

UNIVERSIDADE YAMAHA

CRIADA EM JANEIRO DE 2009, A UNIVERSIDADE YAMAHA TEM COMO OBJETIVO PRINCIPAL UNIFICAR A METODOLOGIA DOS TREINAMENTOS DESENVOLVIDOS POR TODAS AS ÁREAS DE NEGÓCIO DA YAMAHA MOTOR DO BRASIL: CONSÓRCIO, VENDAS, PEÇAS E ACESSÓRIOS E SERVIÇOS. ACESSO O CATÁLOGO COMPLETO DE CURSOS NO PORTAL: www.universidadeyamaha.com.br.

Missão: DESENVOLVIMENTO CONTINUADO DAS COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS À COMUNIDADE YAMAHA, COM INTUITO DE MELHORAR A QUALIDADE DE SUA OPERAÇÃO E CONSEQUENTEMENTE SATISFAZER O CLIENTE.

Objetivo: CRIAR MOTIVAÇÃO, COMPROMETIMENTO E ENVOLVIMENTO ENTRE TODOS OS FUNCIONÁRIOS DA CONCESSIONÁRIA E FUNCIONÁRIOS DA YAMAHA PARA QUE A UNIVERSIDADE YAMAHA SEJA UMA REFERÊNCIA NO APRIMORAMENTO PROFISSIONAL.

CURSOS DA ÁREA DE SERVIÇOS

CURSO YTA BRONZE

- ✓ Conceitos de Mecânica, Elétrica, Suspensão e Injeção eletrônica;
- ✓ Organização da oficina e cortesia no atendimento, valorização dos itens de revisão;
- ✓ Conceitos de Customer Service;
- ✓ Foco nas Motocicletas: Crypton, Factor, Fazer, Lander, Ténéré 250cc;
- ✓ Curso 50% prático, com medições e roteiro do manual serviços;
- ✓ Duração: 4 dias (32h);
- ✓ Locais estratégicos no território nacional;
- ✓ **A quem se destina:** auxiliares, mecânicos, recepcionistas técnicos, chefes de oficina e demais profissionais de peças e serviços.
- ✓ Poderão realizar o curso os colaboradores que tenham realizado os Cursos WEB de Matemática Básica, Metrologia e Fundamentos de Eletroeletrônica pelo Portal: www.universidadeyamaha.com.br

CURSO YTA PRATA

- ✓ Diagnósticos em Mecânica, Elétrica, Suspensão e Injeção eletrônica;
- ✓ Explicação, retorno sobre os serviços realizados, atendimento e entrega pós-vendas;
- ✓ Conceitos de Customer Service;
- ✓ Foco nas Motocicletas: Ténéré 250cc, XT660R, Ténéré 660, Midnight Star;
- ✓ Curso 70% prático, com simulação de situações e resolução de problemas;
- ✓ Duração: 4 dias (32h)
- ✓ Locais estratégicos no território nacional;

- ✓ **A quem se destina:** mecânicos, recepcionistas técnicos, chefes de oficina, profissionais de peças que tenham concluído YTA Bronze.
- ✓ Poderão realizar o curso os colaboradores que tenham realizado os Cursos WEB de Matemática Básica, Metrologia, Fundamentos de Eletroeletrônica e Recepção de Serviços e Diagnósticos pelo Portal: www.universidadeyamaha.com.br

CURSO ADMINISTRADOR DE SERVIÇOS

- ✓ Perfis de clientes, cortesia e fidelização no atendimento de serviços;
- ✓ Valorização das Revisões e dos “Pacotes de Serviços”, a importância de fazer certo na primeira vez, como fazer apontamentos, relatórios de produtividade, uso das ferramentas de gestão dos veículos, ferramentas de entrega técnica;
- ✓ Organização da oficina, Conceito 5Ss, a importância de entender a solicitação do consumidor;
- ✓ Código de Defesa do Consumidor focado no negócio Yamaha;
- ✓ Foco nos conceitos: fidelização, recepção e entrega técnica de serviços;
- ✓ Parte teórica e dinâmicas com situações do cotidiano;
- ✓ Duração: 3 dias (24h);
- ✓ Locais estratégicos no território nacional;
- ✓ **A quem se destina:** recepcionistas técnicos, chefes de oficina, mecânicos, profissionais de peças, vendedores e colaboradores que tenham contato direto com clientes.
- ✓ Sugerimos que realizem o curso WEB de Recepção de Serviços e Diagnósticos pelo Portal: www.universidadeyamaha.com.br