

L'ITALIAN SERVICE SKILLS CONTEST DI TOYOTA

# Quando il Service FA LA DIFFERENZA



■ Nicoletta Ferrini

**Dietro un intervento tecnico ci sono passione, formazione, dedizione, competenze e capacità di creare empatia. Toyota ha lanciato un Contest per premiare i migliori tecnici specializzati esaltando il ruolo delle persone e della rete**



I tecnici finalisti dell'Italian Service Skills Contest Toyota per la categoria Warehouse (in alto a sinistra) e Controbilanciati. A lato Leonardo Salcerini, managing director Toyota Material Handling Italia: «L'assistenza post-vendita è una delle attività più importanti. È il momento in cui il cliente ha più bisogno delle nostre competenze»

**D**ietro ogni nostro acquisto, dietro ogni oggetto che entra o esce dalla nostra vita c'è una logistica che muove, impacchetta, consegna, ritira. In poche parole, gestisce un articolo dal momento in cui esce dai nastri di produzione fin quando diventa un rifiuto da smaltire e riciclare.

E dietro qualunque logistica ci sono tante mani "invisibili": quelle di coloro che ogni giorno intervengono tempestivamente affinché i carrelli elevatori - artefici del miracolo logistico - non si fermino mai: «L'assistenza post-vendita è una delle attività più delicate, importanti e difficili. È il momento in cui il cliente ha più bisogno delle nostre competenze e dove quindi possiamo davvero fare la differenza», dice Leonardo Salcerini, managing director di Toyota Material Handling Italia (TMHIT), nome di riferimento per i carrelli elevatori e

fornitore specializzato in soluzioni per movimentazione e logistica.

### Zero fermo-macchina

Per mantenere la promessa di ze-

ro fermo-macchina ed efficienza continua del mezzo, Toyota mette in campo una rete che copre la Penisola con circa 1.200 tecnici specializzati e oltre 700 officine mobili: una complessa macchina

per l'assistenza che può vantare una percentuale di interventi risolti alla prima visita superiore al 90%. «E vogliamo migliorare ancora, - afferma l'after-sales director, Davide Santi. - Il service è

un elemento centrale. Attraverso l'applicazione della metodologia Toyota Service Concept, diamo al cliente continuità nella qualità, prodotti di alto livello le cui prestazioni sono garantite nel tempo».



Il team dei valutatori Toyota che hanno stilato la classifica finale. Due le prove oggetto di valutazione: approccio e empatia sul cliente, competenze tecniche



Un momento della prova di "trouble shooting": identificazione del guasto, rapidità nel risolvere il problema, professionalità nell'uso degli strumenti a disposizione

“In Toyota abbiamo imparato a mettere qualità in tutto quello facciamo, il che vuol dire anche metterci del tuo e saper trasmettere al cliente che il lavoro è stato fatto bene”

IVAN CLARETTO,  
C.M.L Srl



“Ho studiato parecchio per essere qui. Ho voluto mettermi in gioco perché c'è sempre da imparare”

LEONARDO ALBANI,  
Piazzalunga Srl



“In Toyota ho trovato tanta passione e competenza, colleghi e amici. E anche orgoglio, senso di appartenenza. È fondamentale avere la possibilità di mettersi in gioco, ma per farlo è necessario avere alle spalle un'organizzazione che conosce le tue competenze e crede in te”

MATTEO CORTINOVIS,  
Piazzalunga Srl

“L'esperienza è determinante, ma quando c'è la passione, quando vuoi fortemente una cosa, l'età non conta e si possono ottenere grandi risultati. In Toyota ho sempre visto e continuo a vedere il mio futuro. Ogni traguardo che ho raggiunto è un nuovo punto di partenza”

LORENZO GARDINI,  
Toyota Material Handling  
Italia srl



“Quando fai tuoi i principi Toyota tutto diventa più facile. La qualità è il risultato che vogliamo ottenere, ma anche un mezzo. Attraverso la qualità, infatti, ci distinguiamo agli occhi del cliente”

GIOVANNI MERELLI,  
Piazzalunga Srl



“Sono arrivato qui grazie ai miei vent'anni di esperienza. Vedo questo traguardo come una soddisfazione, ma anche come un gioco. E non si è mai abbastanza grandi per giocare”

MARCO MARTIN, C.M.L. Srl



Francesco Benazzi (TMHIT): «i tecnici sono la nostra prima linea. Svolgono un lavoro fondamentale. Davanti al cliente sono loro a rappresentarci»

Dietro all'attività dei tecnici Toyota ci sono formazione, lavoro, orgoglio e passione. E non potrebbe essere altrimenti, secondo Francesco Benazzi, technical service manager TMHIT: «i tecnici sono la nostra prima linea. Svolgono un lavoro fondamentale per il cliente e centrale per la nostra organizzazione. Certo, hanno alle spalle un'ottima organizzazione back office. Davanti al cliente, però, sono loro a rappresentarci». Non tutti riescono però a vedere quanto lavoro e quanto impegno ci siano dietro questa importante funzione. Per questo è stato creato l'Italian Service Skills Contest, «un evento che vuole dare visibilità al ruolo del tecnico Toyota, puntando i riflettori su competenze e

abilità forgiate grazie all'esperienza sul campo, oltre che alla formazione continua, - describe Santi. - Italian Service Skills Contest nasce per celebrare le competenze dei nostri tecnici e il modo in cui creano relazioni con il cliente. È un riconoscimento al loro importante lavoro».

## Finale a sei manche

La finale dell'Italian Service Skills Contest è stato un equilibrato mix di prove tecniche, teoriche e relazionali - le cosiddette soft skill. «Abbiamo ricostruito una serie di situazioni molto realistiche in cui i 16 finalisti, di fatto, erano chiamati a fare quello che farebbero in un normale intervento presso il cliente», dice Francesco Benazzi, technical service manager di Toyota Material Handling Italia.

La gara iniziava con la consegna a ciascun finalista di una busta che illustrava la chiamata da parte di un ipotetico cliente. «In base al caso proposto, i tecnici hanno dovuto affrontare prove specifiche della propria categoria di prodotto (“carrelli controbilanciati” e “warehouse”) e altre comuni ai due gruppi». Una prima prova serviva a testare le capacità relazionali del tecnico nel primo contatto con il cliente. Successivamente, c'era la fase di “trouble shooting”, cioè di identificazione dei guasti. In questo caso, erano oggetto di valutazione non solo la capacità e la rapidità nel comprendere il problema, ma anche il modo in cui questo veniva risolto, l'utilizzo dei diversi strumenti a disposizione e così via.

In una terza prova era invece richiesto di effettuare la calibratura del mezzo secondo le indicazioni del cliente. La chiamata si chiudeva con il “reporting” al cliente: il tecnico doveva non solo spiegare quanto fatto, ma anche offrire qualche suggerimento utile in termini di gestione del mezzo, riduzione degli sprechi ecc. C'erano, infine, altre due prove di tipo teorico: una indirizzata a valutare le conoscenze rispetto al gestionale per le flotte Toyota I-Site; un'altra che prevedeva la compilazione di un questionario di cultura generale, incentrato su soft skill e cultura aziendale.

**16** I tecnici specializzati giunti alla fase finale su un totale di oltre 1.200 operativi in tutta Italia

## Scuola e lavoro

La preparazione di un buon tecnico inizia sui banchi di scuola. Toyota Material Handling Italia collabora da anni con diversi istituti professionali per creare quel sempre più essenziale ponte tra il mondo dell'istruzione e quello del lavoro. In occasione della finale dell'Italian Service Skills Contest, alcuni studenti dell'Istituto Professionale Belluzzi-Fioravanti di Bologna hanno potuto vedere in azione i campioni del service Toyota. «È stata un'importante occasione per aiutare i ragazzi a rendersi conto di quello che c'è al di fuori della scuola e ad avere un'idea più precisa di quello che potrebbe essere il loro futuro», ha commentato la professoressa Maria Daniela Maddaloni. E se l'evento è stato sicuramente d'ispirazione per i ragazzi che hanno visto tecnici, magari poco più grandi di loro, cimentarsi in una competizione di alto livello, anche per i docenti l'occasione ha offerto spunti di riflessione: «mi ha colpito il modo in cui in Toyota viene data importanza alla singola persona e alla sua capacità di risolvere i problemi, oltre che a individuarli, e alla comunicazione tra le persone», ha commentato il professor Carmelo Boscarino. «Conoscevo il metodo Toyota, ma volevo mostrarlo ai miei ragazzi - ha invece dichiarato la professoressa Alessandra Benassi. - Molti di loro si aspettano di andare a lavorare in una “catena di montaggio”, invece non è così. Volevo smontare i loro pregiudizi, farli vedere un modo di lavorare che non è la “solita fabbrica”».



Davide Santi (TMHIT): “Tramite l'applicazione della metodologia Toyota Service Concept garantiamo al cliente qualità, prodotti di alto livello e prestazioni garantite»

## Come scegliere i migliori

Prima edizione italiana della competizione organizzata da Toyota Material Handling per premiare i suoi migliori tecnici a livello italiano ed europeo, Italian Service Skills Contest si è sviluppato in due fasi. La prima, con la spontanea adesione di 146 tecnici Toyota in tutt'Italia, prevedeva la compilazione online di un questionario. Tra tutti i partecipanti, ne sono stati selezionati 16 che hanno partecipato alla finale tenutasi presso la sede centrale di TMHIT a Casalecchio di Reno (Bologna). Durante la giornata, i concorrenti suddivisi in due gruppi - categoria “controbilanciati” e “warehouse” - si sono dati battaglia attraverso sei differenti prove che mescolavano hard e soft skill. Obiettivo: diventare i vincitori italiani della competizione e guadagnare la finale europea che si disputerà la prossima Primavera.

Caratteristica dell'edizione italiana è stata la completa rappresentanza della particolare copertura territoriale di TMHIT, come sottolinea Santi: «rispetto al più generale contesto europeo del service Toyota, la nostra distribuzione sul campo è più variegata: presidiamo infatti il territorio con tecnici provenienti dalle nostre filiali, dalle concessionarie dirette e da quelle indirette. Questa distinzione è, tuttavia, puramente formale. Nella pratica la tipologia di servizio offerto è identica. La formazione che eroghiamo è infatti la stessa per tutti, a prescindere dall'organizzazione cui ciascun tecnico appartiene. La competizione ha dato conferma di questa nostra vocazione: i finalisti provenivano, in maniera equilibrata, da tutti e tre i canali».

“Percentuale di interventi risolti in prima visita: superiore al 90%”

### Il profilo ideale

Italian Service Skills Contest ha anche contribuito ad affermare in maniera chiara il profilo ideale del tecnico Toyota: «è qualcuno che, innanzi tutto, esprime nel suo lavoro la nostra cultura avendone fatto propri i principi cardine, vale a dire il Toyota Way, il Toyota Production System e il Toyota Service Concept che sintetizza il nostro modo di lavorare in modo consapevole, puntando a qualità,

## Un “allenatore” speciale

**Un po' allenatore, un po' tifoso Giuseppe Castagneto, titolare della concessionaria Piazzalunga di Sorisole (Bergamo), all'Italian Service Skills Contest ha accompagnato ben sei dei suoi tecnici. «Una grande soddisfazione - ha commentato: - di otto che hanno partecipato alla prima selezione, sei sono arrivati in finale. Il merito è tutto loro. Hanno lavorato duramente per arrivare preparati a questo appuntamento, sacrificando anche parte del loro tempo libero».**

**In finale c'erano il più giovane e il più “anziano” tecnico della Piazzalunga. Proprio uno dei sei campioni di Piazzalunga, Andrea Regonesi, è riuscito ad agguantare uno dei due posti per la finale europea: un importante riconoscimento per l'azienda che da sempre fa dell'assistenza uno dei suoi punti di forza. «Noi nasciamo con il service, - racconta Castagneto. - È la parte più difficile del nostro lavoro, ma è fondamentale. Se il service lavora bene, capitalizziamo quanto fatto durante il primo contatto commerciale e vendiamo anche il secondo carrello».**



**Giuseppe Castagneto**



Uno dei tecnici finalisti mentre procede ad un primo esame del carrello. A destra uno dei giudici osserva e valuta. La finale è stato un mix di prove tecniche, teoriche e relazionali

continuità del servizio, eliminazione degli sprechi e dei costi non necessari». Valori che sono stati portati nella competizione, un momento di confronto non solo sul piano

delle competenze tecniche, ma anche delle capacità relazionali. «Entrambe sono indispensabili - precisa l'after-sales director di Toyota Material Handling Italia -. La differenza la fanno, e sempre di più la faranno, le cosiddette soft skill, vale a dire le capacità di gestire la complessità e gli imprevisti, ottimizzare i tempi, comunicare con il cliente e così via». Tutti i corsi di formazione Toyota tendono, non a caso, a sviluppare anche l'aspetto umano e le competenze relazionali. «Se mettiamo al centro il tecnico, - afferma Benazzi, - ci accorgiamo che non sono solo le abilità tecniche a caratterizzarlo, ma anche e spesso soprattutto quelle umane. Nel lavoro pesano la componente caratteriale, i valori personali e i principi trasmessi dall'organizzazione, che i nostri tecnici acquisiscono nel corso della loro vita in Toyota. A tutto questo si aggiungono altri due ingredienti determinanti: la passione per questo lavoro e l'orgoglio di essere Toyota. E anche questi, - conclude Benazzi, - abbiamo voluto riconoscere e celebrare». ■

**A rappresentare l'eccellenza italiana all'European Service Skills Contest, che si terrà la prossima Primavera, saranno Andrea Regonesi (concessionaria Piazzalunga) e Luca Mestriner (concessionaria M.BT Toyota Material Handling Italia), campioni italiani rispettivamente nella categoria “warehouse” e “controbilanciati”. «Devo la mia vittoria per il 70% al lavoro e per il 30% alla fortuna - ha commentato Regonesi. - Sono arrivato qui per vincere, speravo di vincere, volevo vincere e ora vado in Europa per vincere».**



**Andrea Regonesi**



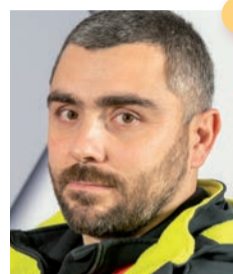
**Luca Mestriner**

**«Non mi aspettavo proprio di prevalere - ha dichiarato invece Mestriner. - A fare la differenza sono stati gli anni di esperienza e la mia grande passione. E ora, visto che mi ha portato fortuna, in Europa vado con lo stesso spirito che mi ha guidato in questa competizione: un po' per giocare, un po' per vincere».**

## And the winner is...

“La differenza nel nostro lavoro la fanno il kaizen, il miglioramento continuo e il non finir mai di apprendere. Questo ci dà tanto aiuto nel gestire il service ogni giorno”

**FRANCESCO PERUZZI, Ghetti3**



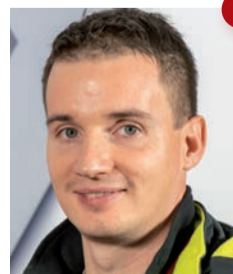
“Toyota ti aiuta a diventare un bravo tecnico, a non essere uno qualunque, a credere in te stesso. Ti dà la possibilità di crescere, gli strumenti giusti, ti affianca alle persone giuste e soprattutto ti ascolta. La divisa Toyota si porta con orgoglio”

**MARCO RAFFAELLI, Toyota Material Handling Italia Srl**



“Sono arrivato in finale grazie alla passione: è una sfida, ogni giorno con problemi e situazioni diverse. L'azienda ci supporta con corsi di formazione e questo ci permette di essere qualificati a risolvere i problemi più impegnativi”

**ANDREA TOMMASINI, Ghetti3 Spa**



“A fare la differenza nel nostro lavoro è il fatto di avere alle spalle un gruppo solido e importante. A questo si aggiungono la qualità e la passione che mettiamo in tutto quello che facciamo”

**ROBERTO MOGNOL, M.BT TMHIT Srl**



“Questa competizione è anche una bella occasione per dimostrare che il service è un bel valore per il gruppo Toyota”

**MARCO PENSA, Toyota Material Handling Italia Srl**



“Il rispetto per il cliente è alla base del servizio. Questo è l'elemento che fa la differenza. Toyota è il marchio più grande nella movimentazione interna e quindi rappresentarlo è motivo di orgoglio”

**ROBERTO SUZZANI, Piazzalunga Srl**



“Questa competizione è una sfida, ma anche un'occasione per vedere cosa ho imparato, a che punto è la mia preparazione, qual è il livello del mio bagaglio culturale”

**FRANCO ZANIN, M.BT TMHIT srl**