

ZIELE 2017 NÄCHSTE SCHRITTE

MAXIMALE SICHERHEIT	PRODUKTE UND SERVICES	Unsere Partnerschaft mit EU-OSHA im Rahmen der neuen Kampagne "Gesunde Arbeitsplätze für jedes Alter" fortsetzen
		Verdopplung der Anzahl von I_Site-fähigen Geräten gegenüber GJ 15 Pilotprojekt Fahrertraining für 50 Arbeitsschutzbeauftragte (global und europäisch)
	OPERATIVES GESCHÄFT	Die TICO-Sicherheitsvision in unseren Vertriebs- und Serviceorganisationen anpassen und umsetzen.
OPTIMALE GESCHÄFTSPROZESSE	PRODUKTE UND SERVICES	Schaffen eines Kontrollmechanismus zur Evaluierung des Lieferanten-Verhaltenskodex Schulung aller Einkäufer in „verantwortungsvoller Beschaffung“ Vertiefung des Verständnisses über Umweltbelastung durch unsere Lieferkette CSR-(Selbst)Bewertung von 30 wichtigen direkten Lieferanten
		Einführen einer Selbstbewertung für indirekte Materiallieferanten
	OPERATIVES GESCHÄFT	Veröffentlichung der konsolidierten Nachhaltigkeitsdaten für alle TMHE-Einheiten LEAD-Programm: 64 Teilnehmer in 2 Jahren Einführen der Methode des visuellen Managements (TPS) in alle Geschäftseinheiten Durchführung einer europaweiten Mitarbeiterumfrage
MINIMALE UMWELTBELASTUNG	PRODUKTE UND SERVICES	Fortführung der Partnerschaft mit 10 europäischen Flottenkunden zur Senkung ihrer CO ₂ -Emissionen Steigerung des Umsatzes durch Gebrauchstapler um 20 % Einführung weiterer geräuscharmer Produkte
	OPERATIVES GESCHÄFT	Senkung des Energieverbrauchs in Europa um 10 % gegenüber GJ 12 Erarbeitung einer Richtlinie für umweltschonende Dienstwagen Ausweitung von Initiativen zur Senkung des Energieverbrauchs durch Flotten
NR. 1 BEI KUNDENZUFRIEDENHEIT	PRODUKTE UND SERVICES	Umfassende Anwendung des Toyota Service Concept (TSC) in allen Vertriebs- und Serviceorganisationen Nutzung des „Net Promoter System“ (NPS) in allen Vertriebs- und Serviceorganisationen Eine "First Fix Rate" von 95 % beim ersten Servicebesuch für das gesamte Netzwerk
	OPERATIVES GESCHÄFT	Maximierung der Qualität durch Senkung der angemeldeten Garantieansprüche um 88 % im Vergleich zu 2007 Erhöhung des prozentualen Anteils in Sicherheit und Nachhaltigkeit geschulter Techniker (STEP Bronze-Niveau Soft Skill) Die 100%-ige Abdeckung der ASEC-Servicezertifizierungen im Netzwerk.