

Druhý ročník soutěže servisních techniků Toyoty potvrdil vysokou úroveň jejich kompetencí

Klání servisních techniků proběhlo letos v únoru s téměř dvojnásobně vyšší účastí než předloni. Vyššímu zájmu pomohlo sdílení výsledků reprezentanta, který se zúčastnil prvního mezinárodního kola a v široké konkurenci se neztratil. Příklad táhnul a možnost postoupit mezi nejlepší v Evropě nebo získat zajímavé ceny techniky oslovil. Výsledky potvrdily vysokou kvalitu širšího týmu techniků, poprvé se zúčastnili i zástupci servisních týmů smluvních dealerů. A rozhodně byli vidět, a to i na stupních vítězů.

Při organizaci soutěže a přípravě profilů jednotlivých stanovišť využila Toyota poznatky z celoevropského kola prvního ročníku soutěže a aplikovala nové prvky, které odpovídají současným prioritám zákazníků.

Soutěž byla rozdělena do dvou kategorií (čelní vozíky, skladová technika) a každý soutěžící si mohl vybrat jen jednu z nich. Soutěžící museli absolvovat náročné kolečko na pěti odlišných stanovištích a v časovém limitu provést pod dohledem pozorných rozhodčích - servisních poradců a trenérů - zadané servisní zakázky. Ve srovnání s prvním ročníkem byly na soutěžící kladeny přísnější nároky - každý úkol se skládal z několika fází, které zahrnovaly rovněž bezpečnost, provedení úkolu, vysvětlení provedení práce a podobně. Konkurence zkušených a šikovných techniků byla velká. I malé zaváhání na jednom stanovišti rozhodovalo o konečném pořadí.

Vítězi v kategorii čelních vysokozdvíhových vozíků se stali Lukáš Hausmann (1. místo, region severní Čechy), Martin Motyčka (2. místo, technik dealera, východní Čechy), Daniel Roztočil (3. místo, depo Rudná) a v kategorii skladové manipulační techniky Jan Římek (1. místo, region východní Čechy), Patrik Hradský (2. místo, region Praha) a Jan Strakoš (3. místo, region severní Morava). Získali peněžité i věcné ceny a zlatí medailisté i jistotu účasti v celoevropském kole soutěže, jehož květnový termín byl zatím odložen na později.

Užitečná zpětná vazba pro servisní management, trenéry i zákazníky

Vít Sklenář, technický manažer servisu a jeden z organizátorů popsal soutěžní podmínky: *"Na jednotlivých stanovištích na soutěžící čekaly stroje z hlavních produktových řad - například čelní vysokozdvíhové vozíky Toyota Traigo 48 a Traigo 80, Toyota Toner, retraky BT Reflex RRE-H nebo ručně vedené vozíky BT Levio řady LPE. Soutěžní zadání byla velmi různorodá a důkladně prověřila odbornou připravenost servisních techniků. Letošní novinkou byla například práce se systémem správy flotily Toyota I_Site (telematika) či správnost vyplnění Accident/Incident reportů. My jsme v I_Situ velmi pokročilí, v Evropě jsme nejdál, máme vyškolené specialisty. Technici Toyoty se přímo nepodílí na správě dat, ale soustředí se na montáž a údržbu hardwaru pro telematiku, na technickou podporu, kontrolují nárazová čidla, řeší komunikační výpadky a podobně. Všichni zúčastnění ukázali, že jsou skutečnými profesionály. Celkově hodnotím akci jako vynikající zpětnou vazbu a potvrzení, že důraz na soustavný důsledný trénink a vzdělávání techniků je naší silnou stránkou i důležitou konkurenční výhodou."*

Technické i komunikační dovednosti

Josef Hladík, vedoucí týmu interních trenérů, uvedl, že cílem soutěže je prověřit nejen odborné technické znalosti, se kterými se setkávají denně či příležitostně, ale také dodržování stanovených technologických postupů, orientaci v servisních manuálech, komunikace i principů dodržování bezpečnosti práce, což je v Toyotě velkou prioritou:

"Hodnocení bylo velmi obtížné, protože nezahrnovalo jen vlastní servisní úkony, ale také procesní postupy nebo hodnocení komunikace "se zákazníkem", tedy vysvětlení, jaké úkony byly provedeny a přínos této práce. Technik je spokojený, když závadu odhalí, opraví a pokračuje na další zakázku, ale zákazník chce vědět, co se stalo. Do té doby neví, za co platí. Soustředili jsme se také na některé speciální znalosti a triky, které servisním technikům zdůrazňujeme během školení nováčků i zkušených techniků při školeních nových produktů. Vedle odborných věcí, jako jsou

kalibrace, nastavování parametrů a podobně, jsme přidali jsme i úkoly a hodnotící ukazatele pokrývající bezpečnost, například jak si zajistit pracoviště."

"Zařadili jsme rovněž otázku Reportingu (vyplňování dotazníků, formulování závěrů a zjištění), protože důležité je i informaci, kterou technik zjistí, zpracovat a předat dál - například kvůli bezpečnosti pro celý tým, kvůli informování výrobního závodu apod. Chtěli jsme nasimulovat podmínky tak, aby byly stejné s centrální soutěží, aby náš zástupce nebyl překvapen a aby se zvýšila šance uspět. Když jsme dostali podrobné výsledky z evropského kola, zjistili jsme, že náš technik Milan Mistr (vítěz prvního ročníku v ČR), měl absolutně nejlepší technickou část úkolů, ale byl horší v netechnických administrativních úlohách. I nyní to byla paradoxně nejnáročnější část pro všechny techniky, kteří se zúčastnili. Měli psát, vyhodnocovat, dávat dotazy, zjistit fakta. Budeme na těchto dovednostech pracovat dál při interních školeních," řekl na závěr Josef Hladík.