**Progetto Formativo T-TEP 2.0**

**TOYOTA MOTOR ITALIA**

Toyota Motor Italia S.p.A. si è costituita come filiale diretta di Toyota Motor Corporation nel 1990. Dal 2003 è controllata direttamente da Toyota Motor Europe, con sede a Bruxelles. La crescita di Toyota negli anni è stata esponenziale tanto da diventare il marchio automobilistico giapponese più venduto in Italia.

**IL PROGETTO**

Il progetto T-TEP 2.0 è l’evoluzione del pluridecennale protocollo di intesa tra Toyota Motor Italia ed il Ministero dell’Istruzione.

L’esperienza tra Toyota Motor Italia e 19 Istituti professionali e tecnici, di quasi tutte le regioni italiane, adegua il percorso formativo alle esigenze del mondo dell'automotive in continua evoluzione.

La metodologia usata quella di integrare il percorso formativo con le competenze delle nuove figure professionali attualmente attese dal settore automotive secondo la vision di Toyota Motor Italia.

**NUOVA OFFERTA FORMATIVA BASATA SULLE COMPETENZE ATTESE**

Il progetto è basato sulla definizione di un nuovo percorso formativo per gli studenti e sull’aggiornamento delle competenze dei docenti da parte di Toyota Academy, oltre che sull’adeguamento delle attrezzature didattiche dei 19 istituti dislocati su tutto il territorio nazionale.

Le scuole T-TEP possono disporre di moderne strumentazioni diagnostiche, laboratori dotati di simulatori e di vetture equipaggiate con sistemi a trazione ibrida, di cui Toyota è leader produttore indiscusso a livello mondiale. Possono inoltre contare su un canale di collaborazione consolidato con Toyota Motor Italia e con i propri partner della sua rete commerciale, potendo così garantire ai propri studenti le fondamentali attività di PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento).

Toyota certifica il raggiungimento degli standard di qualità delle scuole T-TEP e riconosce le competenze raggiunte dai diplomati al termine del percorso formativo, sia per profili tradizionali come il tecnico di officina che per ruoli innovativi come quello di addetto alla gestione dei «touch point» con i clienti.

I profili previsti per le scuole T-TEP sono cinque, ognuno caratterizzato da specifiche competenze:

* **TECNICO TOYOTA (TOYOTA TECHNICIAN)**

Eseguire le attività di manutenzione, diagnosi e riparazione massimizzando la produttività dell’officina e minimizzando l’impiego di risorse, al fine di garantire la risoluzione dell’inconveniente segnalato al primo intervento attraverso: l’applicazione dei processi Fix it Right e l’applicazione delle procedure tramite l’utilizzo degli strumenti riportati nella manualistica tecnica.

Requisiti standard previsti:

1. integrazione nel piano di offerta formativa del percorso previsto per il profilo del Toyota Technician (i dettagli su competenze target e moduli formativi sono riportati nell’Allegato 1 e 2 del presente progetto);
2. completamento da parte dei docenti incaricati dell’implementazione del progetto formativo, relativamente al profilo del Toyota Technician, del ciclo di corsi di aggiornamento previsti da Toyota (il riferimento è sempre l’Allegato 2 del presente progetto);
3. allestimento da parte della scuola di un laboratorio didattico (officina meccanica) dotato di
   * vettura funzionante Toyota a trazione ibrida (non necessariamente immatricolata)
   * area accettazione
     + ponte sollevatore a forbice da incasso a pedanina o a doppio sollevamento (portata di 3500 kg)
   * postazione di lavoro
     + impianto di aspirazione e depurazione gas di scarico
     + carrello recuperatore olio con contenitore (50 oppure 90 lt)
     + carrello utensili completo di attrezzi
     + banco di lavoro completo di pannelli porta attrezzi
     + lampade portatili ricaricabili
     + aspira polvere e liquidi
     + distributore carta in rotoli
     + gru sollevamento motore
   * area revisione gruppi
     + cavalletto revisione motore
     + cavalletto revisione cambio
   * area servizio pneumatici
     + avvitatore ad aria compressa per gomme (facoltativo)
     + gonfia gomme portatile
     + pistola gonfiagomme con manometro
   * area attrezzature elettrauto
     + carica batterie
     + multimetro digitale
   * attrezzature specifiche Toyota
     + espositore per Attrezzature Speciali Toyota
     + armadio per attrezzature diagnostiche
     + postazione diagnostica per PC e GTS

* **ACCETTATORE (SERVICE ADVISOR)**

Garantire una eccellente esperienza dei clienti durante l’accettazione e la riconsegna della vettura in officina per favorire la fidelizzazione e la vendita di servizi attraverso: la preparazione dell’appuntamento e l’accoglienza del cliente; l’accettazione del cliente ed il suo coinvolgimento nell’esecuzione della walk around check; la spiegazione ed approvazione dell’intervento da eseguire; la condivisione dei costi; la gestione documentale dell’ordine di lavoro; la verifica dei dati di contatto e della privacy; la riconsegna della vettura con la spiegazione dell’intervento effettuato.

Requisiti standard previsti:

1. integrazione nel piano di offerta formativa del percorso previsto per il profilo del Service Advisor (i dettagli su competenze target e moduli formativi sono riportati nell’Allegato 1 e 2 del presente progetto);
2. completamento da parte dei docenti incaricati dell’implementazione del progetto formativo, relativamente al profilo del Service Advisor, del ciclo di corsi di aggiornamento previsti da Toyota (il riferimento è sempre l’Allegato 2 del presente progetto);
3. allestimento da parte della scuola di un laboratorio didattico dotato di area accettazione (vedi requisiti standard previsti per il Toyota Technician) e di una scrivania con PC connesso in rete, per la simulazione di un ricevimento di un cliente e della sua vettura in assistenza.

* **ADDETTO AI RICAMBI (PARTS ADVISOR)**

Garantire una eccellente esperienza dei clienti al banco per favorirne la fidelizzazione attraverso: la gestione della vendita ricambi al banco; la pronta risposta ai clienti in caso di contatto telefonico con la concessionaria riferita al magazzino (vendita pezzi di ricambio) e la fatturazione dei ricambi venduti al banco.

Requisiti standard previsti:

1. integrazione nel piano di offerta formativa del percorso previsto per il profilo del Parts Advisor (i dettagli su competenze target e moduli formativi sono riportati nell’Allegato 1 e 2 del presente progetto);
2. completamento da parte dei docenti incaricati dell’implementazione del progetto formativo, relativamente al profilo del Parts Advisor, del ciclo di corsi di aggiornamento previsti da Toyota (il riferimento è sempre l’Allegato 2 del presente progetto);
3. allestimento da parte della scuola di un laboratorio didattico allestito con una scaffalatura per l’ubicazione dei ricambi e di una scrivania con PC connesso in rete, per la simulazione di un ricevimento di un cliente al banco ricambi e di interventi di allocazione e prelievo.

* **CUSTOMER ADVISOR**

Garantire un'eccellente esperienza dei clienti durante la visita in concessionaria per favorire la vendita di prodotti e servizi attraverso l’applicazione e la gestione dei processi Toyota: accoglienza in salone; profilazione e comprensione delle esigenze del cliente; presentazione dei prodotti e servizi Toyota; esecuzione del test drive; esecuzione della consegna; gestione delle chiamate in ingresso; riconsegna e fatturazione della lavorazione (service).

Requisiti standard previsti:

1. integrazione nel piano di offerta formativa del percorso previsto per il profilo del Customer Advisor (i dettagli su competenze target e moduli formativi sono riportati nell’Allegato 1 e 2 del presente progetto);
2. completamento da parte dei docenti incaricati dell’implementazione del progetto formativo, relativamente al profilo del Customer Advisor, del ciclo di corsi di aggiornamento previsti da Toyota (il riferimento è sempre l’Allegato 2 del presente progetto);
3. allestimento da parte della scuola di un laboratorio didattico, dotato di una scrivania con PC connesso in rete, per la simulazione di una presentazione ad un cliente delle caratteristiche di una vettura o delle operazioni di consegna di un veicolo nuovo.
4. Non è richiesto l’allestimento da parte della scuola di un laboratorio didattico (officina meccanica).

* **CONTACT ADVISOR**

Garantire un'eccellente esperienza dei clienti durante ogni momento di contatto telefonico o digitale (e-mail, social), sia per le chiamate in ingresso che in uscita attraverso l’applicazione dei processi Toyota rivolti alla gestione: dei lead (digitali, TCM, finanziari, assicurativi, flotte, usato); del follow up post preventivo e post consegna; del ricontatto per le scadenze delle necessità di servizio (SRS); del follow up post-vendita; delle chiamate in ingresso.

Requisiti standard previsti:

1. integrazione nel piano di offerta formativa del percorso previsto per il profilo del Contact Advisor (i dettagli su competenze target e moduli formativi sono riportati nell’Allegato 1 e 2 del presente progetto);
2. completamento da parte dei docenti incaricati dell’implementazione del progetto formativo, relativamente al profilo del Contact Advisor, del ciclo di corsi di aggiornamento previsti da Toyota (il riferimento è sempre l’Allegato 2 del presente progetto);
3. allestimento da parte della scuola di un laboratorio didattico, dotato di una scrivania con PC connesso in rete, per la simulazione di una gestione da remoto di un contatto con un cliente per finalità commerciali.
4. Non è richiesto l’allestimento da parte della scuola di un laboratorio didattico (officina meccanica).

Le scuole che non fanno parte della rete T-TEP possono selezionare anche singolarmente i profili sopra descritti per la realizzazione dei percorsi di PCTO previsti dalla normativa vigente. Per le ore di presenza in laboratorio/officina, Toyota si impegna ad individuare e mettere in relazione concessionarie e centri di assistenza autorizzati per lo svolgimento di tali attività, a condizione che gli istituti scolastici abbiano rispettato gli standard previsti dal presente progetto formativo.

**LA FABBRICA DELLE COMPETENZE ATTESE**

Gli studenti che aderiscono al progetto T-TEP 2.0 possono seguire un percorso formativo sviluppato insieme a Toyota, sotto la guida di docenti supportati da periodici corsi di aggiornamento, utilizzando attrezzature didattiche di eccellenza e avvalendosi delle esperienze acquisite dai 19 istituti, maturate nella collaborazione con i concessionari e i centri di assistenza autorizzati, fino al conseguimento del diploma.

**SELEZIONE E RECLUTAMENTO DELLE RISORSE UMANE**

Il cambio di paradigma del mercato automobilistico e la trasformazione digitale richiedono una profonda revisione dell'organizzazione delle concessionarie e un costante aggiornamento delle conoscenze e delle competenze in previsione di una organizzazione incentrata sul cliente.

Il capitale umano, asse portante di qualsiasi organizzazione, è uno dei pilastri della strategia per diventare un punto di riferimento per tutti i clienti (Best Retailer in Town).   
Infatti, l’attrazione dei talenti è una delle importanti sfide che le aziende sono chiamate ad affrontare per rimanere competitive sul mercato.

In quest’ottica, l’attività di recruiting assume una valenza strategica per contare su competenze aggiornate, professionalità specifiche e soft skill adeguate in grado di rispondere alle esigenze di business e agli obiettivi aziendali, e al tempo stesso migliorare il coinvolgimento e la soddisfazione del capitale umano.

In questo contesto, il gruppo Toyota ha lavorato per supportare, in maniera ottimale, i propri partner nel processo di ricerca e selezione di personale qualificato, in linea con le competenze attese e migliorando la valutazione di esperienza dei candidati.

**PERCORSO FORMATIVO T-TEP 2.0**

Ad ogni istituto è offerta l’opportunità di implementare e declinare le proprie competenze d’area tecnica e generale in modo da poter formare una o più delle figure professionali designate da TMI.

Il quadro sinottico delle competenze è di riferimento per l’implementazione dell’area tecnica.

Il percorso formativo per le cinque figure professionali è costituito dai seguenti allegati:

ALLEGATI

1: QUADRO SINOTTICO COMPETENZE TOYOTA

2: PERCORSI FORMATIVI E COMPETENZE FONDAMENTALI

* TECNICO TOYOTA (TOYOTA TECHNICIAN)
* ACCETTATORE (SERVICE ADVISOR)
* ADDETTO AI RICAMBI (PARTS ADVISOR)
* CUSTOMER ADVISOR
* CONTACT ADVISOR

|  |
| --- |
| **1. QUADRO SINOTTICO DELLE COMPETENZE TOYOTA**  Per l’implementazione dell’area tecnica nel percorso ordinario |



|  |
| --- |
| **2. PERCORSI FORMATIVI E COMPETENZE FONDAMENTALI** |

**Percorso formativo T-TEP 2.0 per Tecnico Toyota**

**Competenze fondamentali**

Eseguire le attività di manutenzione, diagnosi e riparazione massimizzando la produttività dell’officina e minimizzando l’impiego di risorse, al fine di garantire la risoluzione dell’inconveniente segnalato al primo intervento attraverso: l’applicazione dei processi Fix it Right e l’applicazione delle procedure tramite l’utilizzo degli strumenti riportati nella manualistica tecnica.

**Totale 300 ore**



|  |
| --- |
| **Percorso formativo T-TEP 2.0 per Accettatore Toyota** |

**orso formativo per Tecnico Toyota**

**Competenze fondamentali**

Garantire una eccellente esperienza dei clienti durante l’accettazione e la riconsegna della vettura in officina per favorire la fidelizzazione e la vendita di servizi attraverso: la preparazione dell’appuntamento e l’accoglienza del cliente; l’accettazione del cliente ed il suo coinvolgimento nell’esecuzione della walk around check; la spiegazione ed approvazione dell’intervento da eseguire; la condivisione dei costi; la gestione documentale dell’ordine di lavoro; la verifica dei dati di contatto e della privacy; la riconsegna della vettura con la spiegazione dell’intervento effettuato.

**Totale 90 ore**



|  |
| --- |
| **Percorso formativo T-TEP 2.0 per Magazziniere Toyota** |

**Competenze fondamentali**

Garantire una eccellente esperienza dei clienti al banco per favorirne la fidelizzazione attraverso: la prospezione clienti per vendita ricambi al fine di incrementare il portafoglio clienti; la gestione della vendita ricambi al banco; la pronta risposta ai clienti in caso di contatto telefonico con la concessionaria riferita al magazzino (vendita pezzi di ricambio) e la fatturazione dei ricambi venduti al banco.

**Totale 44 ore**



|  |
| --- |
| **Percorso formativo T-TEP 2.0 per Customer Advisor** |

**Competenze fondamentali**

Garantire un'eccellente esperienza dei clienti durante la visita in concessionaria per favorire la vendita di prodotti e servizi attraverso l’applicazione e la gestione dei processi Toyota: accoglienza in salone; profilazione e comprensione delle esigenze del cliente; presentazione dei prodotti e servizi Toyota; esecuzione del test drive; esecuzione della consegna; gestione delle chiamate in ingresso; riconsegna e fatturazione della lavorazione (service).

**Totale 46 ore**



|  |
| --- |
| **Percorso formativo T-TEP 2.0 per Contact Advisor** |

**Competenze fondamentali**

Garantire un'eccellente esperienza dei clienti durante ogni momento di contatto telefonico o digitale (email, social), sia per le chiamate in ingresso che in uscita attraverso l’applicazione dei processi Toyota rivolti alla gestione: dei lead (digitali, TCM, finanziari, assicurativi, flotte, usato); del follow up post preventivo e post consegna; del ricontatto per le scadenze delle necessità di servizio (SRS); del follow up post vendita; delle chiamate in ingresso.

**Totale 40 ore**

