صيانة أساسها الفهم العميق

أهمية عمليات الفحص اليومي.



يولى الحرفيون، الذين يطلق عليهم اسم "مايسترز " في ألمانيا، عناية فائقة في أدواتهم التي يستخدمونها بشكل يومي. وذلك لأنهم يدركون بأن أدواتهم التي يتم الاعتناء بها جيدًا ستدعم عملهم لسنوات عديدة لتصبح مِثابة شركاء موثوقين لهم في العمل. والأمر ذاته ينطبق على "الأصول المنتجة" مثل الشاحنات. إجراء عمليات الفحص اليومي للشاحنة لفهم حالتها، واستبدال المواد الاستهلاكية مثل الزيوت، تعد عنصرًا هامًا في الحفاظ على شاحنتك في أفضل حالاتها، وضمان عمليات تشغيل آمنة لسنوات عديدة قادمة. هذا الأمر شبيه بالفحوصات الطبية المنتظمة التي نجريها. فمراقبة التغيرات الصغيرة في حالتك الجسدية واتخاذ التدابير الوقائية عند الضرورة تعد أمرًا جوهريًا في الحفاظ على صحتك، والممارسات المماثلة قد تساعدك في تقليل التكاليف الطبية الباهظة. على سبيل المثال، إذا كان مستوى زيت المحرك أقل من ذلك المحدد في المواصفات أو إذا كان الزيت شديد الاتساخ، فإن هذا سيحول دون قدرته على أداء وظائفه المرجوة مثل التشحيم والتنظيف، وهذا بدوره سيعجل من اهتراء العديد من المكونات كما يعجل من تعطل المحرك. الصيانة اليومية المناسبة تتيح لك إطالة العمر التشغيلي لقطع شاحنتك وإجراء عمليات تشغيل آمنة. والأكثر من هذا، قد تتيح لك حماية أرباحك من الخسائر المحتملة الناتجة عن الأعطال والحوادث. لهذا توصيك هينو بإجراء عمليات الفحص اليومية. تقدم هينو دليل السائق/المالك وورقة الفحص اليومي (راجع الصورة التالية) ــ قائمة تحقق لنقاط الفحص اليومية_ للسلسلة 300 و500 و700 (إذا لم يكن لديك واحدة، يرجى الاتصال بوكالة هينو لديك). يوفر دليل السائق/المالك وورقة الفحص اليومي مجموعة من الإجراءات التي تتيح لك تفقد زيت المحرك وسائل التبريد وبدء تشغيل المحرك وضغط هواء الإطارات وبنود الفحص اليومية

اللازمة بطريقة فعالة. لأن عمليات الفحص اليومية هذه تنطوى على بنود مكن أن تؤثر على سلامة القيادة، مثل عمليات فحص صواميل العجلات والأضواء والأبواق، فعليك إجراء عمليات الفحص اليومية هذه باستخدام دليل السائق/المالك وورقة الفحص اليومي كإجراء روتيني لتحقيق عمليات تشغيل آمنة ونجاح أكبر للأعمال.

هذا هو العمود الأول في "صيانة أساسها الفهم العميق"، حيث سنقدم لقرائنا معلومات صبانة مفيدة تتضمن أهمية الصبانة والإرشادات الموجزة. في الإصدار التالي، سنستعرض عمليات فحص الإطار.



Hino Motors, Ltd. Address: 3-1-1 Hinodai, Hino-shi, Tokyo, 191-8660, Japan Global Site: http://www.hino-global.com



Cares Issue 012

التزام هينو بفلسفة العميل أولاً الخاصة بها.

2010



رؤيةهينو

ما الذي نستطيع القيام به لضمان استمرار اختيار عملائنا لعلامة هينو التجارية.

> هيديكي أويدا، المدير الإداري الأعلى، عضو مجلس الإدارة

كيف ينظر الناس إلى هينو في موطنها الأصلى، كونها علامة تجارية عالمية نشأت في اليابان؟ وجهنا هذا السؤال للسيد هيديكي أويدا المدير الإداري الأعلى لعمليات البيع المحلية في هينو." في بعض فئات المهام الشاقة والمهام المتوسطة، استأثرت هينو بالنصيب الأكبر من المبيعات في السوق اليابانية على مدى 37 عامًا على التوالي وبشكل سنوي." وباعتقادي أن هيمنة هينو على النصيب الأكبر من المبيعات على مدى 37 عامًا في ظل وجود عدد كبير من المنافسين يشير إلى التقدير الكبير الذي تحظى به هينو في السوق اليابانية. "أعتقد أن اللوائح المتعلقة بغازات العادم والحمولة الزائدة بالإضافة إلى الأوضاع الاقتصادية قد غيرت من طبيعة الطلب على الشاحنات في السوق اليابانية. وبصفتنا أحد صانعي الشاحنات، فإن مواكبة هذه التغييرات بالوقت المناسب يشكل تحديًا مستمرًا بالنسبة لنا. كيف مكننا تقديم حلول متطورة تلبي متطلبات عملائنا على أصعدة مختلفة ما في ذلك السعر ووقت التسليم وخدمات ما بعد البيع لنضعها بين يدى عملائنا هذا إلى جانب جاذبية منتجاتنا؟ وفي هينو علينا بذل قصاري جهودنا لتلبية هذه المتطلبات." إن فلسفة هينو المتمثلة في عبارة "العميل أولاً" كما وصفها أويدا هي على الأرجح إحدى الأسباب التي جعلت هينو تتمكن من الهيمنة على النصيب الأكبر من المبيعات في بعض فئات شاحنات المهام الشاقة والمتوسطة على مدى 37 سنة متتالية. لكن هينو ترفض الاعتماد على ما حققته من أمجاد سابقة. ويواصل أويدا حديثه قائلاً: "لقد وصل سوق الشاحنات اليابانية إلى مرحلة النضج. ولكي نبقى العلامة التجارية المفضلة في سوق ناضجة، فإننا نؤمن بضرورة دراسة مشكلات واحتياجات عملائنا عن كثب لنتمكن



من خوض التحديات التي تتيح لنا المساهمة في تحقق النجاح لأعمال عملائنا. ومن خلال العمل مع عملائنا بهدف تطوير حلول لمشكلاتهم والعودة بالنفع عليهم فإننا سنستقطب المزيد من العملاء لمعاينة هينو التي قمثل شريك عمل موثوق بالنسبة لهم. وقد كانت "نشاطات دعم العملاء" الخاصة بهينو وليدة هذه الفكرة.

"كيف مكننا تقديم المساعدة وتوفير الحلول لعملائنا الذين يواجهون العديد من المشكلات مثل زيادة النفقات وارتفاع أسعار الوقود والتدابير البيئية والمنافسة الضارية بفعل التوجه نحو تحرير الأسواق؟ ولإيجاد تدابير مخصصة لمواجهة هذه المشكلات، قمنا بإنشاء قسم الاستشارات العيزن" في هينو في اليابان وذلك في فبراير 2004." تم إطلاق "نشاطات خدمة العملاء" التي بدأها قسم الاستشارات "كايزن" في كافة أرجاء اليابان في شهر مايو من العام ذاته بقيادة مدراء الترويج وموظفي التسويق بالتعاون مع عملاء هينو في اليابان. تم تصنيف "نشاطات خدمة العملاء" ضمن أربعة فئات؛ وهي سلامة القيادة وزيادة الربح والتدابير البيئية وتحسين جودة النقل؛ وهي تضم ما مجموعه 26 برنامجًا مخصصًا. البيئية وتحسين جودة البرامج المحاضرات المتنوعة مثل محاضرات الفحص ومن الأمثلة على هذه البرامج المحاضرات المتنوعة مثل محاضرات الفحص اليومي ومحاضرات حساب تكاليف النقل ومقترحات تحسين كفاءة



مسارات النقل تبعًا للوقت ومسافات الرحلات ومساعدة العملاء في تسيير مهامهم الإدارية من خلال الإفادة من تكنولوجيا المعلومات. وبمساعدة موزعينا العاملين في الخارج، بدأنا بتقديم "محاضرات حول القيادة بمعدل استهلاك وقود منخفض، التي بدأت كأحد برامجنا في انشاطات خدمة العملاء الموجهة للعملاء في الخارج، وباعتقادي أن هذه المحاضرات باتت معروفة لدى الأفراد المقيمين في البلاد التي تعقد فيها هذه المحاضرات." أسفرت هذه النشاطات عن نتائج طيبة بحسب ما أشار أوئيدو: "لم يقتصر الأمر على إتاحة الفرصة للمساهمة في تذليل العقبات التي يواجهها عملائنا فحسب، بل سنحت لنا الفرصة أيضًا في تحسين القدرات الإدارية لوكلائنا في اليابان والموزعين العاملين في الخارج وتحسين مهارات طاقم المبيعات. وأنا على يقين بأن هذا بدوره أدى إلى ترسيخ العلاقات مع العملاء."

وتسعى هينو إلى توسيع نطاق هذه النشاطات في كافة أرجاء العالم، وقامت في الآونة الأخيرة بإطلاق برامج مماثلة في تايلاند. "في إطار السعي للتطوير، سنعمل على تخصيص قوائم برامج محددة لكل سوق بهدف مساعدة العملاء في دول مختلفة. ولأن فلسفتنا المتمثلة في عبارة العميل أولاً لا تزال كما هي، فإن هينو تسعى جاهدة إلى مساعدة عملائنا حول العالم للتوصل إلى حلول لما يواجههم من مشكلات أو قضايا. وسنكون في غاية السعادة إن تمكن عملائنا حول العالم من توجيه أي أسئلة لنا في هينو عن أي مشكلة أو قضية تواجههم دون أي تردد."

هينو على دراية بالطريق الذي ينبغي أن تسلكه.



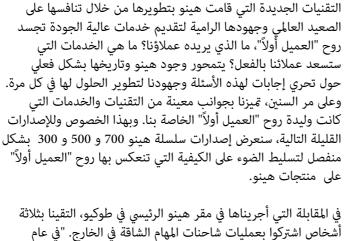
تكنطوجيلهينو

سنواصل تطوير شاحنات هينو ما دمنا نجسد روح "العميل أولاً."

أكيرا ياماموتو، المهندس المسؤول، قسم تخطيط المنتجات. شينيتشي تاكيماسا، المهندس المسؤول، قسم تخطيط المنتجات. تورو غوميتا، مدير، قسم التخطيط الخارجي.







"العميل أولاً"_ هي العبارة التي تجسد جوهر فلسفة شركة هينو.

1992_ تم بنجاح إنتاج موديل أحدث من شاحنات المهام الشاقة الذي كان مثابة خليفة لسلسلة شاحنات المهام الشاقة ـ التي كانت معروفة باسم سلسلة الدولفين منذ عام 1981 في البابان وبدأنا بتصديره للخارج . وقال السيد تورو غوميتا الذي يتذكر هذه الفترة جيدًا: قد تبين لنا، من المنظور العالمي، أن هذه الشاحنات قد تحتاج للتطوير كي تلبي تشكيلة أوسع من احتياجات عملائنا حول العالم." ما هي احتياجات كل دولة في السوق العالمية؟ يقول غوميتا أن تجربة هينو مع أعمال شاحنات المهام الشاقة في الخارج هذه قد أعطت دافعًا كبيرًا لهينو لتدرس بتفصيل أكثر الاحتياجات المتنوعة الخاصة بأسواق معينة. وشرعت هينو بتعزيز شاحنات نقل المهام الشاقة ضمن فكرة "شاحنات مخصصة حسب المنطقة" استنادًا إلى دراسات أجريت في دول مختلفة وضمن ظروف تشغيل مختلفة. في عام 2004، أعلنت هينو عن إستراتيجية الشركة المتمثلة في "هينو كمعيار عالمي." أطلقت هينو سلسلة شاحنات مهام شاقة جديدة للأسواق العالمية التي تم تطويرها لتكون ذات مرونة بهدف



تم تصدير شاحنة المهام الشاقة هذه من الموديل FR خلال الثمانينات

تلبية تشكيلة أكثر تنوعًا من احتياجات أسواق مختلفة. وكانت ولادة سلسلة HINO 700. "سلسلة 200 HINO كانت سلسلة من شاحنات المهام الشاقة التي تم تطويرها بشكل كامل لسوق التصدير. وقد تميزت بوجود تشكيلة من التقنيات التي تهدف إلى عكس احتياجات عملائنا في الخارج. على سبيل المثال، أظهرت نتائج اختبارات أجرتها هينو أن وحدات المحرك التي تعتمد تقنيات تقليل استهلاك الوقود وتصميم الجسم الذي يستند إلى خصائص الانسيابية الهوائية، التي تسهم في خفض استهلاك الوقود بنسبة 10 % تقريبًا مقارنةً موديل شاحنات المهام الشاقة السابق من هينو (استنادًا للاختبارات التي أجريت داخل الشركة)."ويضيف السيد أكيرا ياماموتو الذي كان عضوًا في فريق تطوير سلسلة HINO 700 قائلاً: "بالنسبة للقدرة الحصانية، فإن الموديل ZS من سلسلة HINO 700 يعطى قدرة تبلغ 450حصان، الأمر الذي يعدّ تطورًا كبيرًا مقارنة بالقدرة البالغة 300 حصان التي يولدها الموديل السابق. هناك العديد من التفاصيل الهامة الأخرى، لكن السمة الرئيسية التي تميّز هذه السلسلة عن شاحنات الموديل السابق هي أنها صممت بحيث تتيح لنا مرونة الضبط حسب الطلب بهدف تلبية احتياجات أسواق محلية مختلفة." واستنادًا إلى فكرة "شاحنات مخصصة حسب المنطقة"، فإننا واثقون بأن سلسلة HINO 700 أصبحت ذات شعبية كبيرة بين عملائنا حيث تم تقديم سلسلة HINO 700 وترويجها وفقًا لمفهومها وجودتها. "في عام 2008، قمنا بإجراء المزيد من التحسينات وطرحنا سلسلة HINO 700 الجديدة، التي تعتمد نهج تصميم الوحدات الذي يهدف إلى توفير قدر أكبر من المرونة لنا لتخصيص المنتجات وفقًا لمتطلبات الأسواق المختلفة. ويقول شينيتشي تاكيماسا المسؤول عن تطوير سلسلة HINO 700 الجديدة واصفًا الإمكانيات المستقبلية لشاحنات المهام الشاقة من هبنو إننا نتوقع رؤبة ما يزيد على 200 نوع جسم من سلسلة شاحنات HINO 700 الجديدة خلال السنتين أو الثلاثة القادمة."



سنعمل على تطوير أنفسنا لنتمكن من تجسيد فلسفة شركتنا، التي تنعكس في روح "العميل أولاً." لكن هينو بعيدة كل البعد عن الرضا والاكتفاء ما هي عليه. سنواصل تطوير تشكيلة المنتجات وتقديم منتجات هينو التي ستلبي احتياجات عملائنا حول العالم. ستبذل هينو جهودًا عظيمة لتحقيق هذا الغرض. مادمت روح "العميل أولاً" تنبض بالحياة، فإن هينو ستبذل قصاري جهدها في تلبية احتياجات عملائها

كرست جميع التقنيات لابتكار أفضل منتجات هينو لك.



يناقش هؤلاء الثلاثة تاريخ تصدير شاحنات المهام الشاقة من هينو للأسواق الخارجية

صوتمالكهينو

هينو، لأن هناك أسبابًا ليقع عليها الاختيار.

الشاحنات هي ليست الشيء الوحيد الذي تقدمه هينو. من أهم الأهداف التي تسعى هينو لتحقيقها هي "إيجاد" أكبر قدر ممكن من "الأسباب ليقع عليها الاختيار" أيًا كان المنتج أو الخدمة التي تقدمها هينو، أو المكان الذي يتم تسويقها فيه، و"إيجاد" علّاقات مع عملائنا أساسها الثقة. في هذا القسم، نقدم للقراء الشركات التي تستخدم شاحنات هينو. نود أن نقدم لكم لمحة عن الكيفية التي تخدم بها شاحنات هينو عملائنا حول العالم وذلك من خلال سؤالهم عن الأسباب التي دفعتهم لاختيار هينو. *تعرض آراء العملاء بترتيب أبجدي حسب اسم البلد.

> للحصول على قصص أكثر تفصيلاً حول مالكي هينو، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني التالي: http://www.hino-global.com/products/owners_voice/index.html



خوسيه أنطونيو فلوريس، المدير العام

تريكسفال اس ايه هي شركة متخصصة في نقل المواد الخطرة والمواد الخام للمعالجة وهي شركة رائدة في نقل المواد الخطرة في تشيلي. يقول السيد خوسيه أنطونيو فلوريس، المدير العام للشركة: "عملنا هو نقل المواد الخطرة. نظرًا لجغرافية تشيلي، يجب أن تقطع شاحناتنا عدة آلاف من الكيلومترات كل يوم على امتداد بلد يمتد بشكل طولى وضيق ويمتاز مرتفعات تتجاوز 5000 مترًا فوق مستوى سطح البحر، الأمر الذي يعرض شاحناتنا لاختلافات كبيرة في درجات الحرارة. لهذا نستخدم شاحنات هينو لتقديم خدمات فعالة وآمنة لعملائنا. ساهم هذا في بناء ثقة العملاء في خدماتنا وساعدنا في التطور لنحصل على مكانة هامة في السوق التشيلية."



أطلع العالم بأسره عما يختلجك من مشاعر.

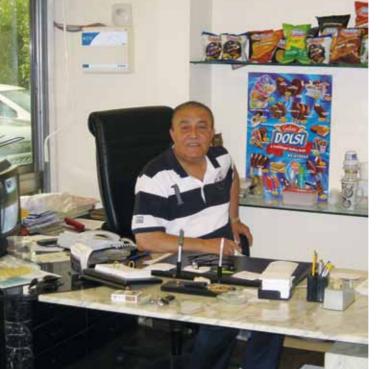
إننا ندعو حاليًا مالكي هينو للظهور في قسم "صوت مالكي هينو"!

يرجى الاتصال عمثلي هينو المحليين لديك لمعرفة التفاصيل.

أطلع معجبي هينو الآخرين حول العالم بشعورك حيال منتجات هينو.

جنوب أفريقيا/شركة ترانسفال هيفي ترانزبورت (بي تي واي) المحدودة. سامبي سوانيبويل، المدير الإداري تعمل شركة ترانسفال هيفي ترانزبورت على نقل معدات التعدين ومواد

البناء والمنتجات الهندسية انطلاقًا من مدينة البرتون والرودي في جنوب أفريقيا. قامت الشركة بشراء 10 وحدات من شاحنات هينو في عام 1986 عندما قامت بتعزيز أسطول الشاحنات الخاص بها، وهي تمتلك الأن 33 وحدة من شاحنات هينو. وقد سألنا السيد سامبي سوانيبويل، المدير الإداري للشركة عن سبب مواصلة الشركة استعمالٌ شاحنات هينو. "تستوفي هينو كَافة الشروط التي نطالب بها في الشاحنات _ من حيث المتانة وراحة القيادة وسهولة الاستخدام. وعلى وجه الخصوص، تكاليف الصيانة المنخفضة فنادرًا ما تتعطل هذه الشاحنات _ وقد ساعدتنا تكاليف الوقود المنخفضة في تطوير كفاءة استهلاك الوقود على نحو كبير."



فيتنام/شركة ان واى كيه لوجيستيكس المحدودة. فان نغوك كانه، نائب المدير العام الأول

تقدم شركة ان واي كيه لوجيستيكس المحدودة الخدمات اللوجستية في فيتنام. يقول فان تغوك كانه في حديثه عن مزايا شاحنات هينو: "شاحنات هينو متينة وقوية. والأكثر من هذا، أنها توفر استهلاكًا منخفضًا للوقود وكفاءة اقتصادية." ويضيف كاو نغوين ثوان قائلاً: "هينو موتورز فيتنام سريعة الاستجابة عند وقوع أي مشكلة. نحن راضون جدًا عن نهجهم الحرفي وجودة خدماتهم." يقول نغوين نغوك ثانغ الذي يعمل سائقًا ٰ لشاحنة من السلسلة HINO 500 FC، "أنا لا أشعر بالتعب بعد انقضاء يوم العمل. وأعتقد أن سبب هذا يكمن في المقصورة الداخلية لشاحنات هينو المريحة جدًا وسهلة الاستعمال."





لبنان/دولسي أكرم أبو لبن، مالك

تم تأسيس الشركة قبل 150 عامًا، وبهذا فهي ذات التاريخ الأطول بين صانعي المثلجات الأهم في لبنان. ويقول وصفَّى أبو لبن، الَّذي يدير حاليًا الشركةُ مع والده أكرم أبو لبن عن شاحنات هينو: "اخترنا شاّحنات هينو على أساس التقييم الدقيق الذي أجريناه بعد أن قررنا استبدال شاحناتنا. في يناير 2010، قمنا بشراء 15 شاحنة من شاحنات السلسلة 300 HINO. وكان قرارنا نابعًا من السمعة القوية لهينو والمواصفات العالية التي جعلتها تفوق منافسيها. وستبقى هينو المنافس الأهم عند شراء شاحناتنا ويعود الفضل بذلك إلى جودة شاحناتها والاهتمام الشخصي والدعم الرائع الذي يقدمه وكلاؤنا المحليون، الذي يعد العامل الأهم بالنسبة لشركتنا."





خدمةهينوفيالمقدمة

يرتقي مركز خدمات هينو عُمان 3S بمستويات رضا العملاء نحو أفاق جديدة.

حالات من مجموعة سعود بهوان، عُمان.

SAN SANSON () () SANSON OF THE SANSON

هذا أحد أكبر مراكز خدمة هينو في العالم، ويضم ثلاث مرافق ومي المبيعات والخدمات وقطع الغيار

إلى أي مدى يمكننا تطوير خدماتنا لنكسب ثقة عملائنا؟ لا تكتفي هينو بذكر أمجادها الماضية، وإنما تواصل طرح هذه الأسئلة على نفسها، وتعمل على تحسين جودة خدماتها.

في هذا المقال، نقدم لكم أحد أضخم مراكز خدمة مركبات هينو في العالم ـ والذي يمثل واجهة خدماتنا، المنبثقة عن فلسفتنا. تمتد مساحة أحد أكبر مرافق مركبات هينو 3S في العالم لتبلغ حوالي 26000 م مربع وتقع في مسقط، عاصمة عُمان.

يعد المركز أحدث مراكز الخدمة لمركبات هينو وقد أسسته مجموعة سعود بهوان، وهم موزعو هينو في عُمان وذلك لخدمة عملاء هينو في عُمان وهو يضم ثلاث مرافق وهي: المبيعات والصيانة وقطع الغيار المتمركزة في مكان واحدة.

يتم عرض كافة موديلات شاحنات هينو التي تم طرحها في عُمان في صالة عرض المبيعات الواسعة الخاصة بها. ويعج حيز العملاء على الدوام عوظفي المبيعات العاملين لدى المجموعة والذين يعتنون بالعملاء. يمتاز مركز الخدمة، الذي يزخر بما يزيد عن 50 حجرة عمل، بجناح طلاء يعتمد تقنيات متطورة ويضم الطلبات الخاصة ومعدات الصيانة، إلى جانب معدات الفحص.

إضافةً إلى حجرات الفحص المضادة للغبار والمقاومة للحرارة، فإن المرفق عتاز بحجرات مسقوفة للشاحنات والباصات. كما توفر مساحات حجرات خاصة لأعمال الصيانة المختلفة مثل عمليات الفحص قبل التسليم وعمليات التصليح الطارئة وعمليات التصليح واسعة النطاق وعمليات تصليح المركبات التالفة بهدف تقديم خدمات سريعة للعملاء. ومن المزايا الأخرى التي حظيت بشعبية لدى العملاء هي منطقة الانتظار الواسعة حيث يستطيع السائقين الانتظار براحة بينما تتم صيانة مركباتهم.

كما يمتاز المرفق بوجود مركز تدريب لتدريب فنيي خدمة العملاء والسائقين من خلال وسائل تعليمية صوتية ومرئية متطورة ومرافق تدريبية عملية. ويزود مركز الخدمة "خدمات تدريب متنقلة "(انظر إلى نشاط خدمة العملاء، الصفحات 11-10) التي تتيح لموظفي خدمة العملاء المشاركة في برامج التدريب دون مغادرة أماكن عملهم. ويستفيد العديد من عملاء هينو بالفعل من خدمات التدريب المتنقلة هذه.

ومن ثم هناك مرفق قطع الغيار.

وسعيًا لتوفير قطع غيار بنسبة %97 في مخازن مرفق قطع الغيار في وقت إجراء الطلب من قبل العملاء، فإن هذا المرفق يقوم بإجراء جرد ثابت على ما يزيد عن 20000 قطعة بهدف الاستجابة بسرعة لطلبات العملاء وتقليل وقت الانتظار.

ويقول الشيخ محمد سعود بهوان، رئيس مجموعة سعود بهوان عن أحد أحدث مراكز خدمة مركبات هينو: "العناية بالعميل هي جوهر إستراتيجية عملنا. قمنا بتنفيذ كافة استثماراتنا بهدف تقديم الأفضل لتحقيق رضا العملاء، ويعكس مركز الخدمة المتكامل الجديد هذا لمركبات

هينو نهجنا." ولم يكن تأسيس مركز الخدمة هذا والذي تفخر به هينو ممكنًا دون التعاون بين هينو ومجموعة سعود بهوان. تقدم مجموعة سعود بهوان من منطلق التزامها بسياسة هينو المتمثلة في "العميل أولاً" خدمات موسعة في مكاتب مبيعات العملاء من خلال فريق تسويق الخدمات لديها.

تسويق الخدمات هو أحد مبادرات خدمة العملاء التي أطلقتها شركة سهيل بهوان للمركبات لتقديم دعم ومتابعة متخصصة لعملائها. يقوم الفريق بزيارة العديد من العملاء بشكل منتظم لفهم احتياجاتهم والتأكد من أسطول هينو الخاص بهم يعمل على أكمل وجه. ومن بين أنشطة فريق تسويق الخدمات إرسال رسائل تذكير بالصيانة وزيارة مواقع عمل العملاء وإجراء فحوصات دورية مجانية. وإذا تبين خلال هذه الزيارات حاجة إحدى المركبات للصبانة، بتم إرسال ورشة عمل متنقلة (انظر نشاط خدمة العملاء، صفحة 11-10) أو يطلب من العميل أن يجلب مركبته إلى مركز الخدمة. تجتمع هذه الفرق لتستوعب أنواع مختلفة من العمل وهذا يضمن أن الميكانيكيين من أصحاب الخبرة قادرين على حل المشكلات التي تواجههم ويتبادلونها مع العملاء الذين يقومون بأعمال متشابهة. بالإضافة إلى هذا، تقوم المجموعة بإرسال فرق من فنيى قطع غيار مركبات هينو إلى مكاتب العملاء بانتظام. ومن خلال الفهم العميق لمتطلبات القطع الذي يحتاجها العملاء، فإنهم يسعون بجد لتقليل العقبات التي تعترض سلسلة التوريد، وبالتالي يقللون من وقت التعطل. ويقول كويتشي أوجيما، المدير الإداري الأعلى في هينو: "إننا نؤمن بأن تركيز مجموعة سعود بهوان على خدمات ما بعد البيع هو أحد الأسباب الرئيسية وراء نجاحهم".

وتكريًا لأداء المجموعة، مُنح الشيخ محمد سعود بهوان رئيس المجموعة جائزة العناية الاستثنائية بالعملاء35 في اجتماع التسويق الإقليمي للشرق الأوسط لهينو، الذي عُقد في مسقط.

وتماشيًا مع روح "العميل أولاً"، تسعى هينو جاهدة للنهوض بجودة خدماتها. وكما يتضح من هذا المثال في عُمان، فإن هينو تسعى إلى تعزيز الروابط مع جميع أعضاء أسرة هينو حول العالم لتعزيز جودة الخدمات والمنتجات التي يطالب بها العملاء، وتواصل خوض تحديات جديدة خلال مضيها قدمًا.

هينو...ارتقاء مستمر بجودة الخدمة!



رئيس مجموعة بهوان وعضو في طاقم في مركز خدمة هينو







نشاطخدمةالعملاء

مفهوم ورشة العمل المتنقلة لترسيخ أعمق لأواصر الثقة بين هينو وعملائها.

حالات من شركة كراون موتورز، هونغ كونغ. حالات من شركة على أحمد الشواف واخوانه، الكويت.

> "نشاط خدمة العملاء" بحسب تعريف هينو يشير إلى جميع الخدمات والنشاطات التي تهدف إلى المساهمة في إنجاح أعمال عملائنا. وتتراوح هذه الخدمات من مساعدة العميل في اختيار الشاحنة تبعًا لاحتياجاتهم والفحوصات المجانية خلال فترات معينة بعد التسليم والفحوصات الدوربة والتزويد بالقطع الأصلبة للصبانة والعمل مع العملاء لإبجاد حلول لقضاياهم ومشكلاتهم، إلى جانب العديد من الأنشطة الأخرى التي قد تسهم في عمليات التشغيل الخاصة بعملائنا، مثل محاضرات "القّيادة البيئية" التي نقوم بعقدها. ومن بين هذه الخدمات والنشاطات، نود التركيز على "ورشة العمل المتنقلة" في هذا الإصدار. هذه هي إحدى الخدمات التي تهدف إلى تقليل زمن تعطل شاحنات عملائنا. على سببل المثال، في الحالات التي لا يملك فيها المستخدم وقتًا كافيًا لنقل الشاحنة إلى محل الصيانة أو تعطلت الشاحنة في الطريق، يقوم موزعونا الذين يقدمون هذه الخدمة بإرسال المركبة لخدمة التصليح _ المحهزة عرافق لإجراء عمليات التصليح. قمنا بتقديم هذه الخدمة في بعض الدول في الخارج، ونحن واثقون بأنها لاقت تقديرًا لدى عملائنا. قام فريق أخبار خدمات العناية التي تقدمها هينو بزيارة هونغ كونغ والكويت لجمع التعليقات بشكل مبداني حول "ورشة العمل المتنقلة".

ويقول أندرو يونغ مدير الخدمة في مركز خدمة هونغ كونغ لمركبات هينو: "ورشة العمل المتنقلة هي إحدى الخدمات التي أطلقناها في عام 1996. وفي ذلك الوقت، قمنا بإجراء دراسة مسحية نوعية للعملاء، وقد شجعتنا نتائج الدراسة على إطلاق هذه الخدمة." يقوم العديد من عملاء هبنو في هونغ كونغ بالعمل ضمن مناطق مقيدة، على سبيل المثال محطات الحاويات ومحطات المطارات. تكاليف إرسال المركبات إلى مركز تصليح هينو مرتفعة بالنسبة للعملاء. ومع الأخذ بعين الاعتبار وقت الانتقال بن موقع العميل ومركز تصليح مركبات هينو، فإننا نفترض انقطاع المركبة عن العمل لمدة ساعتن أو ثلاثة على الأقل بحسب الحالة". بعبارة أخرى، كان القصد من وراء ورشة العمل المتنقلة خفض وقت التعطل هذا. "كان الهدف من هذه الخدمة ممكين العميل من أن ينهى فحص وتصليح مركبته في الموقع في الحال، وبهذا مكن أن تعود مركبة العميل للعمل بسرعة." ورشة العمل المتنقلة لها مزايا أخرى أيضًا. "فضلاً عن عمليات الصيانة للمركبات، فإن ورشة العمل المتنقلة تزود أيضًا تدريبًا للعملاء على تشغيل وصيانة مركبات هينو. يعمل موزعونا الذين يقدمون خدمة الصيانة هذه على تدريب عملائنا من السائقين ويوضحون لهم الأمور التي يتوجب عليهم فعلها أو تركها فيما يتعلق بشاحنات

هينو. وهذا الأمر لا يسهم في خفض تكاليف التشغيل على عملائنا فحسب، وإنما يزيد التدريب من الإحساس بالراحة عندما يعمل عملائنا من السائقين على مركبات هينو." في هذا المعنى، تكون ورشة العمل المتنقلة مِثابة صف دراسي متنقل.

وفي الوقت ذاته، يقول السيد عبد الحكيم الشواف، مساعد مدير الخدمات في شركة علي أحمد الشواف وإخوانه، موزع هينو في دولة الكويت: "إن ورشة العمل المتنقلة هي خدمة قيمة للعملاء وتساهم بشكل كبير في تعميق أواصر الثقة بين هينو وعملائنا." في حين بدأت ورشة العمل المتنقلة في عام 2009 في الكويت، إلا أنها حققت أرقامًا قياسيةً على صعيد الأداء ونعتقد أنها لاقت قبولاً حسنًا من العملاء. فيما يعض ما يقوله العملاء عنها. "إننا نؤمن بأن خدمة ورشة العمل المتنقلة من هينو فكرة ناجحة جدًا. إنها توفر الوقت وتزودنا بخدمة تأخير. وبالإضافة إلى كونها خدمة كبيرة للعملاء، فقد عزز ت بالتأكيد علاقتنا مع هينو (السيد محمد قطيش ، مدير كراجات شركة المرطبات علاجبية) ." وأضاف "إننا نستخدم هذه الخدمة كطريقة رائعة لتوفير الوقت بشكل مستمر وكوسيلة لجني ثمار الخدمة عالية الجودة (السيد عثمان عبد اللطيف، مدير خدمات شركة أبحار للتجهيزات الغذائية)."

يقول السيد عبد الحكيم الشواف في إشارة إلى موقفه من ورشة العمل المتنقلة وغيرها من مجالات دعم هينو الكلية: "التحدي الأكبر الذي يواجهنا هو العمل بجد لضمان تمكن العملاء من الحصول على أفضل الخدمات والحفاظ على علاقة جيدة مع جميع عملائنا." هذا الموقف متفق ومماثل لفلسفة هينو المتمثلة في عبارة "العميل أولاً". من خلال هذه المقابلات، أصبحنا واثقين بأن نظام الدعم الكلي من هينو هو حصيلة الجمع بين الخدمات الفردية والأنشطة التي تستند إلى فلسفة هينو المتمثلة في "العميل أولاً".

إننا نسعى إلى تقديم الطمأنينة النابعة من يقينك بأن هينو تقف دومًا إلى جانبك.





