



VISITAÇÃO GUIADA

PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS,
MÉTODO 5S E ISO 14001 NA PRÁTICA

Introdução

- Após percebermos a necessidade de compreensão prática dos graduandos dos cursos de administração, ciências contábeis, mestrandos em meio ambiente e áreas afins em relação a processos administrativos, estratégicos e operacionais, decidimos ajudar nossa comunidade no intuito de agregar-lhes conhecimento e valor, abrindo as portas de nossa concessionária para proporcionar a estes estudantes a experiência da visualização prática de uma operação bem definida e padronizada em todos os âmbitos, que inclusive é tema de muitas matérias da graduação.



Como tudo aconteceu...

Então, logo após surgir esta demanda, nos reunimos para elencar os pontos principais que seriam falados aos estudantes e também como seria redigida esta visitação, para que os estudantes pudessem participar de todo o processo, compreendendo como ocorre desde a compra do veículo até como ocorre as manutenções.

Além da compreensão do ciclo de vendas e pós-vendas, explicações referentes a importância da organização e implementação do método 5S e ISO14001

Visitação- 1ª parte (Vendas)



Explicações pertinentes a importância da padronização dos processos One Toyota e jornada do cliente, relacionados a área comercial.



Passeio guiado demonstrando a operação durante a jornada do cliente.



Explicação da ISO14001 aplicada a área comercial.



Momento para tirar dúvidas e esclarecimentos.



Intervalo.

Visitação - 2ª parte (Pós-vendas)



Explicações pertinentes a importância da padronização dos processos One Toyota e jornada do cliente, relacionados a área de serviços.



Passeio guiado demonstrando a operação durante a jornada do cliente.



Explicação da ISO14001 aplicada a área de serviços.



Momento para tirar dúvidas e esclarecimentos.

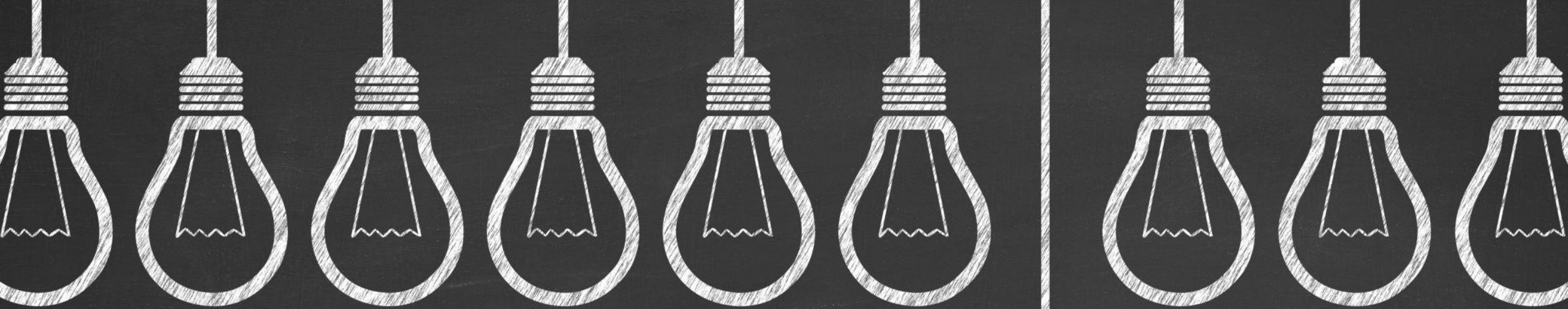


Encerramento e feedbacks sobre a visitação.

Expectativas

- Difundir a cultura e organização da Toyota;
- Agregar conhecimento e valor aos futuros profissionais;
- Promover o encantamento pela marca, através da demonstração dos processos sólidos que proporcionam uma experiência incomparável aos clientes da marca;
- Servir de inspiração, incentivando-os para melhorar os processos e o ambiente em que estiverem inseridos;





Resultados Obtidos:

Visitantes relataram uma compreensão maior sobre a importância da padronização e definição de um processo bem estruturado, reconhecendo e agregando valor a marca referenciando seu comprometimento com o meio ambiente e com o cliente, tornando-os nossos admiradores.

Houve relatos de uma melhor percepção sobre processos, onde diversos visitantes informaram ter adquirido conhecimentos e ideias aplicáveis em muitas tarefas do seu dia a dia tanto pessoal quanto profissional.



Depoimento do projeto piloto:



Larissa Vasconcellos Quevedo
Estudante de Administração UNIJUÍ

“A CarHouse Toyota é uma empresa que mantém sempre o cuidado com seu cliente em todos os sentidos; da recepção até a entrega é um processo muito bem pensado e elaborado para melhor atender seu cliente. Importante destacar que também está preocupada com o meio ambiente, onde realiza o correto descarte de resíduos e separação dos mesmos. Com certeza essa visita fez a diferença para toda a formação acadêmica!”

Depoimento do projeto piloto:



Claiton Juda Grazik
Gerente da Unidade IJUÍ

Este projeto nasceu no cerce de nossa operação, ou seja, pessoas apaixonadas pela cultura e ambiente com o desejo de compartilhar dessa experiência e conhecimento a futuros profissionais, me sinto orgulhoso em fazer parte deste movimento e contribuir para nossa sociedade e região, isto é Best In Town na prática.

Depoimento do projeto piloto:



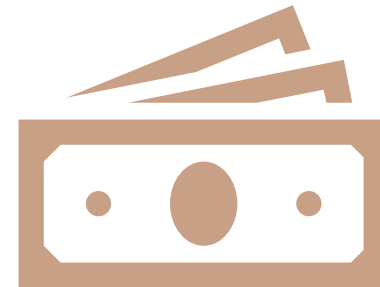
Aristides Neto
Colaborador CarHouse IJUÍ
Estudante de Administração UNINTER

Trabalhar na CarHouse é motivo de muito orgulho e satisfação, me sinto privilegiado em fazer parte deste projeto. Participei do projeto piloto e quero continuar contribuindo pois é muito importante para mim fazer a diferença na vida de outras pessoas.

Investimento:



Neste projeto foi utilizado o valor de R\$3.333,61, referente a compra de um projetor para as apresentações.



Custos de budget (lanches e materiais de divulgação durante as visitasões): R\$ 300,00

Aos envolvidos...

A partir do resultado do projeto, queremos:

- Desenvolver a liderança e governança através de nossos colaboradores envolvidos no projeto;
- Estar inserido dentro das principais universidades da nossa região entre elas UNIJUÍ, UNIASSELVI, UNINTER, além de escolas públicas no longo prazo.
- Oportunizar vagas de para universitários e assim melhorar nossa retenção de talentos;
- Fortalecer e consolidar a marca através da experiência e inclusão do projeto;
- Participar de eventos e seminários dentro das universidades para colocar em evidência nossa empresa e a Marca Toyota.

Guia da visitação na parte comercial

- EXPLICAÇÃO SOBRE A RECEPÇÃO DOS CLIENTES;
 - 7 PASSOS DE VENDAS;
- BOAS PRÁTICAS NA ÁREA COMERCIAL;
- PADRONIZAÇÃO E INFRAESTRUTURA.



Guia da visitação na parte de serviços

- EXPLICAÇÃO SOBRE A RECEPÇÃO DOS CLIENTES;
 - 10 PASSOS DE SERVIÇOS;
 - TEMPO PADRÃO DE OPERAÇÕES;
 - CONTROLE DE SERVIÇOS;
 - BOAS PRÁTICAS NA OFICINA;
- ORGANIZAÇÃO PEÇAS (APLICAÇÃO DO JUST IN TIME);
- ISO 14001, SEPARAÇÃO E DESTINAÇÃO DE RESÍDUOS