

## Vzdělávání nikdy nekončí

Základní koncept práce s technickým personálem naší společnosti vychází z principu Train Trainers. Tři specialisté - trenéři jsou v přímém spojení s výrobními závody skupiny Toyota a jejich odborníky. Získávají od nich veškeré technické informace, které poté předávají dál při školení nebo technickém poradenství. Tým servisních techniků má v trenérech a jejich kontaktech silné informační zázemí pro rychlé vyřešení jakékoli technické otázky.

Trenéři své vědomosti předávají servisním technikům. Jejich práce ale není zaměřena pouze na pořádání školení. Zároveň jsou experty na vybrané typy techniky, a proto často asistují i v případě náročnějších servisních zásahů v místě nasazení strojů.

Trenéři Martin Křapka, Jaroslav Pařenica a Miloš Zeman patří k uznávaným praktikům. Nemají problém ani s technikou BT dodanou v sedmdesátých nebo osmdesátých letech, s kterou se ve skladech stále setkáváme. Jsou studnicí znalostí pro všechny nové servisní techniky, kteří musí při příchodu do Toyota Material Handling CZ poznat desítky různých modelů vozíků prodávaných na českém trhu.

### Náročné přijímací testy

*„Aby servisní technici obstáli, procházejí již při příjmu kontrolními testy, které jsou z hlediska náročnosti nastaveny tak, aby prošli jen skutečně vynikající kandidáti. Aby se poté mohli stát skutečnými specialisty ve svém oboru, absolvují základní desetítýdenní kurz zakončený zkouškou z teoretických i praktických vědomostí. Kandidáti dostávají stále stejné testy, takže můžeme porovnávat, jestli úroveň uchazečů stoupá nebo klesá,“* hodnotí systém Miloš Zeman, specialista na elektrické skladové vozíky a systém bezuličkového skladování BT Radioshuttle.

Úroveň znalostí techniků je ohodnocena certifikátem. Bronzový certifikát představuje vysoký standard, stříbrný nebo zlatý certifikát je známkou hlubších znalostí a větší specializace na konkrétní modely nebo modelové řady. Systém certifikátů zajišťuje nepřetržitý program profesního růstu a možnost zvyšování kvalifikace jednotlivých techniků.

### O znalosti kolegů, kteří pečují o vaše vozíky, je postaráno

Trenéři jezdí na školení do výrobních závodů a po vlastním proškolení rozpracují získané vědomosti a dokumentaci do série testů a podkladů pro své kolegy. Plán školení musí zohlednit režim služeb techniků v terénu. Základní školení je společné pro všechny, nadstavba se může lišit podle konkrétního zařazení technika nebo podle struktury vozíků v oblasti, za kterou je zodpovědný.

Všichni technici bez výjimky absolvují zkoušky ze základní elektrické normy, někteří absolvují zkoušky svářečské nebo jsou vyškoleni pro revize plynových zařízení. Oprávnění provádět tyto činnosti má časově ohraničenou platnost a za hlídání termínů je odpovědné personální oddělení, ne trenéři. Při některých specializovaných školeních spolupracujeme s renomovanými úřady jako je například Státní zkušební ústav v Jablonci.

Ne každá drobná změna vyžaduje trénink techniků. Stahování pracovníků z terénu je organizačně složité a nákladné. Proto vydáváme Servisní noviny, což je oficiální interní materiál, kde každý měsíc publikujeme i ty nejmenší změny a úpravy. Hlášení o změnách se liší stupněm důležitosti, který je posuzován podle toho, zda novinka ovlivňuje kvalitu vozíku, jeho bezpečnostní charakteristiky nebo zda rozšiřuje jeho funkce.

Servisní technik je nedílnou součástí pečujícího týmu a za jeho profesní růst je odpovědný servisní poradce oblasti. Ten může rozhodnout o zvýšení kvalifikace například absolvováním doplňkových profesních školení (specialisté elektro, technici s oprávněním provádět zákonné technické prohlídky).



Dokonalosti servisu lze docílit pouze vynikajícím proškolením každého člena týmu Toyota Material Handling CZ. Poskytujeme technikům veškeré zkušenosti a znalosti potřebné k uvedení vysokozdvížných vozíků co nejrychleji a nejehospodárněji zpět do špičkového stavu. V každém servisním týmu je vyškolený specialista na VNA stroje, čelní vozíky se spalovacím motorem, retraky nebo čelní elektrické vozíky.

„Díky tomuto spolehlivému systému můžeme garantovat vysokou odbornou úroveň servisní podpory kdekoli v České republice. Tato úroveň se projevuje například vysokou hodnotou indexu First Fix (přes 98 %), který posuzuje schopnost servisního technika zprovoznit vozík již při první návštěvě u uživatele“ říká trenér Jaroslav Pařenica.