

LE SERVICE TOYOTA

NOTRE ENGAGEMENT : VOTRE SATISFACTION



TOYOTA

MATERIAL HANDLING

NOTRE PRIORITÉ : VOUS SATISFAIRE

CHEZ TOYOTA, NOUS VOULONS VOUS OFFRIR À LA FOIS DES PRODUITS ET UN SERVICE DE QUALITÉ.



La satisfaction client est notre priorité et nous faisons tout pour répondre dans le détail à vos attentes. Aussi, il est important pour nous de comprendre très précisément vos besoins pour mieux les anticiper.

Nous réalisons pour cela tout au long de l'année, à travers l'Europe, une enquête de satisfaction indépendante auprès d'un large panel de clients et de prospects. Nous recueillons ainsi leurs appréciations de notre service et leurs commentaires. Nous évaluons en continu nos performances et les améliorations possibles de notre service.

Les clés de succès du Service Toyota auprès de ses clients :

- 100 % de nos techniciens sont certifiés Toyota.
- 25 km en moyenne entre vous et votre technicien Toyota partout en France.
- 95 % des chariots sont remis en service dès la première intervention.
- Des spécialistes Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement, disponibles pour vous en région.

ENQUÊTE DE SATISFACTION

Avec plus de 1 000 réponses chaque mois, nous sondons les attentes de nos clients et prospects, évaluons la qualité de nos services et identifions l'ensemble des possibilités d'amélioration.

DÉPANNAGE EN MOINS DE 8H

TOYOTA MATERIAL HANDLING DISPOSE D'UNE ORGANISATION DÉDIÉE AU SERVICE POUR UN DÉLAI D'INTERVENTION MINIMAL.



Obligations réglementaires

Pour plus d'informations sur le carnet de maintenance, reportez-vous entre autres aux articles R4323-20, 21 et 29 du code du travail et à la circulaire DTR 2005/04 du 24 mars 2005.



DES CHARIOTS TOUJOURS DISPONIBLES

Nos techniciens ont pour objectif de résoudre le problème rencontré dès la première intervention. Notre priorité est d'immobiliser vos chariots le moins de temps possible. Pour cela, nous appliquons scrupuleusement la méthode Toyota : le Toyota Service Concept.

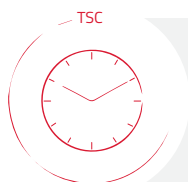
DES ÉQUIPEMENTS TOUJOURS OPÉRATIONNELS

VOS PRIORITÉS SONT NOS PRIORITÉS.



Toute intervention non planifiée désorganise vos activités et génère des coûts imprévus.

Nos contrats de service permettent de suivre votre parc de chariots en continu, de réduire leur immobilisation, et ce quelle qu'en soit la marque. Nos contrats sont modulables pour s'adapter au mieux à vos impératifs et à votre environnement.

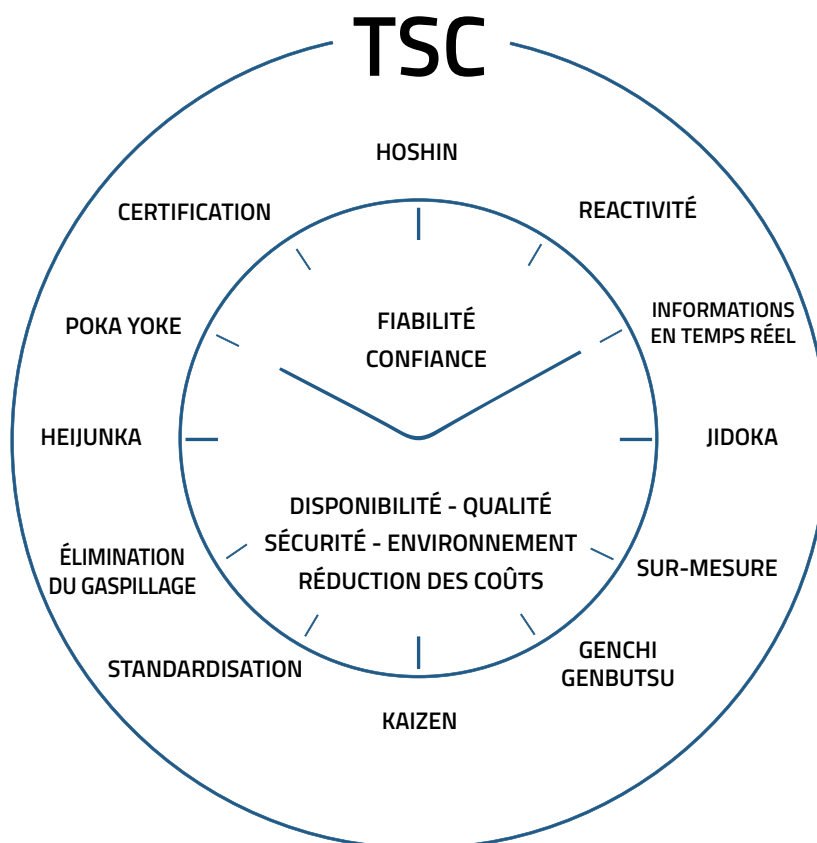


SUR-MESURE

Vous proposer des techniciens compétents, la garantie de pièces d'origine, au travers de contrats bien dimensionnés garantit une productivité, une qualité et une sécurité maximales de vos opérations...sans oublier la tranquillité d'esprit requise pour vous concentrer sur l'essentiel : développer votre activité.

TOYOTA SERVICE CONCEPT (TSC)

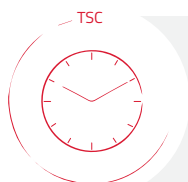
INSPIRÉ DE NOTRE CÉLÈBRE SYSTÈME DE PRODUCTION TOYOTA (TPS), LE CONCEPT TSC GARANTIT QUE NOUS METTONS TOUT EN OEUVRE POUR VOUS SATISFAIRE.



Notre engagement pour le service est inspiré par le concept TSC (Toyota Service Concept). Cette philosophie de service nous guide dans notre action et incarne notre souci de toujours mieux répondre à vos attentes.

La planification stratégique à long-terme (hoshin) nous permet d'équilibrer le flux de travail (heijunka), de détecter les problèmes (jidoka) et d'améliorer en permanence (kaizen) notre service.

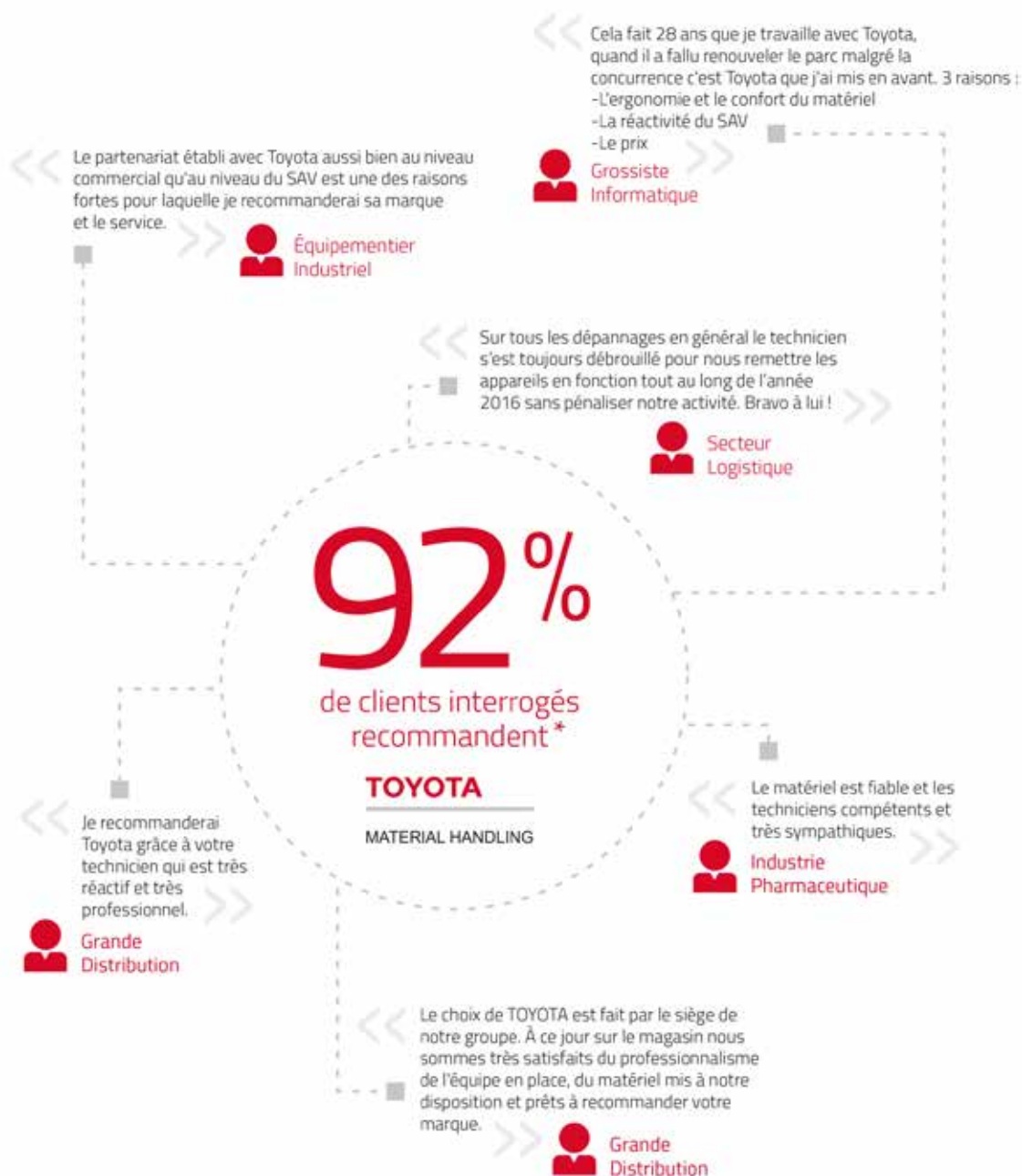
Pour en savoir plus sur le Toyota Service Concept, rendez-vous sur le site www.toyota-forklifts.fr



STANDARDISATION

La standardisation consiste à trouver pour chaque action une méthode de travail efficace et réussir à l'adopter systématiquement. Quel que soit l'endroit où vous vous trouvez, quelle que soit votre activité, vous devez obtenir une qualité de service optimale. Chaque intervention est documentée et chronométrée, ce qui nous permet d'en connaître la durée et d'anticiper son impact sur votre activité.

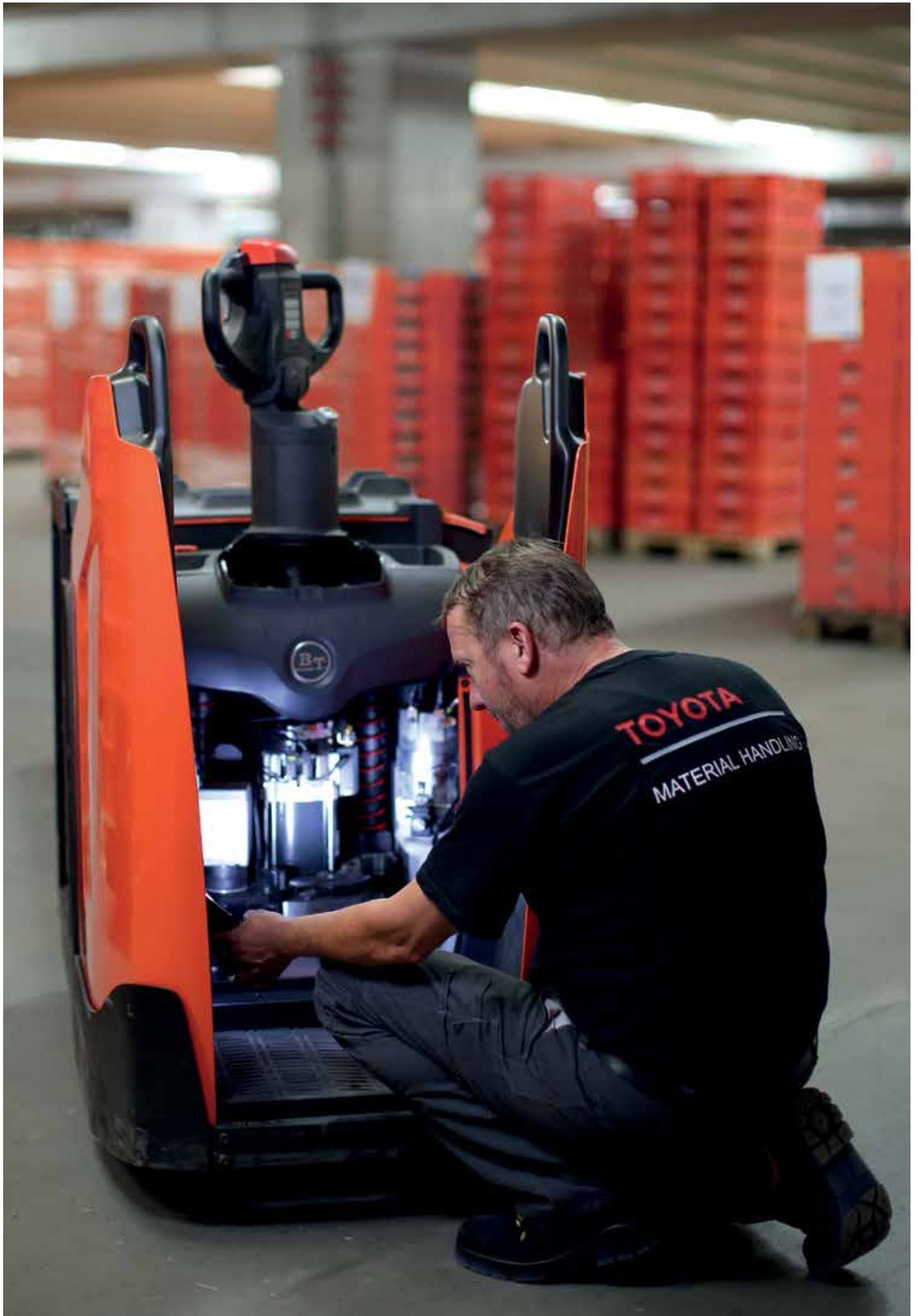
C'EST VOUS QUI EN PARLEZ LE MIEUX



GENCHI GENBUTSU

Expression signifiant « aller voir » : nous devons toujours essayer de comprendre votre réalité pour bien répondre à vos problèmes avec une solution adaptée.

(*) Enquête de satisfaction 2015-2016.



TOUJOURS PROCHES DE VOUS

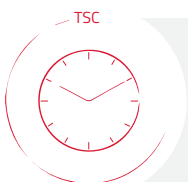
IL Y A TOUJOURS UN TECHNICIEN TOYOTA PROCHE DE CHEZ VOUS ET PRÊT À INTERVENIR.



Pour optimiser votre disponibilité opérationnelle, nos techniciens sont très réactifs et disponibles à seulement quelques minutes de chez vous.

Toyota Material Handling, ce sont :

- Des interlocuteurs dédiés dans nos agences en régions qui établissent avec vous un pré-diagnostic par téléphone et le transmettent à votre technicien habituel.
- 750 techniciens Toyota, régulièrement formés et maîtrisant les outils les plus innovants.
- Des véhicules de service équipés comme de véritables ateliers mobiles et munis d'un stock de pièces de rechange réapprovisionné tous les jours.



RÉACTIVITÉ

Tout comme nos clients, nous considérons la réactivité comme une priorité dans nos actions. Nous surveillons étroitement le taux de résolution des pannes dès la première intervention de façon à vous permettre de reprendre vos activités dans les meilleurs délais.

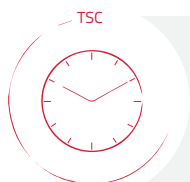
TOUJOURS CONNECTÉS À VOS BESOINS

NOS TECHNICIENS SONT CONNECTÉS VIA LEUR TABLETTE DE FAÇON À RÉPONDRE VITE ET PRÉCISÉMENT À TOUTES QUESTIONS CONCERNANT L'INTERVENTION.



Nos techniciens bénéficient d'une formation complète les préparant à tous types d'interventions. Ils restent connectés au réseau TOYOTA grâce à des outils en ligne permettant d'avoir à portée de main toutes les informations dont ils pourraient avoir besoin pour remplir leur mission.

Ils sont aussi en mesure de commander en ligne des pièces de rechange 24H/24 et 7J/7 afin de les recevoir dans un délai de 24H.



INFORMATIONS EN TEMPS RÉEL

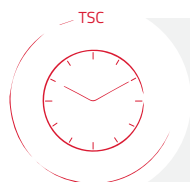
Grâce au système EASY (Engineering Administration SYstem), les techniciens Toyota ont accès en ligne à l'état des chariots connectés, aux ordres de mission, à la documentation actualisée sur les chariots, aux pièces de rechange ainsi qu'aux tarifs. Le tout pour faciliter la résolution de chaque problème dès la première intervention.

NOTRE STANDARD DE QUALITÉ : RÉPONDRE À VOS EXIGENCES

UNE QUALITÉ DE SERVICE OPTIMALE QUEL QUE SOIT LE CONTRAT CHOISI.



- Certifications ISO 9001 et 14001.
- Un contrat de maintenance unique pour toutes les marques de chariots.
- Un service transparent : pas de coûts dissimulés, la validation de la fiche d'intervention est effectuée par le client lui même.
- Les techniciens déployés en intervention sont habilités à agir. Ils ont validé le programme de formation STEP.
- Un historique complet des opérations de service est disponible pour chaque machine.



HABILITATION

Les programmes de formation continue STEP («Service Technician Education Program») et l'habilitation ASEC (After Sales Service Evaluation & Certification) permettent aux techniciens de développer leurs compétences via une validation des acquis normée par Toyota et effectuée par paliers.

DES PIÈCES D'ORIGINE DISPONIBLES SOUS 24H

CHAQUE CONTRAT DE SERVICE INCLUT L'USAGE DE PIÈCES D'ORIGINE TOYOTA AFIN DE MAINTENIR LA QUALITÉ INTRINSÈQUE DE VOTRE CHARIOT.



- 98 % des pièces de rechange sont disponibles en stock.
- Les pièces d'origine sont livrées partout en France dans un délai de 24 heures.
- Les pièces d'origine sont conçues et testées selon des normes strictes.
- Les pièces d'origine garantissent la fiabilité des matériels sur le long-terme.

CONTACTS PIÈCES

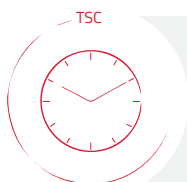


pieces@fr.toyota-industries.eu



Obligations réglementaires

Pour plus d'informations sur les pièces de rechange, reportez-vous entre autres aux articles R4322-1 et 2 du code du travail.



KAIZEN

Le kaizen définit un processus d'amélioration continue. C'est un point central du modèle de production Toyota, le Toyota Production System (TPS). En améliorant les processus standardisés, le kaizen vise à éliminer le gaspillage et à augmenter la valeur ajoutée de chaque action.

AU DELÀ DU SERVICE

VOUS ACCOMPAGNER DANS VOTRE POLITIQUE QUALITÉ, HYGIÈNE, SÉCURITÉ ET ENVIRONNEMENT.



Pour vous accompagner dans vos choix, Toyota Material Handling met à votre disposition ses référents Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement en régions. Spécifiquement formées, ces équipes vous conseilleront sur vos plans de prévention, vos audits sur site, vos enquêtes sur les accidents du travail. Elles contrôleront nos prestations, géreront les réclamations et l'adéquation des Vérifications Générales Périodiques avec la législation.

La Vérification Générale Périodique (VGP) est une inspection légale et obligatoire tous les 6 mois qui vise à garantir la conformité de votre chariot élévateur. Pour assurer un avis objectif, les VGP des chariots Toyota sont réalisées par un organisme indépendant.

Obligations réglementaires



- Pour plus d'informations sur les plans de prévention, reportez-vous à l'article R4512-6 du Code du travail.
- Pour plus d'informations sur la Vérification Générale Périodique : Articles R4323-23 à 27, R4721-11 et 4535-7 du code du travail et arrêté du 1^{er} mars 2004 relatif aux vérifications des appareils et accessoires de levage.

OPTIMISEZ VOS FLUX ET GAGNEZ EN PRODUCTIVITÉ

ÉQUIPEZ VOS CHARIOTS DE BOITIERS CONNECTÉS ET OPTIMISEZ VOTRE GESTION DE FLOTTE GRÂCE À I_SITE.



Le chariot élévateur est équipé d'un émetteur GPRS assurant sa traçabilité, indépendamment du site géographique auquel il appartient.



Nos spécialistes agréés **TOYOTA I_SITE** vous apportent des conseils continus. Ils vous aident à tirer le meilleur parti de votre flotte de chariots grâce à un support et des conseils personnalisés.

**PILOTEZ VOTRE
ACTIVITÉ AVEC
TOYOTA
I_SITE**



Les données sont transmises à un portail web. Ce portail ne nécessite aucune installation de logiciel. Il est accessible à partir de n'importe quel ordinateur via un identifiant.

- Vous pouvez combiner votre contrat de service à notre solution I_Site de gestion de flotte. Améliorer la productivité de vos opérations, optimiser vos flux de marchandises tout en simplifiant leur traitement, allouer de façon agile les ressources tant humaines que mécaniques aux travaux les plus stratégiques pour vos opérations...quelques exemples de ce qu'I_Site est en mesure de vous apporter.

I_SITE

I_Site vous permet d'autoriser des caristes dûment formés sur des machines spécifiques et de surveiller les défaillances des chariots, l'endommagement des marchandises, l'état des batteries et d'autres données. I_Site vous donne accès aux données relatives à votre flotte via un portail Web convivial également accessible sur votre téléphone.



UNE LARGE OFFRE DE SERVICES

TOUJOURS FLEXIBLES POUR MIEUX VOUS ACCOMPAGNER.

NOS OFFRES DE SERVICE

CONTRAT ESSENTIEL

Un moyen efficace d'éviter les immobilisations et réparations coûteuses par des entretiens réguliers, selon un planning prédéfini.

Idéal pour un matériel aux normes de sécurité et un suivi régulier.

CONTRAT ÉVIDENCE

Les mêmes garanties que le contrat Essentiel avec la main d'œuvre et le déplacement inclus.

Idéal pour un coût annuel fixe de la main-d'œuvre et des déplacements.

CONTRAT EXPERT

Un service très complet, dans les délais les plus courts, pour une disponibilité optimale de vos chariots.

Idéal pour une maîtrise totale du budget entretien.

CONTRAT SUR MESURE

Nous pouvons définir avec vous un contrat sur mesure pour répondre à vos demandes ad'hoc.

RÉPONDRE À VOS ATTENTES

FAITES L'EXPÉRIENCE DU SERVICE TOYOTA : LE SERVICE SUR-MESURE POUR RÉPONDRE PRÉCISÉMENT À VOS ATTENTES, DANS UN SOUCI PERMANENT D'AMÉLIORATION.

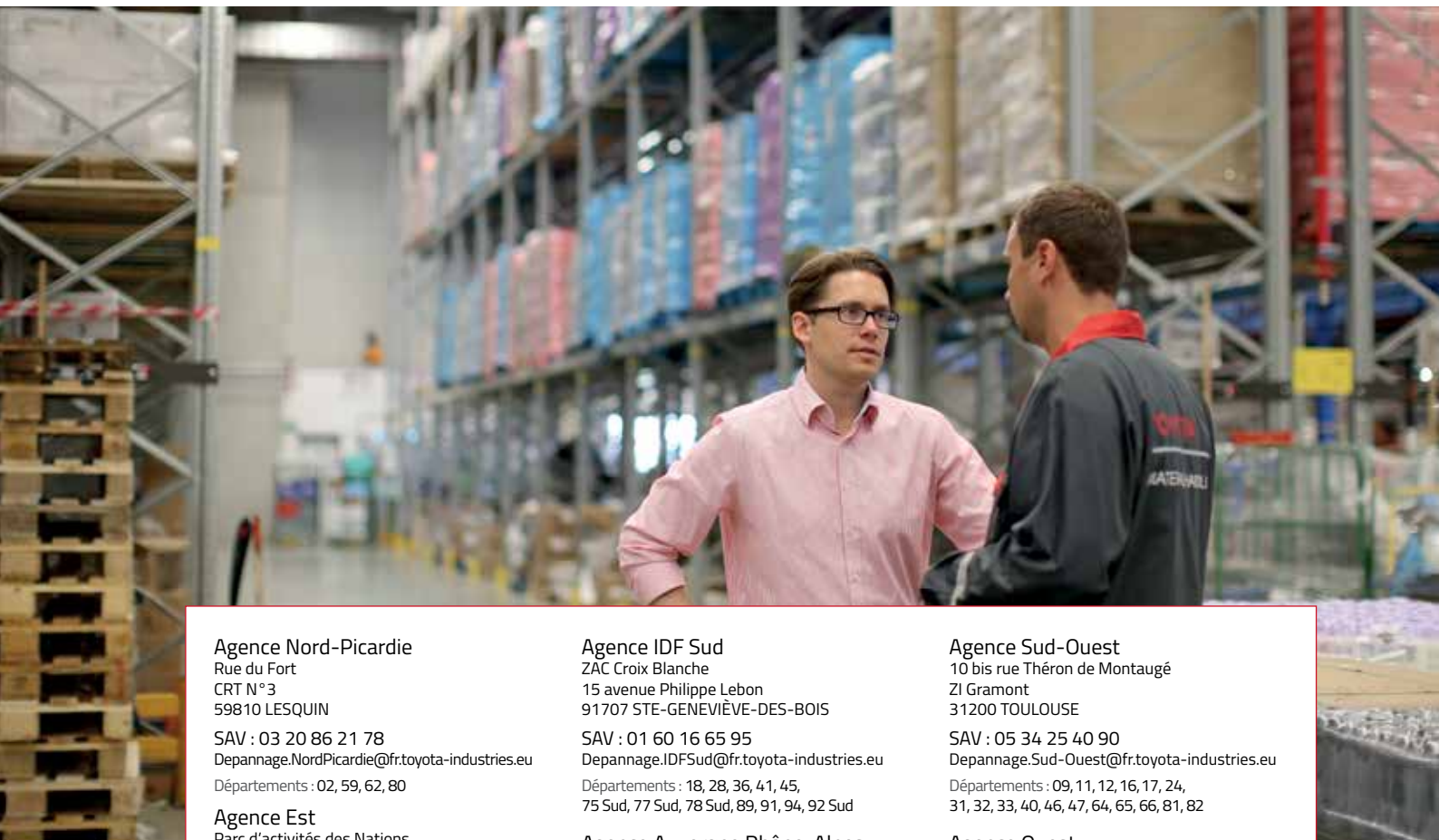
	Essentiel	Essentiel Premium	Évidence	Expert
		frontaux thermiques	frontaux électriques	
Maintenance				
Visite d'entretien préventif (main-d'œuvre et déplacement)	●	●	●	●
Entretien curatif (main-d'œuvre et déplacement)	—	—	—	●
Pièces de rechange	—	-Tous les fluides -Tous les kits d'entretien de 0 à 10000h	-Tous les fluides -Tous les filtres	●
Remplacement roues, bandages, pneus	—	—	—	○
Contrats de service autres marques	○	○	○	○
Garantie de disponibilité (jours ouvrés)				
Appel avant 10h : intervention le jour même	●	●	●	●
Appel après 10h : intervention au plus tard le lendemain matin	●	●	●	●
Les services				
Vérifications générales périodiques	—	—	—	○
Gestion des plans de prévention (sur demande)	●	●	●	●
Gestion de flotte				
Système I_Site de gestion de flotte	○	○	○	○
Reporting d'activité service après-vente	○	○	○	○

● Inclus ○ En option — Non disponible

+ Forfait vidange moteur frontaux thermiques

INCLUS

- La main d'oeuvre
- Le déplacement
- Le remplacement de l'huile et filtre moteur
- Les contrôles des 8 points de sécurité après intervention



Agence Nord-Picardie

Rue du Fort
CRT N°3
59810 LESQUIN

SAV : 03 20 86 21 78

Depannage.NordPicardie@fr.toyota-industries.eu

Départements : 02, 59, 62, 80

Agence Est

Parc d'activités des Nations
7 rue du Portugal
67230 BENFELD

SAV : 03 88 57 86 38

Depannage.Est@fr.toyota-industries.eu

Départements : 08, 10, 21, 25, 39, 51, 52,
54, 55, 57, 67, 68, 70, 71 Nord, 88, 90

Agence IDF Nord/Normandie

4 avenue de l'Europe
77600 BUSSY-ST-GEORGES

SAV : 01 64 77 86 86

Depannage.IDFNord@fr.toyota-industries.eu

Départements : 14, 27, 50, 60, 61, 75 Nord,
76, 77 Nord, 78 Nord, 92 Nord, 93, 95

Agence IDF Sud

ZAC Croix Blanche
15 avenue Philippe Lebon
91707 STE-GENEVIÈVE-DES-BOIS

SAV : 01 60 16 65 95

Depannage.IDFSud@fr.toyota-industries.eu

Départements : 18, 28, 36, 41, 45,
75 Sud, 77 Sud, 78 Sud, 89, 91, 94, 92 Sud

Agence Auvergne Rhône-Alpes

ZA Dombes Côtière
867 rue de la Craz
01120 DAGNEUX

SAV : 04 37 26 85 40

Depannage.Rhonealpes@fr.toyota-industries.eu

Départements : 01, 03, 15, 19, 23,
38, 42, 43, 58, 63, 69, 71 Sud, 73, 74

Agence Sud-Est

Parc d'Activité de la Verdière
13880 VELAUX

SAV : 04 42 87 80 22

Depannage.Sud-Est@fr.toyota-industries.eu

Départements : 04, 05, 06,
07, 13, 26, 30, 34, 48, 83, 84, 98 (Monaco)

Agence Sud-Ouest

10 bis rue Théron de Montaugé
ZI Gramont
31200 TOULOUSE

SAV : 05 34 25 40 90

Depannage.Sud-Ouest@fr.toyota-industries.eu

Départements : 09, 11, 12, 16, 17, 24,
31, 32, 33, 40, 46, 47, 64, 65, 66, 81, 82

Agence Ouest

31 rue Véga
ZAC Haute Forêt
44470 CARQUEFOU

SAV : 02 40 68 87 20

Depannage.Ouest@fr.toyota-industries.eu

Départements : 22, 29, 35, 37,
44, 49, 53, 56, 72, 79, 85, 86, 87

Contacts Pièces

0 800 881 224
Service & appel gratuits

pieces@fr.toyota-industries.eu

ISO 9001
ISO 14001
CACES®
BUREAU VERITAS
Certification

