

# OBJETIVOS DE 2017 PROXIMOS PASOS

<b>MAXIMIZAR</b> SEGURIDAD	<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	Continuar nuestra asociación con EU-OSHA con la nueva campaña 'Trabajos saludables en cada edad' Duplicar el número de carretillas habilitadas para operar con el sistema de gestión de flota I_Site respecto a FY15 Formación piloto para carretillas para 50 gerentes de seguridad globales y europeos
	<b>OPERACIONES</b>	Adaptar la visión de seguridad de TICO para su puesta en práctica en nuestras empresas de ventas y servicios
<b>OPTIMIZAR</b> PROCESOS EMPRESARIALES	<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	Establecer un mecanismo de control para evaluar el cumplimiento de los proveedores respecto al código de proveedor Formar al 100 % de nuestro personal de compras en 'compra responsable' Fomentar una mayor comprensión del impacto medioambiental de nuestra cadena de suministro Llevar a cabo las (auto) evaluaciones CSR en los 30 proveedores principales de materiales directos Pilotar un enfoque de autoevaluación para los proveedores de materiales indirectos
	<b>OPERACIONES</b>	Publicar datos consolidados de sostenibilidad para todas las entidades de TMHE Programa LEAD – alcanzar los 64 participantes en 2 años Las herramientas de gestión visual TPS se deben aplicar en todas las entidades Llevar a cabo una encuesta entre los empleados de toda Europa
<b>MINIMIZAR</b> EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL	<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	Proseguir con la colaboración con 10 clientes europeos de flotas para reducir sus emisiones de CO <sub>2</sub> Aumento de las ventas de carretillas de ocasión en un 20 % Lanzamiento de productos silenciosos adicionales
	<b>OPERACIONES</b>	Reducir el consumo de energía en un 10 % en toda Europa respecto al FY12 Desarrollar una política empresa de automoción verde Ampliar las iniciativas para reducir el consumo de energía de la flota
<b>NÚMERO 1</b> EN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	Utilizar plenamente Toyota Service Concept (TSC) en todas las empresas de ventas y servicios Utilizar el sistema NPS (Net Promoter System) en todas las empresas de ventas y servicios Objetivo de una tasa de "soluciones a la primera" del 95 % en toda la red
	<b>OPERACIONES</b>	Maximizar la calidad al reducir las reclamaciones de garantía en un 88 % respecto a 2007 Aumentar el porcentaje de técnicos formados en seguridad y sostenibilidad (competencia Bronce en STEP) Tender a que la acreditación de servicio ASEC sea el 100 % en toda la red