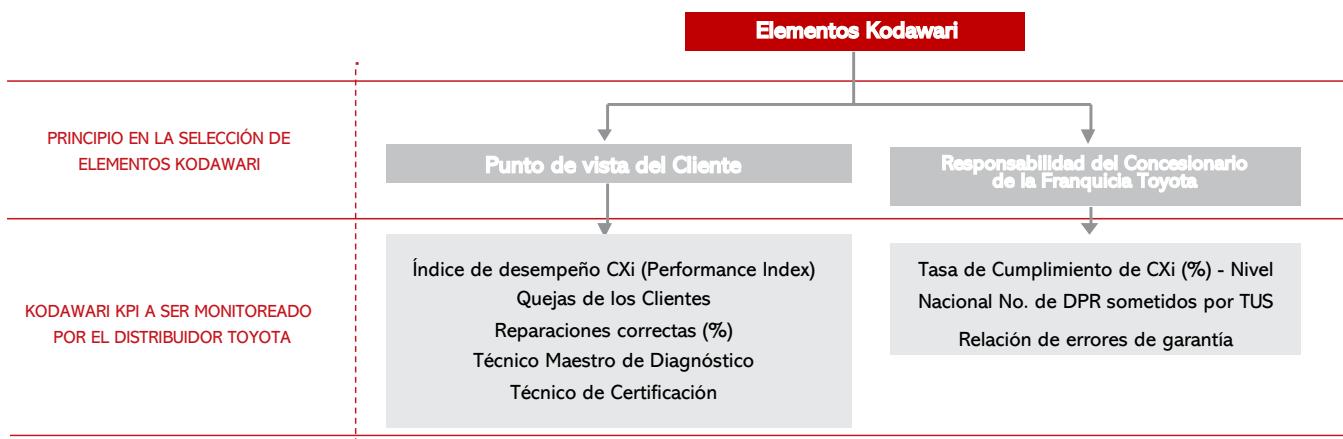
3. Monitoreo Kodawari KPI

La exactitud de la evaluación depende en su totalidad de factores humanos, por lo que existe la probabilidad de una evaluación equivocada o incorrecta. En consecuencia, es muy importante encontrar un método indirecto para detectar el deterioro y al mismo tiempo mantener la exactitud de la evaluación.

La idea básica es monitorear KPI selectivos que midan la implementación de los 2 principios más importantes detrás de los elementos TSM Kodawari:

1. Punto de vista del Cliente.
2. Responsabilidad del Distribuidor Toyota.

Estos KPI se seleccionaron con base en lo siguiente:





A CAPÍTULO

RECOMENDACIONES OPERATIVAS



Abril 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

Recomendaciones Operativas de Servicio al Cliente Durante la Contingencia

Ejecutivo Responsable

Director de Marca

Gerente General

Gerente de Servicio al Cliente

Gerente de Refacciones

Promotor Kaizen

Estimados Distribuidores:

Antes que nada, deseamos que ustedes, sus asociados y sus familias se encuentren bien.

Ahora estamos en una etapa de emergencia, ocasionadas por el COVID-19 y lo principal será salvaguardar la salud e integridad de todos.

Para Toyota de México la salud de nuestros socios, clientes y asociados siempre ha sido nuestra prioridad, por ello en esta contingencia buscamos ofrecer sugerencias y mejores prácticas para nuestras áreas de servicio de toda la red de Distribuidores Toyota; especialmente enfocadas a la seguridad, empatía con el Cliente y acciones relacionadas con distanciamiento social y manejo de la situación de emergencia sanitaria; asegurando siempre la eficiencia en la operación de toda el área de servicio.

Estamos seguros de que, con todas las actividades que se han estado realizado y con estas recomendaciones y sugerencias, ustedes podrán acercar a los Clientes las mejores alternativas para que se sientan tranquilos y confiados en poder asistir a sus instalaciones o bien darnos la confianza de recoger y entregar su auto en el domicilio del Cliente.

Recordemos que siempre ha sido la prioridad de Toyota el cuidado del Cliente, y ahora más que nunca, debemos reforzar ese compromiso mostrándole las fortalezas que tenemos como Marca en las cuales ellos han confiado para ser parte de esta gran familia.

Por ello es vital que, aún en esta etapa llena de retos, mostremos total empatía hacia sus inquietudes, solicitudes y quizás también sus preocupaciones. La mejor forma de lograrlo es a través de todos los Asociados, que son quienes, con cada esfuerzo en cada contacto con el cliente, les hacen llegar todas las fortalezas de la marca y de cada distribuidor. Las recomendaciones del presente documento consideran también la seguridad de los asociados para que se encuentren un entorno confiable para llevar a cabo sus actividades diarias.



Abril 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

Adjunto a este boletín podrán encontrar los anexos con las recomendaciones y mejores prácticas que pueden aplicar en cada uno de sus Distribuidores.

Anexo A: Detalle de las Recomendaciones Operativas

- I. Recomendaciones Generales.
- II. Recomendaciones para contactar al Cliente.
- III. Recomendaciones para actividad de MRS.
- IV. Recomendaciones para recolección de la unidad en domicilio.
- V. Recomendaciones para área de Recepción y Entrega.
- VI. Recomendaciones para área de Espera.
- VII. Recomendaciones para área de Caja.
- VIII. Recomendaciones para área de Refacciones.
- IX. Recomendaciones para área de Taller.

Anexo B: Recomendaciones para la Limpieza de los Vehículos.

- I. Recomendaciones para la Limpieza de los Vehículos.

Si existe una excelente experiencia de cliente, éste puede regresar con más confianza, por lo que es muy recomendable que únicamente se ofrezcan productos y servicios que el vehículo y el cliente necesitan. Los beneficios directos sobre esta acción son:

- Generan confianza con el distribuidor.
- El cliente muestra mayor apertura sobre recomendaciones necesarias.
- El cliente percibe un precio justo.
- Crean lealtad en la Marca Toyota.
- Se potencializa la recompra de la marca.
- El cliente recomienda la marca.

Estaremos actualizando la información periódicamente conforme se detecten oportunidades y se reciban Mejores Prácticas de los Distribuidores.

Estamos seguros de que estas acciones Kaizen nos ayudarán para que, como one Toyota, podamos superar esta crisis sanitaria.

Atentamente,
Dirección de Servicio al Cliente



Anexo A: Detalle de las Recomendaciones Operativas

A continuación, presentamos a ustedes una serie de recomendaciones y sugerencias que consideramos importantes se tomen en cuenta para adaptar sus operaciones durante esta fase. El contenido del documento se enfoca en los siguientes temas:

- I. Recomendaciones Generales.
- II. Recomendaciones para contactar al Cliente.
- III. Recomendaciones para actividad de MRS.
- IV. Recomendaciones para recolección de la unidad en domicilio.
- V. Recomendaciones para área de Recepción y Entrega.
- VI. Recomendaciones para área de Espera.
- VII. Recomendaciones para área de Caja.
- VIII. Recomendaciones para área de Refacciones.
- IX. Recomendaciones para área de Taller.
- X. Recomendaciones de parea de Snack

I. Recomendaciones Generales.

1. Recomendaciones oficiales (Referencia de distintas fuentes oficiales)

El estar informados ayuda a implementar las acciones correctamente, es recomendable entonces consultar la información oficial de las diferentes instituciones acerca de COVID-19, a continuación, les brindamos los links de las principales fuentes de información oficiales.
<https://coronavirus.gob.mx/>

The screenshot shows the official website for COVID-19 information in Mexico. The header includes the Mexican government logo and links for "CORONAVIRUS EN MÉXICO", "ESTADÍSTICAS", "MAPA DE CASOS", and "NOTICIAS". The main section features a green background with the hashtag "#QuédateEnCasa". Below this, there's a call to download the "COVID-19 MX" app with links for Google Play, App Store, and Amazon. The page also lists various government agencies and their roles in combating COVID-19, such as the Secretaría de Salud, the National Institute of Public Health, and the National Institute of Allergy and Infectious Diseases. At the bottom, there's a red footer with the text "Se actualizan como las situaciones generan las exigencias generadas por COVID-19" and a "DESCARGAR APP" button.

TOYOTA

Abril 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

<https://www.who.int/es>

Sabemos que las condiciones y restricciones por parte del Gobierno Federal, así como los Gobiernos Locales, pueden cambiar de forma constante. En este sentido les pedimos que consideren y ajusten los requerimientos en función de lo que la autoridad solicite.

2. Recomendaciones para actividades dentro de las instalaciones del distribuidor.

1. Para el personal femenino y masculino se recomienda tener el cabello recogido según aplique y no usar joyería como aretes, pulseras, collares, reloj, etc.
2. El uso de cubrebocas se recomienda durante todo el proceso, sin embargo, es importante considerar las siguientes recomendaciones:
 - o Abstenerse de tocar ojos, boca y la nariz.
 - o El portador debe usarlo ajustado a la cara.
 - o Colocar la mascarilla con cuidado para cubrir la boca y la nariz y atarla de forma segura para minimizar cualquier espacio entre la cara y la mascarilla, sellándolo de forma adecuada.



Abril 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

- Se coloca una liga arriba de la oreja sin estar sobre ella y la otra debajo de la misma y abajo del occipital; se ajusta a la nariz y se sopla. Se verifica que el aire no salga a los lados después de ajustarlo a la nariz.
 - El cubrebocas no debe tocarse ni manipularse durante su uso.
 - Si el cubrebocas se humedece o ensucia con secreciones, debe cambiarse inmediatamente.
 - Para quitarse el cubrebocas hay que usar la técnica apropiada (es decir, no toque el frente, sino que desate la correa por detrás).
 - Despues de usarlo, desecharlo y realizar higiene de manos.
3. Se recomienda para todo el personal el arribar con ropa normal al Distribuidor y vestirse con el uniforme de trabajo para laborar durante el día. Al finalizar la jornada, deberá cambiarse para vestir la ropa con la cual arribo al Distribuidor.
 4. Lavar lo antes posible el uniforme usado (se recomienda lavarlo diariamente).
 5. Se recomienda mantener una distancia mínima persona a persona de 1.5 metros y evitar aglomeraciones en cualquier área del Distribuidor.
 6. Para las instalaciones de uso común y/o compartido como el caso del comedor se recomienda mantener una distancia de 1.5 metros entre sillas y 2 metros de mesa a mesa. Asimismo, en caso de utilizarlo se recomienda subdividir los grupos que lo utilicen de forma tal que coincida la menor cantidad de personas. Para los vestidores de asociados de igual forma debe respetarse la distancia mínima de 1.5 metros. El área de descanso de asociados, se recomienda no hacer uso de esta, mientras dura la contingencia.
 7. En el caso de áreas u oficinas como citas, AS, garantías, etc., en donde trabajen varias personas, se recomienda mantener una distancia mayor a 1.5 m y de preferencia alternar los lugares de forma tal que no queden personas en lugares contiguos. Es importante evitar lugares donde no exista una ventilación adecuada y se genere una recirculación del aire.
 8. En los cubículos, oficinas y áreas de trabajo se recomienda limpiar y desinfectar continuamente los artículos de uso común como teclados, laptop, computadora, impresora, etc., así como herramientas de taller, tableros de trabajo, charolas, y todos aquellos ítems que tengan un uso frecuente.
 9. Se recomienda realizar la limpieza, con productos desinfectantes, de forma general de todas las instalaciones diariamente y con mayor frecuencia de lo acostumbrado. Especialmente tener cuidado con manijas, pasamanos, jaladeras, etc.



Abril 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

10. En el área de snack, será necesario dejar de ofrecer alimentos y bebidas hasta nuevo aviso. Solicitamos sólo se ofrezca agua embotellada. Al mismo tiempo asegurarse que las bebidas embotelladas ofrecidas, sean limpiadas en su totalidad previo a ser consumidas por el cliente.
11. En el caso de contar con máquina expendedora (vending machine) estas deberán de excluirse para los Clientes ya que no se puede asegurar el manejo y manipulación de los productos por parte del proveedor.

II. Recomendaciones para contactar al Cliente.

En las actividades de contacto con los Clientes para realizar sus servicios de mantenimiento, les solicitamos que toda la comunicación que tengan con los ellos cumpla con lo siguiente:

1. Ser totalmente empáticos con los Clientes, haciéndoles saber que Toyota entiende sus preocupaciones, derivadas de esta contingencia, por lo que se han tomado acciones para facilitar que pueda realizar sus Servicios a través de las acciones como el Servicio de Recolección de la unidad a domicilio y que esto le dé la tranquilidad de permanecer en casa.
2. Ser siempre proactivos, propositivos e informar a los Clientes que pueden hacer uso de las opciones como la recolección de la unidad en domicilio o si el Cliente decide no optar por esta alternativa, o bien no asistir por el momento al Distribuidor, le estaremos esperando con gusto en cuanto así lo decida.
3. Ser respetuosos de las decisiones de los Clientes, si por la contingencia no pueden asistir al distribuidor, evitar condicionarlos con temas de validez de garantía ofreciéndoles comunicarse con ellos acorde a su agenda en fecha futura.
4. Como marca, Toyota recomienda no generar demasiada comunicación y/o saturar a los Clientes a través de los diferentes canales de comunicación Whatsapp, FB, Instagram, celular, correo electrónico, etc. La comunicación deberá siempre ser empática y conciliatoria con las necesidades de los Clientes.

III. Recomendaciones para actividad de MRS.

1. **Preparación de las listas objetivo.** Parte primordial de la etapa de recordatorio de mantenimiento es la generación de listas objetivo. Debido a la condición que estamos enfrentando será necesario ser más minuciosos con la generación de nuestras listas objetivo. Lo anterior con el objetivo de comunicarnos primero con los clientes que



Abril 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

físicamente están más cercanos a las instalaciones de la distribuidora, ya que estos clientes pueden ser los que puedan interesarse más en nuestros servicios.

El ajuste principal que deberemos hacer en nuestras listas objetivo será incorporar en ellas el código postal de cada cliente, adicionalmente la distribuidora deberá identificar cuáles son los códigos postales dentro de su PMA que están más cerca de la agencia (</= a 5 Kilómetros), los C.P. que están medianamente cerca (> a 5 Kilómetros y </= a 10 kilómetros) y los códigos más alejados (> a 10 Kilómetros).

Prioridad	Cliente	Código Postal	Distancia
1	Carlos Perez	52170	5 KM
2	Arturo Gonzalez	52176	5 KM
3	Antonio Gonzalez	52176	5 KM
4	David Villalva	52176	5 KM
5	Juan Sanchez	53450	8 KM
6	Antonio Valdes	53454	9 KM
7	Rafael Rodriguez	53455	10 KM
8	Emanuel Mejia	53460	20 KM

El priorizar nuestras listas objetivo de esta forma nos enfocará a contactar primero al mercado de clientes que están localizados más cerca de la agencia y nos permitirá tener una mayor probabilidad de que el cliente acepte alguna de nuestras opciones. Esto nos permite organizar y controlar las áreas que se están trabajando y contactando.

2. Recordatorio de mantenimiento periódico (Primer Servicio y Subsecuentes de 6 meses)

Desarrollar o identificar opciones para ofrecer el servicio al cliente. Durante el tiempo de duración de esta contingencia sanitaria debemos hacer uso de alternativas que nos permitan ofrecer servicios que brinden seguridad tanto para los clientes como para los asociados. Para ello les sugerimos algunas opciones:

- **Servicio de recoger y entregar a Domicilio.** Personal capacitado y con las medidas sanitarias necesarias acude al domicilio del Cliente para trasladar su unidad a la agencia y se le realice el servicio correspondiente, así como la limpieza de la unidad (considerando las recomendaciones de los organismos correspondientes) y/o la información contenida en el Anexo 2: "Recomendaciones de Limpieza de la unidad". Posteriormente se traslada la unidad de vuelta al domicilio del Cliente para hacer la entrega de este, siguiendo todas las indicaciones de sana distancia, limpieza de volante, palanca, etc., en frente del Cliente (se muestra mayor detalle más adelante).



Abril 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

El personal que acuda a la entrega contará con una terminal para realizar el pago de manera remota o si se cuenta con la posibilidad, vía transferencia bancaria.

- Servicio Rápido.** En el caso de los clientes que tomen la decisión de acudir a nuestras instalaciones, con la finalidad de salvaguardar la salud de nuestros clientes y asociados, debemos limpiar continuamente las áreas de Servicio. Asimismo, enfocarnos en reducir los tiempos de estancia del Cliente en las instalaciones, enfocándonos en trabajar los servicios de mantenimiento bajo el concepto de Servicio Rápido. Bajo este concepto los servicios deberán programarse con los siguientes **tiempos máximos del servicio** desde la recepción hasta la entrega, según la tabla anexa:

Servicios	Tiempo Total del Servicio	Actividades a realizar
10,30,50 ,70,90,130,150,170,190	1.5 horas	1. Recepcion de la Unidad 2. Mantenimiento periodico, inspecciones y remplazos acorde al manual 3. Control de Calidad 4. Lavado 5. Pre-entrega 6. Entrega
20,60,140,180		
40 y 120		
80 y 160	2.0 horas	
100 y 200		

Los Distribuidores que están en el programa de Mantenimiento Exprés deberán seguir los tiempos establecidos dentro del programa.

Todo el personal de las áreas de MRS deben estar totalmente capacitado para programar adecuadamente los trabajos de acuerdo con el tipo de servicio, capacidad y personal disponible.

- Ajuste del speech para realizar los recordatorios.** Es muy importante que nuestras comunicaciones se ajusten a las circunstancias que estamos viviendo y que hagan sentir a los clientes que estamos auténticamente preocupados por ellos y que por esta razón le estamos ofreciendo opciones pensadas en su bienestar. Adicionalmente debemos mencionar todos los cuidados sanitarios que se tienen con las unidades, los asociados y los clientes que acuden al centro de servicio.

Speech de recordatorio de primer servicio y próximo servicio.

"Estimado Sr. Perez muy buenas tardes. Le saluda Jose Gomez de su agencia Toyota XXXX para saludarle y comentarle que debido a la contingencia sanitaria que estamos viviendo, hemos decidido brindarles a nuestros clientes las siguientes opciones para realizar el servicio a su unidad.....".



Abril 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

Servicio de Recolección y entrega de unidad en domicilio.

Servicio Rápido.

Programar cita en fecha posterior

Lamarle en 3-4 semanas para definir fecha de cita

3. **Inicio de la Comunicación con el cliente.** En esta etapa la comunicación con el cliente iniciará conforme a los tiempos programados en la línea de tiempo que se muestra a continuación:

El listado objetivo se generará a partir del mes 5 de la venta de la unidad nueva o del último mantenimiento.

A partir del mes 5 más 1 día se iniciará con el contacto de esos clientes a través del MEDIO DE CONTACTO MAS EFICIENTE, esto es el que mejor probabilidad de contactar al Cliente tenga.

Se recomienda no saturar al Cliente con información y que en ningún momento este mensaje sea condicionante en temas de su garantía, calidad, etc. Por favor coordinarse entre todas las áreas de contacto con Clientes para evitar múltiples comunicados al mismo Cliente (citas, campañas, marketing, PSFU, etc.).

IV. Recomendaciones para recolección de la unidad en domicilio.

En el caso que se decida trasladar al personal para recolectar el vehículo del Cliente, se recomienda que se consideren las siguientes precauciones:

1. **Actividades preparatorias para el servicio de recolección de la unidad en domicilio**
 - El chofer/recolección de la unidad en domicilio debe conocer su programación de recolecciones y entregas un día antes de las citas.
 - El AS deberá preparar las preordenes y entregarlas para la recolección de la unidad en domicilio, la preorden deberá asegurar información básica del cliente, la unidad, trabajos a realizar y costos.
 - El AS deberá llamar al Cliente para confirmar el nombre del personal que realizará la recolección de la unidad en domicilio y hora de llegada.
 - Deberá capacitarse al personal que realizará la recolección de la unidad en domicilio en conocimientos básicos del proceso, contenido de los mantenimientos y opciones de pago para los clientes.
 - Preparar maletín (mochila) sanitaria. Se recomienda desinfectarlo y llevar los siguientes materiales:



Abril 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

- Pre-orden de servicio
- Solución con alcohol gel
- Cubrebocas
- Guantes de látex
- Material de limpieza
- Ítems de cortesía (en caso de no contar con "Plastic Wrap" (rollo de plástico) para cubrir volante, palanca y tapete de conductor, usar algún otro material disponible)
- Bolsas pequeñas de plástico (ziploc de preferencia).

2. Actividad de recolección.

Antes de salir del Distribuidor:

- Verificar que la temperatura del Asociado esté dentro de los parámetros permitidos (entre 35° y 37.5° grados Celsius).
- Se recomienda tener el cabello recogido, no usar joyería como aretes, pulseras, collares, reloj, no llevar hebillas de cinturón expuestas, etc.
- Antes de salir del Distribuidor realizar el lavado de manos recomendado por las autoridades el cual es usando jabón y agua y realizar el proceso al menos durante 20 segundos.

Definir método seguro de transportación al domicilio del Cliente:

- En caso de que se opte por llevar un vehículo utilitario del Distribuidor, se recomienda que quien recoja la unidad vaya en la parte trasera del vehículo. Ambos ocupantes del vehículo deberán portar cubrebocas.
- Usando algún operador de Taxi, tomar en cuenta las recomendaciones de la OMS y del Gobierno de México como es el uso del cubrebocas y gel antibacterial. Viajar en la parte trasera de preferencia.
- No se recomienda el uso de transporte público para evitar cualquier desconfianza con nuestros Clientes y posibles afectaciones para los asociados.

Arribando al domicilio del Cliente:

- Al bajar del medio de transporte utilizado, ocupar la solución con alcohol gel y desinfectar las manos (de preferencia después de tocar la puerta o timbre del domicilio). Se recomienda que la limpieza de manos se realice en presencia del Cliente.



Abril 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

- Saludar al cliente por su nombre, pero NUNCA dar la mano o dar un abrazo. Retirarse a una distancia de al menos 1.5 metros del Cliente para iniciar la plática y explicación.
- Indicar los trabajos que se llevarán a cabo para el servicio del auto, así como realizar el recorrido de revisión e inventario para observar las condiciones de la unidad (hacer referencia al SOP de Recepción del auto del Asesor de Servicio). Nota: es importante mantener siempre una distancia mínima de 1.5 metros entre el cliente y el personal que esté recibiendo el auto.
- En presencia del cliente, solicitar la autorización para entrar al vehículo y mencionarle que se utilizará el material de limpieza para su aplicación en algunas áreas del auto (volante, palanca, manijas, llaves y/o cualquier otra superficie de contacto).
- Colocarse los guantes de látex y “vestir” la unidad con los ítems de cortesía que hayan sido seleccionados para ser utilizados.
- Solicitar la llave de la unidad:
 - En caso de ser llave convencional, tomar la llave y colocarla en el “switch” del auto y no retirarla durante todo el proceso de recepción, producción hasta la entrega final al Cliente.
 - Si se trata de un sensor, tomar una bolsa ziploc, abrirla y, sosteniendo la bolsa, pedir al cliente que la deposite dentro. Cerrar la bolsa y colocarla dentro del auto, de preferencia en la guantera e indicarle que no se tocará su sensor y estará siempre en dicha bolsa.
- Una vez finalizada la recepción y habiendo llenado los documentos necesarios para la toma de la unidad para su servicio, despedirse del cliente y mencionarle que se estarán comunicando con él para darle más información a través de su Asesor de Servicio.

Consideraciones importantes.

- Se recomienda empezar iniciar la comunicación con gesto sincero de gratitud para brindarle el servicio que solicitó.
- Cerciorarse que el cliente les indique y muestre la póliza de seguro del auto (de preferencia, corroborar antes de realizar la cita que se cuente con seguro).
- Verificar que la licencia de manejo del personal enviado a la recolección del auto esté con vigencia mínima de 3 meses antes de expirar.
- El uso de cubrebocas se recomienda durante todo el proceso, sin embargo, es importante considerar las siguientes recomendaciones:
 - Abstenerse de tocar ojos, boca y la nariz.
 - El portador debe usarlo ajustado a la cara.
 - Colocar la mascarilla con cuidado para cubrir la boca y la nariz y atarla de forma segura para minimizar cualquier espacio entre la cara y la mascarilla, sellándolo de forma adecuada.



Abril 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

- Se coloca una liga arriba de la oreja sin estar sobre ella y la otra debajo de la misma y abajo del occipital; se ajusta a la nariz y se sopla. Se verifica que el aire no salga a los lados después de ajustarlo a la nariz.
- El cubrebocas no debe tocarse ni manipularse durante su uso.
- Si el cubrebocas se humedece o ensucia con secreciones, debe cambiarse inmediatamente.
- Para quitarse el cubrebocas hay que usar la técnica apropiada (es decir, no toque el frente, sino que desate la correa por detrás).
- Despues de usarlo, desecharlo en contenedores apropiados y realizar higiene de manos.

V. Recomendaciones para área de Recepción y Entrega.

Si el Cliente decide asistir al Distribuidor las recomendaciones son las siguientes:

Al momento de realizar la Cita es importante recomendar al Cliente que sea él o ella quien únicamente se presente en el Distribuidor para asegurarnos de la mejor manera posible de su seguridad dentro del Distribuidor. En caso de que el Cliente no pueda asistir solo o llegue un Cliente sin cita con uno o más acompañantes, habrá que solicitarle que siga las indicaciones de seguridad del personal del Distribuidor.

1. Área de Recepción y Entrega

En la recepción y entrega de la unidad debe reforzarse la comunicación para el Cliente en cuanto a todas las acciones de cuidado, limpieza de las unidades y las instalaciones, que se llevan a cabo durante todo el proceso incluyendo las etapas de Taller y Lavado. Por ello es necesario tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda contar con solución con alcohol gel en el área. Solicitar al personal de vigilancia que esté al tanto de las personas que ingresan al Distribuidor y pedir que usen el producto para desinfectarse las manos.
- También se recomienda evaluar el poder recomendar el uso de cubrebocas mediante anuncios o carteles en las áreas que sean visibles para el Cliente. Adicionalmente, y dependiendo del estado de la república, se requiere el uso obligatorio de cubrebocas para todas las personas en lugares públicos.
- Se recomienda el uso de indicadores visuales para mantener 1.5 metros mínimo de distanciamiento social, es decir, colocar marcas adheribles en el suelo para señalizar la distancia mínima que las autoridades recomiendan debe guardarse.



Abril 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

- En los lugares de los Asesores de Servicio, se recomienda contar con material de limpieza y emplearlo para limpiar la silla del Cliente y mesa del Asesor de Servicio así como teclado, laptop, teléfono, terminales de pago, etc. De preferencia realizarlo en presencial del Cliente para brindar mayor confianza.
- Se recomienda que el Asesor de Servicio realice, de manera constante, el lavado de manos e invitarlo a evitar que esté tocándose frecuentemente la cara, ojos y nariz.
- En el caso de que el Cliente desee beber agua o refresco es recomendable que el mismo Asesor de Servicio gestione la limpieza de estos y entrega a los Clientes directamente. Sólo proporcionar agua embotellada; no usar tazas, ni vasos.

VI. Recomendaciones para área de Espera.

1. Área de Espera

- Recomendar al cliente desinfectarse las manos con alcohol gel previo a hacer uso de las diferentes áreas.
- Se recomienda el reacondicionamiento del área de espera en cuanto a la configuración de los sillones y/o sillas dispuestos en la zona. Se deberá guardar 1.5 metros de distancia mínimo entre sillón y sillón, entre silla y silla y al menos 2 metros de mesa a mesa (en caso de que no sea posible reubicar el mobiliario y se sugiere supervisar la sana distancia entre los clientes).
- Se recomienda retirar revistas y/o periódicos y cualquier otro material de uso común.
- En caso de tener agua en botellas dispuestas para los clientes, se recomienda limpiarlas, no aglutinarlas y, por el contrario, disponer de ellas de manera espaciada, es decir, colocar una distancia de al menos 10 cm entre cada una de ellas. No colocar gran número de botellas; es preferible estar colocando constantemente a tener todas las botellas juntas con exposición innecesaria al ambiente o que alguna persona los manipule.
- En áreas en donde no se tiene actividad, se recomienda colocar indicadores para que los clientes no accedan a las mismas y así también evitar alguna posible sanción por parte de las autoridades locales.
- Se recomienda contar con solución con alcohol gel en el área.



Abril 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

VII. Recomendaciones para área de Caja.

1. Área de Caja

- Se recomienda el uso de indicadores visuales para mantener 1.5 metros mínimo de distanciamiento social, es decir, colocar marcas adheribles en el suelo para señalizar la distancia mínima que las autoridades recomiendan debe guardarse.
- Se recomienda contar con solución alcohol gel en el área.
- Se recomienda tener en cuenta el lavado de manos lo más frecuente posible.
- Se recomienda el uso de productos desinfectantes para limpiar constantemente la barra de Caja y las terminales de pago.

VIII. Recomendaciones para área de Refacciones.

1. Área de Refacciones

- Se recomienda el uso de indicadores visuales para mantener 1.5 metros mínimo de distanciamiento social, es decir, colocar marcas adheribles en el suelo para señalizar la distancia mínima que las autoridades recomiendan debe guardarse. Aplicarlo para el mostrador Público y de Taller.
- Se recomienda contar con solución con alcohol gel.
- Se recomienda el uso de productos desinfectantes para limpiar constantemente la barra de Refacciones (mostrador Público y Taller).
- Al entregar refacciones al Cliente, se recomienda colocar la refacción en el mostrador Público, ocupar los productos desinfectantes para limpiar la caja o medio en el cual está contenida la refacción o incluso la propia pieza usando un trapo o tela que se use exclusivamente para este proceso. Este proceso deberá realizarse de manera exacta para la entrega de refacciones a los Técnicos a través del mostrador de Taller.



Abril 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

IX. Recomendaciones para área de Taller.

1. Área de Taller

- Para operar una unidad que está llegando, ya sea por servicio de recolección o por recepción normal, el técnico deberá portar en todo momento su equipo de seguridad.
- Antes de subir a la unidad, es recomendable que realice el lavado de manos que previamente se ha mencionado en este documento. Si disponen de guantes desechables se recomienda su uso.
- Al terminar la operación con el vehículo y una vez dejada la unidad en el área de autos terminados, ser recomienda repetir el de lavado de manos.
- En el área de Técnicos (vestidores), se recomienda mantener indicaciones de la distancia mínima que hay que guardar que es de 1.5 metros.
- Se recomienda que, durante cualquiera de las fases declaradas por las autoridades de Salud, se evite el usar las regaderas.
- Se recomienda contar con solución con alcohol gel en el área.
- Se recomienda el uso de productos desinfectantes para limpiar constantemente la zona de vestidores de los Técnicos.

Atentamente.
Dirección de Servicio al Cliente



Abril 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

Anexo B: Recomendaciones para la Limpieza del Vehículo

Para Toyota de México la salud de nuestros socios, clientes y asociados siempre ha sido nuestra principal prioridad, por ello en esta contingencia buscamos ofrecer las mejores y más seguras experiencias en nuestras áreas de servicio.

Como parte de las sugerencias de limpieza en el vehículo para salvaguardar la salud e integridad de todos, a continuación, se describen los pasos a seguir sobre la limpieza de cualquier vehículo Toyota. Además, se mencionan los Detergentes/líquidos NO recomendados por Toyota.

Lista de preparación para limpieza del automóvil

1. Cubrebocas
2. Gafas protectoras
3. Guantes de goma (guantes resistentes a solventes)
4. Etiqueta de identificación de automóvil limpio
5. Toallas (2)
6. Detergente natural



Detergentes no recomendados (Toallas-líquidos)

No use los siguientes tipos de detergente, ya que pueden decolorar el interior del vehículo o generar marcas, daños en las superficies pintadas, volante, palanca de cambios, tablero, cubierta de puertas, etc. Sustancias orgánicas como benceno, gasolina, soluciones alcalinas o ácidas, tintes y blanqueadores, como solvente adelgazador, benceno y alcohol.

No utilice cera pulidora ni limpiador pulidor. Podría dañarse la superficie pintada del panel de instrumentos o de otras piezas internas.



Estamos seguros de que con estas medidas lograremos una limpieza adecuada del automóvil antes de entregarlo al cliente y además tendremos lugares de trabajo limpios para ofrecer a nuestros clientes la tranquilidad en el manejo de sus vehículos mientras están en las instalaciones del dealer.

NOTA: "Proceso de Sanitización"

Si el distribuidor está ofreciendo este servicio y por requerimiento de los clientes o por iniciativa propia, favor de contactar a su FTS/DSPM regional para más información.



Abril 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

SOP Proceso de Limpieza del Automóvil

1. Mezclar el detergente natural en una toalla suave y limpie el área con una toalla.
 - a. No rocíe directamente sobre el área objetivo.
 - b. Para cada área: use el detergente natural para limpiar todas las manchas.

Algunos ejemplos de detergente natural (marca Karcher):



2. Utilizar la segunda toallita: usando la toalla humedecida (pañuelo enjuagado con agua la mayor cantidad de tiempo posible), Limpie el mismo lugar para eliminar los residuos. (los residuos pueden causar manchas blancas o marcas de agua si no se limpian adecuadamente)

Limpieza Lado Conductor	Imagen
1. Panel del conductor 2. Manija de puerta 3. Interruptor de cristal 4. Ventila de A/C 5. Cinturón de seguridad 6. Controles de altura del asiento 7. Contorno del asiento	
Limpieza Asiento Conductor	Imagen
1. Volante de dirección 2. Palanca de señal de giro 3. Palanca de cambios 4. Palanca de limpiaparabrisas 5. Botón de encendido 6. Salida central de aire acondicionado 7. interruptor de luz de emergencia 8. Panel de instrumentos.	



Abril 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

Limpieza Asiento Conductor	Imagen
1. Interruptor de quemacocos 2. Manija de lado conductor 3. Parasol lado conductor 4. Espejo Retrovisor	
Limpieza Lado Izquierdo Trasero	Imagen
1. Manija trasera izquierda 2. Hebilla del cinturón de seguridad 3. Cinturón de seguridad izquierdo 4. Consola trasera portavasos 5. Panel de Puerta	
Limpieza Lado Trasero Derecho	Imagen
1. Manija trasera derecha 2. Seguro central del cinturón de seguridad del asiento trasero 3. Cinturón de seguridad central del asiento trasero 4. Cinturón de seguridad trasero derecho 5. Panel de Puerta	
Limpieza Lado Pasajero Delantero	Imagen
1. Cubierta de puerta 2. Cerradura de puerta dentro del asiento del pasajero 3. Botón de vidrio eléctrico 4. Manija del pasajero 5. Ventilación del aire acondicionado lado pasajero 6. Cinturón de seguridad del pasajero 7. Parasol lado pasajero	



Abril 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

Exterior del Vehículo Lado Pasajero	Imagen
1. Interruptor de Cajuela o Quinta puerta 2. Base de Cajuela o Quinta puerta 3. Manija de puerta trasera derecha 4. Manija de puerta delantera derecha	 
Exterior del Vehículo Lado Conductor	Imagen
1. Manija de puerta delantera izquierda 2. Manija de puerta trasera izquierda	

Atentamente,
Dirección de Servicio al Cliente



Abril 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

Anexo C: Ejemplos de Comunicación e Iniciativas en los Distribuidores Toyota

Una de las fortalezas de la marca ha sido el trabajo en equipo y compartir Mejores Prácticas, por lo que a continuación les mostramos algunas de las iniciativas que se han llevado a cabo en varios Distribuidores y que seguramente se verán reforzadas y alineadas con los otros documentos que acompañan el presente Boletín

Ejemplos de Comunicación con el Cliente #Quédate en casa



Sabemos que disfrutas manejar tu Toyota, pero es momento de quedarte en casa cuidando de ti, de la familia y de todos. #QuédateEnCasa

- Haz tu cita en línea**
- Recolección y entrega**
De tu auto a domicilio
- Pago en línea**
De tu servicio

#QuédateEnCasa
#Nosotrosvamos

DA CLIC EN LA OPCIÓN DE TU PREFERENCIA PARA PROGRAMAR TU CITA

En línea
 Por teléfono
 Whatsapp

Ejemplos de Comunicación de Servicio de Valet a los Clientes

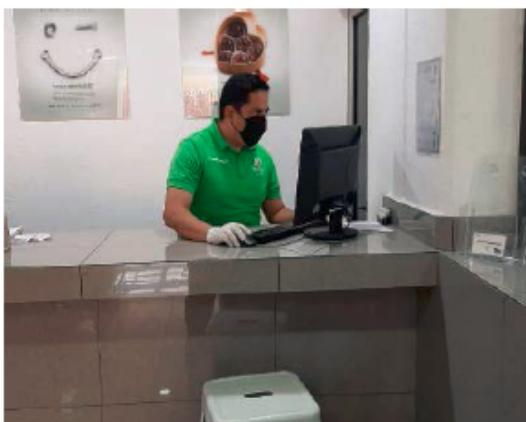
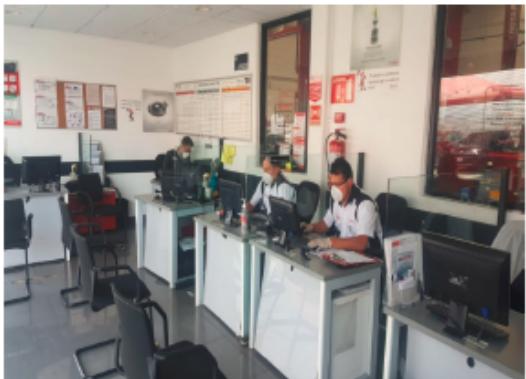




Abril 2020

BOLETÍN INFORMATIVO*Departamento: Servicio al cliente*

Ejemplos de cuidados en las diferentes áreas del Distribuidor.





5

CAPÍTULO

RECOMENDACIONES COMERCIALES



Mayo 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

RECOMENDACIONES COMERCIALES OPERATIVAS DE SERVICIO AL CLIENTE

Ejecutivo Responsable
Gerente General
Gerente de Servicio al Cliente
Gerente de Refacciones
Promotor Kaizen

Estimados Distribuidores:

Antes que nada, deseamos que ustedes, sus asociados y sus familias se encuentren bien. Continuamos en una etapa de contingencia, ocasionada por el COVID-19 y lo prioritario sigue siendo el salvaguardar la salud e integridad de todos.

En este momento es indispensable reforzar aún más la empatía con los Clientes brindándoles las alternativas para que se sientan tranquilos y confiados en poder asistir a sus instalaciones o bien darnos la confianza de recoger y entregar su auto en el domicilio de Clientes, por lo que, sugerimos ampliamente que la primera alternativa que debe ponerse a disposición de los Clientes es la recolección de la unidad en domicilio, explicando todas las acciones aplicadas como se ha comentado en el boletín informativo # 200021 – Recomendaciones operativas de servicio durante la contingencia.

También es importante hacer llegar a los Clientes solo las Ventas adicionales, resultado de una recomendación del técnico principalmente, que refuerzen nuestro compromiso con ellos. Para ello les enviamos las recomendaciones que podrán implementar en sus Distribuidores, poniendo a la disposición diferentes opciones que consideren las condiciones actuales del entorno y puedan aprovechar y aplicar las que más se adecuen a sus necesidades.

El contar con opciones comerciales que permitan al Cliente cubrir el pago de los mantenimientos kilometrados, reparaciones, accesorios, etc., en una forma económicamente más viable para las condiciones actuales, reforzará el mensaje de empatía hacia con ellos, pero de igual importancia, también para ayudar a mantener la rentabilidad de los Distribuidores.

El cuidado de los asociados sigue siendo una prioridad, por lo que les pedimos mantengan y refuercen todas las acciones de prevención indispensables para que puedan desarrollar sus actividades en forma segura.



Mayo 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

Adicionalmente a los documentos anexos estamos enviando a ustedes una actualización del proceso de limpieza de la unidad, la cual cuenta con mayor detalle del proceso que se debe seguir en sus diferentes procesos, así como una guía de recomendaciones que ustedes pueden trasmisir a los Clientes cuando su vehículo ha permanecido sin utilizarse.

En anexo a este documento encontrarán recomendaciones que sabemos les ayudarán para la obtención de los mejores resultados en esta etapa en donde debemos mantener el enfoque de la marca en el cuidado de los clientes y los asociados. Recomendamos que en todo momento sigan las indicaciones establecidas por las autoridades Federales, Estatales y Municipales.

Los anexos contienen la siguiente Información:

Anexo A.

Índice.

- I. Empatía Comercial con el Cliente
- II. Canales de Venta para Servicio y Refacciones
- III. Facilidades de Pago.
- IV. Venta de Servicio y Taller.
 - a. Contacito de Cliente que no han Podido Realizar el Servicio a su Unidad.
 - b. Análisis de la Información de Ventas y Parque Vehicular.
 - c. Reforzamiento de las Acciones en Etapas Clave del Proceso
- V. Venta de Refacciones
 - a. Análisis para el Reforzamiento del Inventario.
 - b. Opciones de Venta de Refacciones en Línea
- VI. Venta de Accesorios
- VII. Hojalatería y Pintura

Anexo B.

Índice

- I. Acciones de Servicio.
- II. Herramienta y equipo de Taller.

Anexo C.

- I. Actualización del Proceso de Limpieza de las unidades

Anexo D.

- I. Ejemplos de Buenas Prácticas Aplicadas en la Red de Distribuidores.

Anexo E.

- I. Cuidados Recomendados Mientras los Clientes no Utilizan su Vehículos

Como siempre, como un One Toyota superaremos juntos los retos que estamos enfrentando.

Atentamente,

Dirección de Servicio al Cliente



MAYO 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

Detalle de las Recomendaciones Comerciales Operativas de Servicio

Anexo A.

Índice.

- I. Empatía Comercial con el Cliente
 - II. Canales de Venta para Servicio y Refacciones
 - III. Facilidades de Pago.
 - IV. Venta de Servicio y Taller.
 - a. Contacto de Clientes que no han Podido Realizar el Servicio a su Unidad.
 - b. Análisis de la Información de Ventas y Parque Vehicular.
 - c. Reforzamiento de las acciones en Etapas Clave del Proceso
 - V. Venta de Refacciones
 - a. Análisis para el Reforzamiento del Inventario.
 - b. Opciones de Venta de Refacciones en Línea
 - VI. Venta de Accesorios
 - VII. Hojalatería y Pintura
- I. Empatía Comercial con el Cliente**

La primera recomendación es continuar reforzando la confianza en los Clientes explicándoles todas las medidas de seguridad que se llevan a cabo en las diferentes etapas del proceso, tanto al recoger y entregar su unidad en el domicilio, así como al recibirlo en el Distribuidor. En estos momentos debemos asegurarnos de que los Clientes se sentirán confiados de que se están realizando las actividades necesarias para garantizar su salud, así como de los asociados. Lo que ayudará a que pueda estar más receptivo para toda la comunicación que tengamos que hacerles llegar.

Otra parte importante de la comunicación que se genere para los Clientes es respecto a las diferentes opciones que se tienen para que realicen los servicios de mantenimiento, adquieran refacciones, realicen las reparaciones que necesite su unidad, así como instalación de accesorios y otros adicionales; debe ser enviada en forma ordenada, y debe ser muy eficiente buscando hacerle llegar la información integralmente y evitar saturar al Cliente en diferentes momentos y medios. Por ello se recomienda que los soportes que se desarrollen contengan información de los diferentes canales, productos y servicios que se tienen disponibles y lo que puede adquirir a través de ellos.



Servicios dentro y fuera del distribuidor
Venta y entrega de refacciones y accesorios
Facilidades de pago
Atención a Clientes, etc.



Mayo 2020.

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

II. Canales de venta

Para cada canal de venta debe tenerse perfectamente bien identificados los procedimientos que describan la información y pasos necesarios para ofrecer el servicio a los clientes y cumplir con los requerimientos y políticas de comercialización vigentes.

Las siguientes recomendaciones contemplan actividades de comunicación de servicio que ayuden al Cliente a decidirse para realizar la programación de sus mantenimientos u otros trabajos que requiera:

- Comunicación en línea, redes sociales y telefónico.
- Facilidades para realización de mantenimientos kilometrados, reparaciones generales, reparaciones de hojalatería y pintura (HyP), etc., en las instalaciones del Distribuidor a través del servicio de recolección y entrega a domicilio o presencial.
- Programación de cita a fecha futura acorde a las necesidades del Cliente.
- Todas las formas de pago disponibles (terminal, Clip en el lugar del asesor de servicio, transferencia electrónica, efectivo, y en general todas las opciones disponibles en el mercado).
- Venta en línea de refacciones, accesorios y artículos promocionales (gorras, playeras, llaveros, etc.).
- Si se cuenta con servicios adicionales como: estéticas, limpieza de interiores o sanitización, etc.



III. Facilidades de pago.

En estos momentos es indispensable poner a disposición de los Clientes todas las opciones de pago disponibles que le permitan tener la tranquilidad económica para el pago de los mantenimientos,



Mayo 2020.

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

reparaciones, refacciones y en general los trabajos y compras que realice con el distribuidor. A continuación, mostramos varias alternativas a considerar:

- Meses sin intereses con todas las tarjetas de crédito: visa, Mastercard, American Express.
- Otras Opciones para desarrollar son:
 - Para el caso de flotillas o clientes que así lo requieran se recomienda otorgar crédito directo.
 - Tarjetas de prepago.

La facilidad para realizar el pago también debe ser una ventaja para los Clientes, es decir el pago debe poder hacerse en forma sencilla y rápida, evitando lo más posible el contacto de objetos y efectivo por lo que se recomienda los siguiente:

- Cobro directo con el asesor de servicio con uso de terminal o Clip.
- Disponibilidad de cuentas para transferencia de la mayor cantidad de bancos posible, y confirmación exprés de aplicación del pago.
- Disponibilidad de conectividad, banda ancha suficiente para que sea rápido y sin interrupciones para realizar las transferencias.
- Cobro rápido en caja.

**ACEPTAMOS TODAS LAS
TARJETAS DE CRÉDITO**



6, 9 y 12

MESES SIN INTERESES



MasterCard

PayPal



Levy



SEGURO NI SE

SEGURO NI SE



IV. Venta en Servicio y Taller.

a. Comunicación con Clientes que no han podido realizar el servicio a su unidad

El área de servicio puede generar información que le ayude al Cliente a recibir una comunicación integral para decidir realizar el mantenimiento u otros trabajos en el distribuidor. Un porcentaje de clientes



Mayo 2020.

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

aceptará realizar el mantenimiento al momento de contactarlo o llamará directamente para agendar, sin embargo, otros clientes requerirán más tiempo e información para decidir hacerlo, se recomienda entonces como parte del proceso de MRS, integrar la opción de seguimiento programado para realizar la cita de mantenimiento, adecuándose a las necesidades y requerimientos de tiempo que tenga el Cliente.

Esta recomendación complementa el proceso de MRS con las siguientes acciones:

- Preparar la información relacionada al mantenimiento kilometrado correspondiente y cubrir todos los pasos del proceso de MRS. (Buscar la comunicación con los clientes a través del medio de contacto más eficiente, whatsapp, SMS, celular, mail, etc., según corresponda).
- *Si el Cliente no puede realizar el mantenimiento en este periodo debe ofrecérsele una fecha para contactarlo, que mejor se adapte a sus necesidades, y debe realizarse por el medio que considere más eficiente, brindándole las opciones más adecuadas para que no salga de casa (recolección y entrega de la unidad) o asista al distribuidor si así lo prefiere.*
- *Si en el 2do. Contacto para programar la cita el Cliente aún no puede confirmar la programación, se ofrece un nuevo compromiso de seguimiento adaptándose a sus requerimientos de agenda. Esta actividad puede considerar hasta dos contactos para no saturar de llamadas, mensajes, etc.*
- Si no fue posible programar la cita en el segundo intento, se pregunta al Cliente si está de acuerdo en que se le envíe los datos donde puede contactar al Distribuidor, así como ubicación, horarios, resumen de los servicios que puede encontrar, etc., para rápida consulta y nuevamente agradecer por la atención prestada.





Mayo 2020.

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

- Análisis de información para MRS.

Para contactar a los Clientes es recomendable complementar los listados objetivo de la siguiente forma:

La primera actividad que debemos realizar es identificar los escenarios diferentes que se pueden presentar con nuestros clientes:



Primer Servicio.

Clientes que no realizaron su primer Servicio.



Recordatorio de Servicio.

Clientes que no pudieron realizar su mantenimiento.



Reparaciones pendientes.

Cotizaciones que no fueron autorizadas por los clientes.

Una vez identificados los escenarios posibles, deberemos planear estrategias para contactar a cada uno de ellos, a continuación, les presentamos nuestras sugerencias para cada escenario.



Primer Servicio.

1. Revisar de las bases de datos de los autos vendidos en el último trimestre de 2019 e identificar a los Clientes que no acudieron a su 1er. Servicio.
2. Desarrollar listas objetivo y realizar las llamadas con estos Clientes y asegurar la cita de servicio.



Recordatorio de Servicio.

1. Realizar un cruce de la base de datos de los Clientes que acudieron a servicio durante el último trimestre de 2019 e identificar a los clientes que no han realizado su Servicio. Se deben clasificar en 2 listas objetivo:
 - a) Los que solo necesitan Servicio.
 - b) Los que necesitan Servicio y tienen una cotización pendiente.
2. En el caso de Clientes que solo requieran Servicio de mantenimiento, se deberán programar los recordatorios usando el medio preferido de contacto.
3. Para los clientes que requieran Servicio + reparación, se deberá incorporar alguna promoción para apoyar la decisión del cliente.



Reparaciones pendientes.

1. Cotizaciones que no fueron autorizadas por los clientes antes y durante la contingencia.
2. Desarrollar promociones para facilitar que la decisión del cliente sea realizar la reparación.
 - A) Meses sin intereses.
3. Capacitar al personal que atenderá esta lista objetivo, para que pueda asesorar a los clientes de manera correcta.



Mayo 2020.

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

Los clientes que programan la cita para el mantenimiento u otros trabajos a realizar probablemente sólo consideran que lo único que necesita su unidad es el servicio de mantenimiento, sin embargo, es muy importante asesorarle de otras necesidades que pueda llegar a requerir su vehículo, tal como lo son las campañas vigentes.

b. Análisis de información de ventas y parque vehicular.

Para desarrollar esta estrategia deben realizarse 2 análisis de los clientes que han acudido al centro de servicio durante el último trimestre del 2019, los análisis a realizar son:

- Visitas al centro de servicio por modelo.
- Adicionales y ventas perdidas por tipo de mantenimiento.
- Visitas al centro de servicio por modelo. El conocer cuáles son las unidades que más visitan nuestros centros de servicio nos permitirá identificar en qué modelos deberemos enfocar la estrategia.



En este ejemplo podemos identificar que los 4 modelos más representativos que corresponden el 80% de las entradas en este distribuidor y por consecuencia son los que más impactan en los resultados, por lo tanto, serán los que analizaremos para buscar un mayor incremento en la rentabilidad.

- Adicionales y ventas perdidas por tipo de mantenimiento. Una vez seleccionados los modelos más representativos de cada distribuidor deberemos recopilar información de ellos en los siguientes conceptos:
 - Ventas adicionales de los modelos seleccionados por tipo de servicio.



Mayo 2020.

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

- Ventas perdidas de los modelos seleccionados por tipo de servicio.

Esta información permitirá conocer los patrones de reparaciones adicionales por tipo de mantenimiento.

Análisis de adicionales y ventas perdidas para modelo (Sienna)											
Servicios	10K	20K	30K	40K	50K	60K	70K	80K	90K	100K	Total de Adicionales del periodo
Actividades											
Alineación y balanceo	1	10	15	15	8	5					54
Filtro de aire de Motor		5	7	6	10	5	1	4	5	43	
Filtro del A/C	3	5	4	4	4	3	3	2			28
Balatas Delanteras		2	5	10	5			1	1		24
Limpiaparabrisas		1	5	3	4	4		4	3		24
Reemplazo de Banda						3	5	4	4		16
Balatas traseras						3	6	3	3		15
Balatas Generales							1		3	1	5
Rectificado de discos							1		3	1	5

El ejemplo mostrado en la tabla es el análisis de los Adicionales y las ventas perdidas por kilometraje para el modelo Sienna y muestra que el mayor volumen de oportunidades de venta para este modelo esta entre los servicios de 40,000 kilómetros y 70,000 kilómetros, se deberán realizar los análisis para cada uno de los modelos más representativos. Con esta información debe prepararse al personal clave de generar las ventas adicionales que son:

- Asesores de servicio. Con esta información podrá preparar mejor su estrategia con el cliente y ser más acertado en los comentarios sobre posibles reparaciones adicionales, así como campañas vigentes.
- Técnicos. Permitirán que los técnicos puedan enfocar sus revisiones iniciales en los elementos que por estadística acorde al mantenimiento pueden necesitar un recambio, sin dejar de realizar todas las inspecciones que marca el manual con la finalidad que se detecten las necesidades reales de los vehículos y se ofrezcan a los clientes.
- Encargado de refacciones. Para el área de refacciones este análisis será la base para continuar con el crecimiento en el ancho del inventario y mantener una alta tasa de surtido a primer intento que apoye al cierre de la venta sugerida por el área técnica.

Como se ha comentado, esta estrategia apoyará a mejorar la detección de necesidades de los vehículos y en consecuencia ayudará a mejorar la rentabilidad del distribuidor.



Mayo 2020.

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

c) Reforzamiento de las acciones en etapas clave del proceso

- Revisión de historial (Asesor de Servicio y Citas): El proceso de una venta adecuada con el cliente inicia desde la revisión del historial de su unidad, tratando de identificar algún trabajo pendiente de realizar o dependiendo de las condiciones del vehículo hacer ver ciertos detalles. Se recomienda implementar algún tipo de herramienta para el seguimiento de la actividad donde resalten puntos principales de revisión.

Ejemplo de control visual para revisión del historial de la unidad.

ID de cita:	/ /
Fecha de última visita:	/ /
Nº de Orden:	
Tipo de servicio:	<input type="radio"/> Mtro. <input type="radio"/> Rep. <input type="radio"/> Diag
Campañas pendientes:	
St:	<input type="radio"/> Nor <input type="radio"/> N/A <input type="radio"/>
Batería:	<input checked="" type="radio"/> ✓ <input type="radio"/> ○ <input type="radio"/> ✎
Suspensión delantera:	<input type="radio"/> ✓ <input type="radio"/> ○ <input type="radio"/> ✎
Suspensión trasera:	<input type="radio"/> ✓ <input type="radio"/> ○ <input type="radio"/> ✎
Adicionales realizados:	
○ A/Y/B	<input type="radio"/> Frenos
○ S/Tra	<input type="radio"/> S/Dia
○ Ver	<input type="radio"/> Otros
Balatas delanteras:	
○ 0-3	<input type="radio"/> 4-8 <input type="radio"/> 9-11
Balatas traseras:	
○ 0-3	<input type="radio"/> 4-8 <input type="radio"/> 9-11
Zapatas:	
○ 0-1	<input type="radio"/> 2-3 <input type="radio"/> 4
Llantas delanteras:	
○ 0-2	<input type="radio"/> 3-5 <input type="radio"/> 6-7
Llantas traseras:	
○ 0-2	<input type="radio"/> 3-5 <input type="radio"/> 6-7
Obs:	

Al momento de ingresar el vehículo:

- Recorrido de revisión de la unidad (Asesor de Servicio): El asesor de primera instancia, deberá enfocarse en las solicitudes del cliente (trabajos prioritarios) ya que es el motivo principal de la visita, posteriormente deberá continuar con el recorrido de la unidad. Aquí podrá identificar algunas necesidades básicas, como gomas limpiaparabrisas, llantas, faros, estéticas, pulido de faros, batería, etc. Todos los detalles que surjan deberán estar registrados en el sistema informático (DMS).

Nota: Se recomienda que el asesor de servicio se enfoque principalmente en los requerimientos del Cliente y posteriormente en recomendaciones que realiza el técnico como resultado de las revisiones y/o diagnósticos realizados.



Mayo 2020.

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

- Revisión de tiempos programados y disponibles (jefe de taller): Es importante revisar que se estén programando los tiempos correctos para que el técnico tenga la oportunidad de realizar las inspecciones especificadas y requeridas en cada servicio de mantenimiento y jefe de taller podrá hacer el mejor uso del tiempo disponible.
 - Taller (técnicos), ya que la unidad está en rampa entra la labor del técnico, aquí es donde deben de surgir las prioridades que la unidad necesita, El punto más importante en esta etapa será buscar aquellos adicionales basados en las necesidades del auto, el técnico deberá marcar las prioridades e informarlas de inmediato al área de refacciones, se recomienda contar con elementos visuales (fotos, videos, etc.), para que el cliente pueda identificar el requerimiento que está señalando el técnico , se recomienda el uso de herramientas de mensajería instantánea (whatsapp, sms, mail, videoconferencia), para poder enviar al cliente la evidencia gráfica para la autorización inmediata.

DATOS DEL VEHICULO		DATOS DE VEHICULO				
Nombre	LINER TOYOTA PRIUS C 1.8 CVT	Precio de Venta	100.000.000			
Bencina	95 OCTANOS (EXCELENTE 91.0% E 9.0%)	Unidad	Peso			
E-mail	mprius@toyota.com					
DETALLES DEL VEHICULO						
Ruta	SAFETY	Ruta	Safety			
km.	400.000.000.000	km.	400.000			
Color	Blanco	Color	Negro			
Capacidad de Gasolina	40L	Velocidad	180			
ATRACCIONES						
DISFRUTA EL MÁXIMO DE TU VEHICULO CON LAS SIGUIENTES ATTRACTIONS:		PRECIO DE VENTA:				
EMPAREJAR, OLEO REPARADO, LA LUNA, TUVIENDA, DISEÑO 2012, DIFERENTES OPCIONES, VELA, SILENCIOSO, ALTA CALIDAD, CONFORT, ETC.		100.000.000				
ENTRADAS DEL AUTO						
Dimensiones	30	LLANTAS				
Motor	30					
Aluminio	30					
Aluminio	30					
Luces	30					
Tiempo	4					
Luces	30					
Dimensiones	30					
ELEMENTOS DE VERIFICACION						
Cambio		Aluminio de luces		Aluminio de luces		Aluminio de luces
TIEMPO						
LARGO DE METROS		Aluminio de luces		Aluminio de luces		Aluminio de luces
LARGO DE METROS		Aluminio de luces		Aluminio de luces		Aluminio de luces
TIEMPO						
GOZOZ JUZGOS						
AGS DE TABACOS						
ATMOSFERA						
LUZES DE LUZ						
LUZES DE LUZ						

Herramienta para la inspección técnica (el cliente deberá mantener copia de este formato, de manera impresa o digital).

- Refacciones (encargado de ventanilla): Punto esencial para esta operación, refacciones deberá de contar con la cotización en un tiempo aproximado de 5 a 10 minutos, aprovechando mientras la unidad aún está en rampa y deberá de guardar el registro de todas las cotizaciones (las que se autorizan y las que no), para análisis posterior de inventarios. Se recomienda que se asigne a una sola persona enfocada en esta actividad.
 - Consultoría para la venta de reparaciones. Será necesario desarrollar en los Asesores de Servicio (AS) el hábito de la venta a manera de consultoría. Esta actividad requiere del análisis de cada presupuesto generado por la inspección de la unidad a manera de que, en caso de ser un presupuesto elevado debido a distintas recomendaciones del técnico, este presupuesto pueda dividirse en distintos escenarios u opciones para la toma de decisiones del cliente con base en la explicación del asesor de servicio



Mayo 2020.

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

TSM		Fecha de cotización: 05.05.2020		
Número de orden / cto	Motivo	Título	Modelo	Año
Asesor de servicio	Jorge Ríos	Adan Jimenez	Camry	2018
Joaquín Robledo Ortega				
Línea	Descripción de número de parte		Cantidad	Importe total con IVA
1	Soportes de Motor		2	\$ 2,000.00
2	Amortiguadores		2	\$ 2,400.00
3	Juego de horquillas		4	\$ 1,200.00
4	Batería		1	\$ 2,700.00
5	Goma limplaparabrisas		2	\$ 400.00
6	Goma limplaparabrisas trasera		1	\$ 100.00
7	Plomos		4	\$ 100.00
8	Discos delanteros		2	\$ 3,000.00
9	Balatas delanteras		2	\$ 2,800.00
10			1	\$ 100.00
			Costo total de repacciones	\$ 15,200.00
Línea	Concepto requerido	Tiempo FLAT requerido (autorizado por Jefe de Taller)	Costo mano de obra (con IVA)	
1	MO colocación de soportes	2.5	\$ 1,450.00	
2	MO rep. de amortiguadores	2.5	\$ 1,450.00	
3	MO rep. de balatas	2	\$ 1,100.00	
4	MO. Rep. De Batería	0.5	\$ 290.00	
6	MO AyB	0.8	\$ 464.00	
8	MO rep. De Limplaparabrisas	0.3	\$ 174.00	
7			\$ 0.00	
8			\$ 0.00	
			Costo total de mano de obra	\$ 4,900.00
			Costo total de reparación	\$ 20,210.00

Revisa y autoriza Asesor de Servicio

- Aquí es donde el AS con base en las recomendaciones del técnico, las prioridades del cliente y al monto total del presupuesto, prioriza y secciona la cotización para enfocarse en estos elementos más importantes y de esta forma puede ofrecerse al Cliente opciones para manejar montos tan altos que no permitan la autorización del cliente.

Con base en lo antes mencionado se determinan las prioridades en el siguiente orden:

- Seguridad
- Requerimiento directo del Cliente
- Desempeño
- Confort
- Otros



Mayo 2020.

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

TSM		Fecha de cotización:	05.05.2020					
Número de orden/cita	Tecnico	MN:	Técnico	Modelo	Año			
Asesor de servicio	Jorge Ríos		Adan Jimenez	Camry	2018			
Nombre del cliente								
Joaquin Robledo Ortega								
Línea	Descripción de número de parte			Cantidad	Importe total con IVA			
1								
2								
3								
4								
5	Goma limpiaparabrisas			2 s	400.00			
6	Goma limpiaparabrisas trasera			1 s	120.00			
7	Plomos			4 s	100.00			
8	Discos delanteros			2 s	3,000.00			
9	Bolatas delanteras			2 s	2,000.00			
10				s				
				Costo total de refacciones	8,420.00			
Línea	Concepto requerido	Tiempo FLAT requerido (autorizado por Jefe de Taller)			Costo mano de obra (con MA)			
1				s	-			
2				s	-			
3	M0 rep. de bolatas	2			1,160.00			
4				s	-			
5	M0 AyR	0.8			464.00			
6	M0 rep. De Limpiaparabrisas	0.3			174.00			
7				s				
8				s				
9				s				
10				s				
				Costo total de mano de obra	1,799.00			
				Costo total de reparación	8,223.00			

- Ya con la cotización (en DMS o física) y realizado el análisis de esta, el AS deberá contactar con el cliente para realizar la explicación de las necesidades, empezando por las prioridades. El AS debe comunicarse a través del medio más eficiente confirmado con el Cliente en la recepción o recolección de la unidad.
- Autorizaciones de adicionales. De manera inmediata el AS se tiene que comunicar al departamento de refacciones, jefe de taller y técnico de las partes autorizadas por el cliente para buscar espacio disponible (whatsapp, videollamada, mail, celular, etc.).
- Ventas perdidas. Es vital que el AS de retroalimentación al departamento de refacciones de las ventas perdidas, basadas en los lineamientos TSM.
 - Cliente autoriza y no hay disponibilidad de las refacciones (esta servirá para análisis de incremento en ancho de inventario)



Mayo 2020.

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

- Cliente autoriza, pero no se tiene el tiempo en taller para realizar el reemplazo y entrega el mismo día.
- Cliente compra en otro distribuidor
- Cliente no compra.
- Seguimiento a cotizaciones. El AS deberá ofrecer una fecha de seguimiento que mejor se adapte al requerimiento con el Cliente, para programar la realización de los trabajos pendientes y debe registrar cada cotización y sus diferentes estatus de autorización (Completa, parcial, pendiente), de esta manera se estará mejorando el seguimiento posterior de aquellas posibles ventas adicionales que están pendientes por cualquier situación.

Ejemplo:

MARZO		
SARAH GOMEZ		
	# COTIZACIONES	MONTO EQUIVALENTE
TOTAL DE COTIZACIONES	181	\$490,118.03
CLIENTE INFORMADO - AUTORIZADO	48	\$139,124.42
CLIENTE INFORMADO - NO AUTORIZADO	43	\$279,108.53
CLIENTE INFORMADO - PENDIENTE	4	\$15,206.51
CLIENTE NO ENTERADO	0	\$0.00
PORCENTAJE DE CIERRE	123	30.30%
EMMANUEL PATRIÓ		
	# COTIZACIONES	MONTO EQUIVALENTE
TOTAL DE COTIZACIONES	116	\$594,806.00
CLIENTE INFORMADO - AUTORIZADO	30	\$118,963.98
CLIENTE INFORMADO - NO AUTORIZADO	65	\$330,451.33
CLIENTE INFORMADO - PENDIENTE	21	\$121,002.69
CLIENTE NO ENTERADO	0	\$0.00
PORCENTAJE DE CIERRE	232	19.80%
ROGELIO FLORES		
	# COTIZACIONES	MONTO EQUIVALENTE
TOTAL DE COTIZACIONES	142	\$1,049,115.54
CLIENTE INFORMADO - AUTORIZADO	52	\$294,999.67
CLIENTE INFORMADO - NO AUTORIZADO	54	\$288,192.98
CLIENTE INFORMADO - PENDIENTE	36	\$465,922.87
CLIENTE NO ENTERADO	0	\$0.00
PORCENTAJE DE CIERRE	204	20.52%

V. Venta de Refacciones

a. Análisis para reforzamiento del inventario.

- El área de Refacciones puede aprovechar el análisis de entradas a servicio y ventas mencionados previamente para incrementar y asegurar la disponibilidad de las refacciones. El inventario deberá sufrir los ajustes necesarios (incremento de ancho de inventario), soportado por el análisis que se realice, así como por las siguientes actividades:
 - El uso de la sabana de refacciones mensual (ventas de los últimos 6 meses) y deberán ser complementadas con las ventas perdidas.



Mayo 2020.

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

- Determinar refacciones cubriendo el proceso de phase in.
- De esta manera aseguramos que el ancho del inventario sea correcto y que contemos con piezas de reparación menor (que puedan ser realizadas en un dia) como: balatas, discos, amortiguadores, soportes de motor, horquillas, bandas, etc.

Nota: el nivel de inventario en cada distribuidor tendrá que ser mínimo de 15 días. El objetivo del área de partes debe estar en tener una alta disponibilidad con un bajo riesgo. Se debe buscar maximizar las ventas evitando ventas perdidas de piezas que deberían estar en stock.

b. Opciones de venta de refacciones en línea.

- Venta en línea. Ahora mismo es vital que los Cliente encuentren medios adecuados para realizar la compra de refacciones y accesorios. Para ello el área de refacciones debe asegurar la disponibilidad de venta en línea.
Se recomienda que se implementen los siguientes medios para venta en cada distribuidor este medio de venta, así como los siguientes:

- Página web
- Whatsapp
- SMS
- Facebook
- Mail
- Telefónico



VI. Venta de Accesorios

Los accesorios son partes que tienen un potencial que favorece a la comercialización y la rentabilidad del negocio.

Sabemos que contamos con procesos que nos permiten realizar una detección de necesidades y así poder lograr una venta inteligente, por lo que debemos apoyarnos de cada una de las áreas que tienen un potencial de venta.

La estrategia de comercialización se puede llevar desde las siguientes áreas:

- a) Ventas en línea (Nuevos, Comonuevos)
- b) Refacciones (mostrador y taller)
- c) Asesores de vehículos nuevos, de servicio y de Hojalatería y Pintura (HyP).



Mayo 2020.

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

A) Ventas en línea (Nuevos y Seminuevos).

La venta de accesorios en línea es un canal de alto potencial considerando que la mayoría de nuestros clientes están familiarizados con la tecnología actual (redes sociales, página web del distribuidor).

Es por ello que el desarrollo del material virtual para maximizar la venta de accesorios debe considerar lo siguiente:

- Ser interactivo y generar valor
- Imágenes de calidad
- Usar videos de unidades equipadas.
- Integrar las acciones Off-line con el On-line.
- Atención al Cliente Online.
- Un catálogo virtual amigable para los clientes.
- Ofrecer testimonios



Los beneficios de comunicar los accesorios desde la venta de la unidad son:

- 1) Mayor impacto al cliente (amor a primera vista) por la vista de la unidad con los accesorios.
- 2) La cotización de la unidad con los accesorios no tiene un incremento significativo para la decisión de compra de la unidad.
- 3) Los créditos autorizados por la financiera pueden incluir los accesorios que el cliente seleccione.



Mayo 2020.

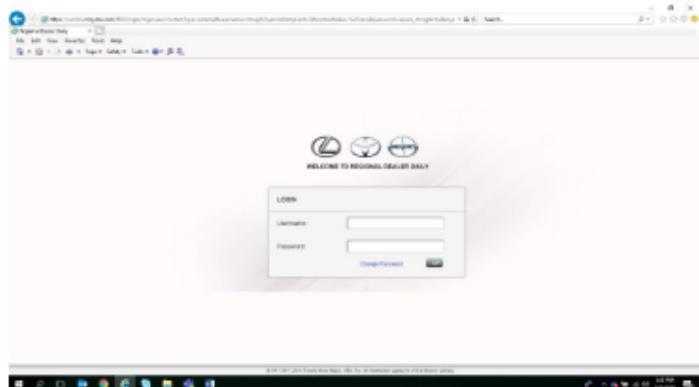
BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

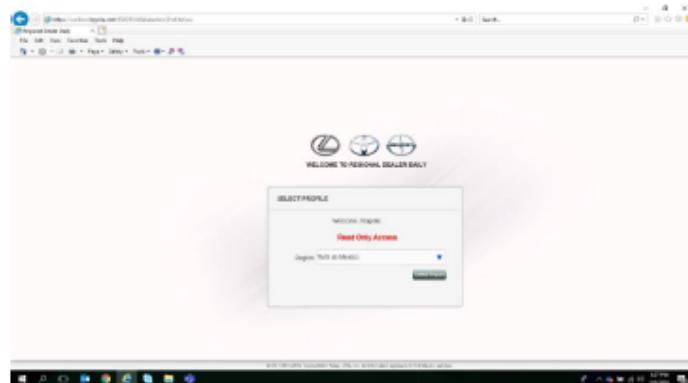
b) Comercialización de Accesos

Para poder generar la información a comunicar acerca de los accesorios se recomienda basarse en la información incluida en el catálogo de partes originales.

- 1) Identificar el catálogo de accesorios originales disponibles.
 - a. La liga de acceso para poder encontrar los accesorios originales disponibles es <https://workout.toyota.com/RDD/>
 - b. Al ingresar a la liga podrán visualizar la siguiente página y deberán colocar su usuario y password de Dealer Daily:

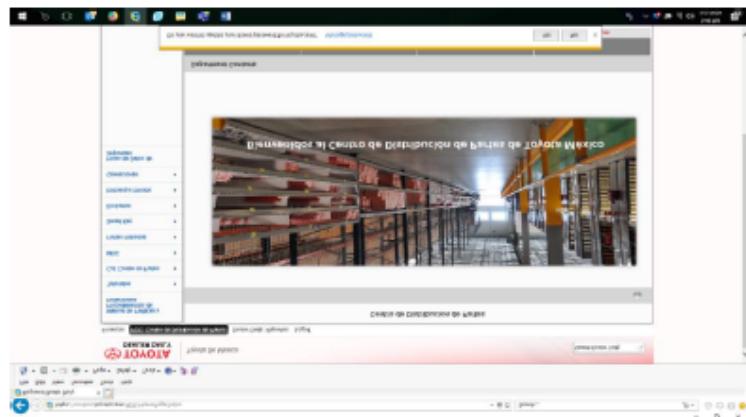


c. Seleccionar la región "TMS de México"

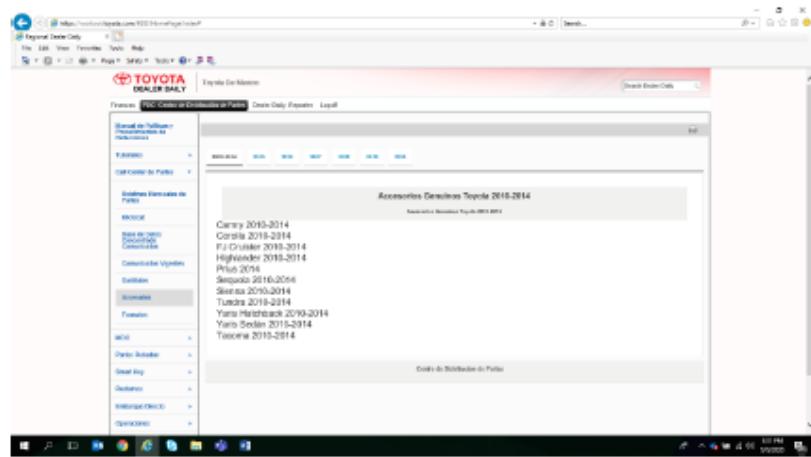




d. Identificar y seleccionar "PDC: Centro de Distribución de Partes"



e. Identificar y Seleccionar "Call Center de Partes" y posterior "Accesorios".



- 2) Análisis de venta de por lo menos 1 año.
- 3) Seleccionar los accesorios y realizar material de apoyo a la venta.



Mayo 2020.

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

- a. Carpeta de imágenes, lista de precios (accesorios e instalación), disponibilidad.
- 4) Identificar áreas potenciales para promoción.
- 5) Facilidades de pago (Meses sin intereses, financiamiento, crédito de casa directo)

- c) Comunicación de los Asesores en las diferentes áreas.

Los asesores de ventas de vehículos nuevos, Comonuevos y de servicio son nuestros principales promotores de dicha estrategia en la comercialización de los accesorios, es por ello que se pondrán a prueba cada una de sus habilidades de venta:

- 1) Generación de comunicación y empatía con el cliente
- 2) Escucha activa del cliente
- 3) Identificación de necesidades
- 4) Manejo de objeciones

La venta de accesorios puede tener un mayor impacto durante el recorrido de revisión de la unidad, por ello la información y comunicación debe ser clara efectiva.

HyP también es un área que puede contribuir a la comercialización de accesorios considerando que su operación recibe unidades en las que algunos clientes no tienen que realizar ningún desembolso.

tomando en cuenta los que su operación considera:

- a) Ingreso de unidades con pase con Deducible (implica gasto del cliente)
- b) Ingreso de unidades con pase sin deducible (oportunidad de venta inteligente)
- c) Golpes Menores (oportunidad de venta adicional)

Durante el recorrido de revisión de la unidad, se puede lograr alternativas de Venta, por lo que al igual que en el proceso de los asesores se deben considerar los puntos (1,3,5) de comercialización de Refacciones.

VII. Hojalatería y Pintura (HyP)

Considerando que HyP es una operación clave del negocio, cabe señalar que algunas operaciones básicas que pueden contribuir a la rentabilidad del negocio son las reparaciones rápidas o ligeras.

Es importante desarrollar un material de apoyo para consulta de los Clientes de los servicios disponibles y que las cotizaciones de los asesores de HyP, puedan realizarse de manera rápida y efectiva, garantizando su satisfacción.



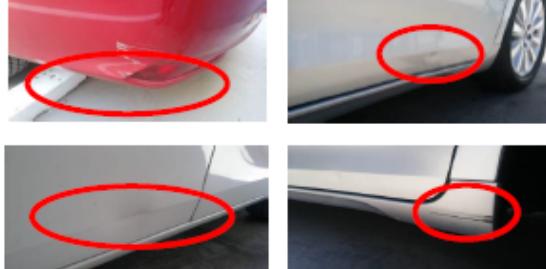
Mayo 2020.

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

Algunas de las reparaciones que se podrían considerar en la recepción de las unidades tanto de Servicio como de HyP son las siguientes:

- Rayones
- Portazos
- Despostilladuras
- Estéticas y pulido



Para apoyo de las operaciones que sean exclusivas Toyota contamos con el equipo de HyP TMEX quienes pueden orientarlos más referente a dichas operaciones.

Leonardo del Sordo leonardo.del.sordo@toyota.com

Edgar Simón Checa edgar.checa@toyota.com

Abel Sanchez abel.sanchez@toyota.com

Con estas recomendaciones estamos seguros podremos continuar ofreciendo a los clientes la atención y servicio adaptados a las condiciones actuales, y que nos mantendrán cerca de nuestros Clientes haciéndoles llegar alternativas y opciones pensadas el su bienestar y el cuidado de su unidad.

Les invitamos también a continuar reforzando todas las acciones enfocadas en los Clientes y los Asociados siguiendo todas las recomendaciones de cuidado, higiene y limpieza conocidas.

Atentamente.

Dirección de Servicio al Cliente



Mayo 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

Recomendaciones Relacionadas con Acciones de Servicio y Equipos de Taller

Anexo B.

Los invitamos a continuar con las medidas de protección dentro de su distribuidor durante las interacciones con clientes y asociados en esta etapa de contingencia por COVID-19.

A continuación, les daremos algunos consejos prácticos para Acciones de Servicio y Mantenimiento de las herramientas y Equipos que pueden implementar en su distribuidor.

Acciones de Servicio

Es de vital importancia continuar ofreciendo la total seguridad en los vehículos de nuestros clientes a través de la aplicación de las Acciones de Servicio que continuamente estamos ofreciendo como parte de la mejora continua y resultado del programa EDER.

En los siguientes párrafos les mostramos herramientas para asegurar que los asociados involucrados en los procesos de Acciones de Servicio (Servicio, Refacciones, Como Nuevos, Hojalatería y Pintura) conozcan las formas en que pueden acceder a información relevante de las Acciones de Servicio, así como identificar vehículos con actividades pendientes.

¿Cómo encontrar un vehículo involucrado en una Acción de Servicio?

- 1) Entra a TIS
- 2) Accede a Información de Vehículo
- 3) Introduce el VIN
- 4) Presione Mostrar

The screenshot shows the TIS interface with the following elements:

- Top navigation bar: Inicio, TIS (highlighted), Service Lane.
- Sub-navigation tabs: Library, Diagnóstico, Asistencia técnica, Información del vehículo (highlighted).
- Search bar: Búsqueda del número de identificación del vehículo.
- Input field: Introduzca abajo un VIN de 17 dígitos si desea buscar la información pertinente: (containing the value 2T1BE4EE0BC046653).
- Buttons: Borrar, Mostrar (highlighted).



- 5) Se desplegará la información relacionada al vehículo
- 6) Se mostrarán las Acciones de Servicio pendientes del vehículo.

This screenshot shows a service history search results page. At the top, there are tabs: Campaign, Servicio De La Historia, Warranty, Telematics, DTC History, and Diagnostic Report. The 'Campaign' tab is selected. Below the tabs, it says 'Campaña de servicio'. Underneath that, there's a section for 'Descripción de la campaña:' which includes 'Safety Recall G0P - Remedy Notice, Multiple Models and Model Years, Takata Front Passenger Airbag Inflator (Zone A)'. It also shows 'Estado de la campaña:' as 'Remedy Available' and 'Estado de realización:' as 'Not Completed'. There are buttons for '[Mostrar documentos]' and 'Requisitos Tech Cert :'. The bottom part of the screenshot shows a message: '7) En caso de que el vehículo no cuente con ninguna Acción de Servicio pendiente, aparecerá de la siguiente manera.'

- 7) En caso de que el vehículo no cuente con ninguna Acción de Servicio pendiente, aparecerá de la siguiente manera.

This screenshot shows a service history search results page with the 'Servicio De La Historia' tab selected. The 'Campaña de servicio' section is empty. Below it, a message states: 'No se ha encontrado ninguna INFORMACIÓN para el VIN: ZT3RFREV7JW756923'.

Búsqueda de Información de Acciones de Servicio

- 1) Entra a TIS
- 2) Accede a: Librería/ Información de Servicio
- 3) Introduce el Número de Acción de Servicio (Asegúrate de realizar la búsqueda en Español)
- 4) Presiona Buscar



5) Aparecerán los documentos disponibles

Publicaciones de la Campaña de México: 5 documento(s) encontrado(s).

- 1. Aviso Importante de Reparación 20TA03 (20TB03 Aviso preliminar); Corolla 2011-2019; Inspección Módulo (ECU) de Bolsas de Aire (Carta de Distribuidor)
- 2. Aviso Importante de Reparación 20TA03 (Fase de Remedio) : 2014-2019 Corolla; Instalación de Sub-Armés de ECU de Bolsa de Air (Instrucciones Técnicas)
- 3. Aviso Importante de Reparación 20TA03 (Fase de Remedio) : 2011-2013 Corolla; Instalación de Sub-Armés de ECU de Bolsa de Air (Instrucciones Técnicas)
- 4. Aviso Importante de Reparación 20TA03 (Fase de Remedio) : 2011-2019 Corolla; Instalación de Sub-Armés de ECU de Bolsa de Air (Carta de Distribuidor)

I. Acciones de Servicio Pendientes (TABLEAU)

- 1) Entra a TABLEAU
<https://tableau-toyota.com/#/signin>
- 2) Introduce tu Usuario y Contraseña
 - a. En caso de no contar con sus credenciales de acceso, contacte a Soporte de Sistemas de Toyota de México: carlos.muro@toyota.com



- 3) Accede al Tablero No. 13 llamado "DEALER VIN's Acciones de Servicio"

A screenshot of the same dashboard as above, but with the "Explorar" option highlighted in the menu. The menu also includes "Servicio al Cliente", "Acciones de Servicio", "Vin - Dealer", and "13. DEALER Vin's de Accion de Servicio". Below the menu, there is a large Toyota logo.

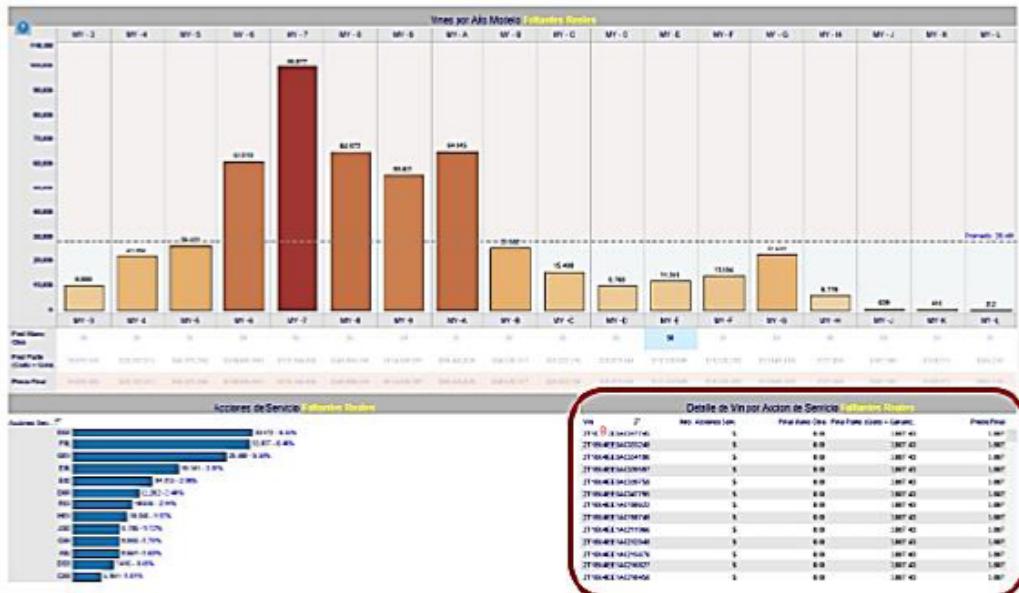
- 4) Seleccione la opción de "Pendientes Reales" en el Menú.
- 5) Tendrá una pantalla como la siguiente, en la parte inferior derecha se mostrará.

TOYOTA

Mayo 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente



- 6) Podrá visualizar de dos maneras la información:
i. Por número de Acciones de Servicio pendientes de cada VIN

Detalle de Vin por Accion de Servicio Faltantes Reales					
Vin	F	Nro. Acciones Serv.	Final Mano Obra	Final Parte (Costo + Gananc.)	Precio Final
2T1E  1AC231957		5	0.00	3,807.43	3,807
2T1BU4EE1AC254574		5	0.00	3,807.43	3,807
2T1BU4EE1AC257376		5	0.00	3,807.43	3,807
2T1BU4EE1AC277756		5	0.00	3,807.43	3,807
2T1BU4EE1AC289826		5	0.00	3,807.43	3,807
2T1BU4EE1AC302011		5	0.00	3,807.43	3,807
2T1BU4EE1AC304549		5	0.00	3,807.43	3,807

- ii. Por Acción de Servicio de cada VIN, al presionar el signo de (+)

Detalle de Vin por Accion de Servicio Faltantes Reales						
Vin		Accion de Ser..	Nro. Acciones Serv.	Final Mano Obra	Final Parte (Costo + Ga..	Precio Final
2T1E0EE0AC208346	AMA		1	0.00	2.63	3
	C0M		1	0.00	0.00	0
	E0M		1	0.00	2,198.85	2,198
	G0P		1	0.00	1,605.95	1,606
	GMB		1	0.00	0.00	0
2T1BU4EE0AC216727	AMA		1	0.00	2.63	3



Mayo 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

7) Descarga de VIN's

- Para descargarlo, busca el ícono de descargar en la parte superior derecha.



- Selección la opción de "Tabulación Cruzada"



Manejo de Base de Datos

Es importante realizar un cruce de los VIN's que tienen Acciones de Servicio pendientes con la base de datos de clientes. Toyota actualiza frecuentemente la información de Acciones de Servicio para los diversos vehículos y modelos.

Se recomienda:

- Realizar un barrido de sus bases de datos y órdenes de Servicio, en búsqueda de números de contacto y correo electrónico.
- Una vez localizado, realizar una llamada al cliente invitándolo a realizar su Acción de Servicio SIN COSTO. Se deben coordinar esfuerzos con las áreas de citas y/o CRM para que no sean varias las personas que contacten a un mismo cliente.
- Agende una cita para asegurarle al cliente la disponibilidad de partes, técnico, etc.
- Actualice los datos de Cliente y guárdelos en su base de datos para futuros contactos



Mayo 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

II. Herramienta y Equipo de Taller

Adicional a las medidas tomadas para evitar la propagación del COVID-19, la seguridad de los asociados también se encuentra en el mantenimiento y uso de las herramientas del taller.

- A. Herramienta Taller: Mantenimiento / Reparación.
- B. Herramienta Diagnóstico.
- C. Equipo Taller: Rampas, alineadora, etc.
- D. Líneas de presión de aire.

Para poder seguir brindando un servicio de excelencia, es importante contar con la herramienta y equipo completo y en excelentes condiciones, para cumplir con las expectativas de nuestros clientes. Por lo anterior hacemos las siguientes recomendaciones:

A. Herramienta Taller: Mantenimiento / Reparación.

Realizar un inventario de todos los carritos de mantenimiento y reparación, hay que considerar que este inventario debe de hacerse de manera minuciosa y corroborar el correcto funcionamiento de dichas herramientas. En caso de tener faltantes, comunicarse con nuestro socio estratégico Snap-On, para solicitar una cotización, así como un plan de apoyo para la compra de herramienta.

B. Herramienta de Diagnóstico.

Esta herramienta es fundamental para poder identificar y encontrar la causa raíz de la queja del cliente. Les pedimos realizar un inventario de la herramienta y confirmar su funcionamiento a través del uso e instalación en un auto para el correcto funcionamiento.

C. Equipo de taller.

Revisar las bitácoras de mantenimiento, recordando a todo el equipo de taller la realización del mantenimiento preventivo por lo menos 1 vez cada 6 meses. En el caso de equipos que cuenten con algún software (p. ej. la alineadora) corroborar que cuenten con la última actualización disponible.

D. Líneas de presión de aire.

Revisar que las líneas de presión de aire estén entregando la presión necesaria para trabajar de acuerdo con el equipo instalado, también revisar que los filtros de aire estén funcionando correctamente. En estas líneas normalmente se forma / almacena agua, por lo que es vital para el correcto funcionamiento de las herramientas neumáticas que las líneas estén libres de agua y purgadas, para evitar un daño prematuro.

En caso de requerir algún apoyo por favor contacte a su FTS regional y TAS Asignado.



Mayo 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

Anexo C Recomendaciones de Limpieza del Vehículo

ACTUALIZACIÓN

Las partes marcadas en rojo indican la ACTUALIZACIÓN

Para Toyota de México la salud de nuestros socios, clientes y asociados siempre ha sido nuestra principal prioridad, por ello en esta contingencia buscamos ofrecer las mejores y más seguras experiencias en nuestras áreas de servicio.

Como parte de las sugerencias de limpieza en el vehículo para salvaguardar la salud e integridad de todos, a continuación, se describen conceptos, guías y pasos a seguir sobre la limpieza de cualquier vehículo Toyota. Además, se mencionan los Detergentes/líquidos NO recomendados por Toyota.

Términos Relevantes:

Limpieza: se refiere a remover suciedad e impurezas, incluyendo gérmenes, sobre alguna superficie. Una simple limpieza no mata los gérmenes, sin embargo, removiendo los gérmenes disminuye el riesgo de propagación de alguna infección.

Desinfección: este proceso se usa para eliminar los gérmenes restantes en una superficie después de limpiarla. Esto reduce el riesgo de propagación de alguna infección.

Guías de Limpieza: y Desinfección:

Limpieza:

- Utilice productos y procedimientos de limpieza del vehículo con base al Manual del Propietario.
- Siga las instrucciones de uso de los productos, así como recomendaciones adicionales del proveedor, incluyendo cualquier instrucción sobre el uso de guantes u otro Equipo de Protección Personal (EPP).

Desinfección:

- Utilice materiales apropiados para desinfección en áreas de alto contacto. Los productos para desinfección deben ser seleccionados para su compatibilidad con exterior e interior de vehículos Toyota.
- Siga las instrucciones y procedimientos en los productos, incluyendo alguna instrucción para utilizar guantes u otro Equipo de Protección Personal (EPP).
- Debe prestar atención en las áreas de alto contacto como se muestra abajo.



Mayo 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

Escenarios donde la limpieza de vehículos puede estar justificada:

- Cuando se recibe un vehículo para servicio y cuando se devuelve al cliente.
- Cuando un vehículo sale para una prueba de manejo.
- Cuando un vehículo es llevado al distribuidor para ser tomado en cuenta en Comonuevos o para una valuación.

Lista de preparación para limpieza del automóvil

1. Cubrebocas
2. Gafas protectoras
3. Guantes de goma (guantes resistentes a solventes)
4. Etiqueta de identificación de automóvil limpio
5. Toallas (2)
6. Detergente natural



Detergentes no recomendados (Toallas-líquidos)

No use los siguientes tipos de detergente, ya que pueden decolorar el interior del vehículo o generar marcas, daños en las superficies pintadas, volante, palanca de cambios, tablero, cubierta de puertas, etc. Sustancias orgánicas como benceno, gasolina, soluciones alcalinas o ácidas, tintes y blanqueadores, como solvente adelgazador, benceno y alcohol.

No utilice cera pulidora ni limpiador pulidor. Podría dañarse la superficie pintada del panel de instrumentos o de otras piezas internas.



Estamos seguros de que con estas medidas lograremos una limpieza adecuada del automóvil antes de entregarlo al cliente y además tendremos lugares de trabajo limpios para ofrecer a nuestros clientes la tranquilidad en el manejo de sus vehículos mientras están en las instalaciones del dealer.

NOTA: "Proceso de Sanitización"



Mayo 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

Si el distribuidor está ofreciendo este servicio, por requerimiento de los clientes o por iniciativa propia, favor de contactar a su FTS/DSPM regional para más información.

SOP Proceso de Limpieza del Automóvil

1. Mezclar el detergente natural en una toalla suave y limpie el área con una toalla.
 - a. No rocíe directamente sobre el área objetivo.
 - b. Para cada área: use el detergente natural para limpiar todas las manchas.

Algunos ejemplos de detergente natural (marca Karcher):



2. Utilizar la segunda toallita: usando la toalla humedecida (pañuelo enjuagado con agua la mayor cantidad de tiempo posible), Limpie el mismo lugar para eliminar los residuos. (los residuos pueden causar manchas blancas o marcas de agua si no se limpian adecuadamente)

Nota: Asegúrese de lavarse las manos después de limpiar el vehículo antes y después de conducir.

Limpieza Lado Conductor	Imagen
1. Panel del conductor 2. Manija de puerta 3. Interruptor de cristal 4. Ventila de A/C 5. Cinturón de seguridad 6. Controles de altura del asiento 7. Contorno del asiento	
Limpieza Asiento Conductor	Imagen



Mayo 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

1. Volante de dirección
2. Palanca de señal de giro
3. Palanca de cambios
4. Palanca de limpiaparabrisas
5. Botón de encendido
6. Salida central de aire acondicionado
7. interruptor de luz de emergencia
8. Panel de instrumentos.



Limpieza Asiento conductor

1. Interruptor de quemacocos
2. Manija de lado conductor
3. Parasol lado conductor
4. Espejo Retrovisor

Imagen



Limpieza Lado Izquierdo Trasero

1. Manija trasera izquierda
2. Hebilla del cinturón de seguridad
3. Cinturón de seguridad izquierdo
4. Consola trasera portavasos
5. Panel de Puerta

Imagen



Limpieza Lado Trasero Derecho

1. Manija trasera derecha
2. Seguro central del cinturón de seguridad del asiento trasero
3. Cinturón de seguridad central del asiento trasero
4. Cinturón de seguridad trasero derecho
5. Panel de Puerta

Imagen



Limpieza Lado Pasajero Delantero

Imagen



Mayo 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

- 1. Cubierta de puerta
- 2.Cerradura de puerta dentro del asiento del pasajero
- 3.Botón de vidrio eléctrico
- 4. Manija del pasajero
- 5.Ventilación del aire acondicionado lado pasajero
- 6.Cinturón de seguridad del pasajero
- 7.Parasol lado pasajero



Exterior del Vehículo Lado Pasajero

- 1. Interruptor de Cajuela o Quinta puerta
- 2. Base de Cajuela o Quinta puerta
- 3. Manija de puerta trasera derecha
- 4. Manija de puerta delantera derecha

Imagen



Exterior del Vehículo Lado Conductor

- 1. Manija de puerta delantera izquierda
- 2. Manija de puerta trasera izquierda
- 3. Tapa y Tapón de gasolina
- 4. Cofre
- 5. Control/Llaves



Imagen



Si un vehículo puede haber estado expuesto a alguien con COVID-19

1. El vehículo no se debe tocar durante 24 horas.
2. Despues de que hayan pasado las 24 horas, limpie todas las superficies como se mencionó anteriormente mientras usa el equipo de protección personal adecuado para los productos químicos utilizados, incluidos los guantes.
3. Al finalizar, deseche los guantes adecuadamente, lave y desinfecte las manos.

Atentamente,
Dirección de Servicio al Cliente

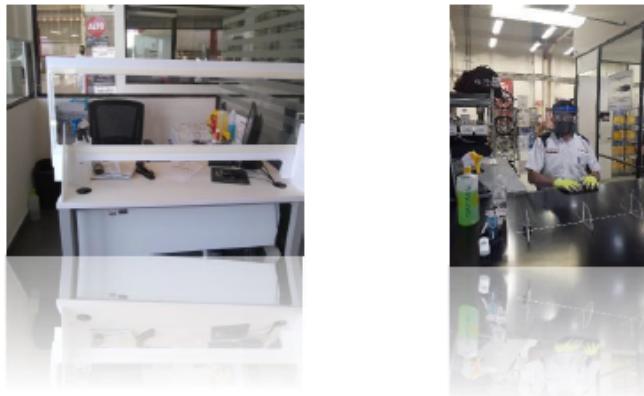


Ejemplos de Buenas Prácticas Aplicados en la Red de Distribuidores.

Anexo D.

I. Ejemplos de Buenas Prácticas Aplicados en la Red de Distribuidores.

Ejemplos de higiene y limpieza.



Ejemplos de Empatía con el Cliente





The screenshot displays a software application used for managing service requests. On the left, there's a sidebar with various icons and a list of open cases. The main area shows a detailed view of a specific case, including a video thumbnail and some descriptive text. To the right, there's a large table titled "RECOLECCIÓN DE UNIDADES" (Unit Collection) with several rows of data, likely related to vehicle parts or components.



CONTAMOS CON PAGO EN LÍNEA ES MUY SENCILLO!

#QuítateEnKasa #MisMejoresVistas

Citas la Toyota

¡Paga en línea!

¡Paga en línea!



BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

Mayo 2020.



Atentamente,

Dirección de Servicio al Cliente



Mayo 2020

BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

Cuidados Recomendados Mientras los Clientes No Utilizan sus Vehículos

ANEXO E

Estimados distribuidores, como complemento de la información empática a los Clientes que hemos estado recomendado a través de diferentes comunicados y boletines por parte de Servicio al Cliente, ponemos a su disposición los siguientes consejos para cuando los vehículos de los Clientes han permanecido sin ser utilizados durante varios días. La intención es que esta información pueda servir a ustedes como recomendaciones en los mensajes que dirigen a los Clientes a través de las diferentes plataformas o en las llamadas de seguimiento que Ustedes realizan.

De acuerdo con lo anterior, a continuación, les enlistamos 13 puntos preventivos:

1. Encender el motor cada 2 semanas durante 10 minutos. Asegúrate de que todos los accesorios se encuentren apagados, puertas, cajuela y cofre cerrados
2. Revisar la presión de inflado de las llantas una vez cada dos semanas
3. Es importante lavar el auto con agua solamente por lo menos una vez a la semana para un mejor cuidado de la pintura
4. En caso de que alguna llanta este desinflada, puede reemplazar la llanta desinflada por la llanta de refacción.
5. Revise el nivel del depósito de limpiaparabrisas y compruebe el correcto funcionamiento del sistema, además de las gomas por lo menos 1 vez cada 15 días
6. Encienda el desempañador trasero durante 30 segundos por lo menos una vez al mes
7. Para evitar malos olores, encienda el sistema de A/C durante 5 min por lo menos una vez cada dos semanas en modo aire exterior mientras abre los cristales
8. revisar todos los niveles de los fluidos del compartimento del motor, para asegurar un correcto funcionamiento
9. Active y revise el correcto funcionamiento de las luces en general
10. Para los Vehículos con llave electrónica, es posible el modo de ahorro de pila, esto minimiza el agotamiento de la pila
11. Si la pila de la llave electrónica se ha descargado, es posible bloquear o desbloquear las puertas y la cajuela
12. Su vehículo viene equipado con un kit herramientas para uso en caso de emergencia, confirme que se encuentre completo.
13. Es importante desactivar el freno de estacionamiento durante 5 min mientras aplica el pedal del freno cada 5 días para liberar tensión en el mecanismo.



BOLETÍN INFORMATIVO

Departamento: Servicio al cliente

Para mayor detalle o posibles dudas de los Cliente les recomendamos consultar el Manual de Propietario ya que podrán identificar inspecciones adicionales que el Cliente podrá llevar a cabo en su vehículo TOYOTA.

Atentamente.

Dirección de Servicio al Cliente



6

CAPÍTULO

ACRÓNIMOS

ACRÓNIMO	SIGNIFICADO	TRADUCCIÓN
3S	Sales, Service & Spare Parts	Ventas, Servicio y partes
BO	Back Order	Pedidos pendientes en el proveedor por falta de partes
CXi	Customer Experiencie Index	Índice de Experiencia del Cliente
DFS	Dealer Financial Statement	Estado financiero del concesionario
DMS	Dealer Management System	Sistema de Administración del Concesionario
DPR	Dealer Product Report	Reporte técnico de concesionario
EDER	Early Detection Early Resolution	Detección temprana, resolución oportuna
EPC	Electronic Parts Catalogue	Catálogo Electrónico de Partes
FIRM	Fix It Right México	Bien reparado y a la Primera vez
KPI	Key Performance Indicator	Indicador clave de desempeño
LUX	Luxes	Unidad de medición de iluminación
LT	Lead Time	Tiempo de llegada de un pedido desde que es solicitado al PDC (Parts Distribution Center / Centro de Distribución de Partes) hasta su disponibilidad en el DMS
MAD	Monthly Average Demand	Demanda Promedio Mensual (partes)
MDT	Master Diagnostic Technician	Técnico Maestro en Diagnóstico
MIP	Maximum Inventory Position	Posición Máxima de Inventario (partes)
N/A	No aplica	Cuando es indiferente a quien se realiza la pregunta
NCF	New Car Features	Especificaciones técnicas de vehículos nuevos
TSA21	Toyota Serv ice Advisor	Asesor de servicio Toyota
OC	Order Cycle	Ciclo de ordenamiento (partes)
OJT	On the Job Training	Plan de inducción antes y durante el trabajo (en los primeros días)
OH	On Hand Quantity	Inventario disponible
OO	On Order Quantity	Pedidos en curso
PDS	Pre-Delivery Service	Servicio pre-entrega (vehículos nuevos)
PQ&SS	Product Quality & Service Support	Calidad de Producto y Soporte a Servicio
PSFU	Post Service Follow Up	Seguimiento Posterior al Servicio
SOP	Standard Operation Process	Proceso Estándar de Operaciones
SOQ	Suggested Order Quantity	Pedido sugerido
SS	Safety Stock	Stock de Seguridad
SSC / SC	Special Service Campaigns/Service Campaign	Acción Especial de Servicio/Acciones de Servicio
SST	Special Service Tools	Herramientas especiales de Servicio
TA	Technical Advisor	Asesor Técnico
TAS	Technical Assistance System	Sistema de Asistencia Técnica
TIS	Technical Information System	Sistema de información técnica
TMEX	Toyota México	Toyota de México
VDQI	Vehicle Delivery Quality Improvement	Mejora en la calidad de la entrega del vehículo
VOC	Voice of Customer	Voz del cliente