



20.08.2019

לכבוד
הנהלת רשת מכללות עתיד

א.נ.,

הנדון: תחרות VISTA 2020 - וולוו מכונות

אנו גאים להזמין אתכם להירשם לתחרות VISTA 2020 של וולוו מכונות אשר מתחילה בספטמבר הקרוב.

הסיפור מאחורי ויסטה

ויסטה היא תחרות בינלאומית, דו-שנתית של חברת וולוו, אשר מניעה במשך עשרות שנים את עובדי מרכזי השרות ברחבי העולם לשאוף להצטיינות מקצועית וכך לשפר משמעותית את הכשירות המקצועית ועבודת הצוות ולזכות בהכרה מקצועית מקומית ובינלאומית.

חברת וולוו נהנית ממוניטין בינלאומי של איכות בכל תחומי פעילותה, החל מן המכונות והחלפים וכלה בשרות ובטיפול בלקוח. כדי לשמור על תדמית זו ולטפח אותה, אנו מתייחסים לנושא ההדרכה והפיתוח של אנשי שירות הלקוחות כאל יעד מרכזי ובעל עדיפות גבוהה. עובדים מיומנים ובעלי מוטיבציה תורמים להענקת שירות לקוחות מעולה והתוצאה היא רמה גבוהה יותר של שביעות רצון הלקוחות והגדלת היקף המכירות ללקוחות חוזרים.

מטרות התחרות

- ✓ לשפר את הרמה המקצועית
- ✓ לשפר את עבודת הצוות
- ✓ להחדיר מוטיבציה וגאונות יחידה
- ✓ לחזק את המודעות לתהליכי שרות מול לקוחות ושביעות רצון הלקוחות

מבנה הקבוצות – צוות מנצח!

בתחרות ישתתף צוות נבחר, אשר ישאל על עולמות התוכן המקצועיים והשרותיים. לדוגמה, מכונאות, חשמל, מיזוג, אבחון, סטנדרטים של שרות וטכנולוגיות מודרניות. במרכזי השרות המורשים, הצוות המורכב מ 2-3 בעלי מקצוע לדוגמה: איש דיאגנוסטיקה (טכנאי רמה 3), מכונאי (טכנאי רמה 2) ומחסנאי/יועץ שרות.

מתכונת התחרות לעובדי מרכזי השרות המורשים

התחרות בנויה משילוב של תאוריה ופרקטיקה:

- **שלושה סבבים תיאורטיים**
התחרות בנויה משלושה סבבים של שאלות תאורטיות ברמות קושי שעולות בהדרגה. משך כל סבב הוא כארבעה שבועות ובו שלושים שאלות במתכונת של מבחן רב ברירה כאשר יכולה להיות יותר מתשובה אחת נכונה. השאלות זמינות בשפה האנגלית כמו מערכות המידע של היצרן. ישנו תרגום גם לשפות נוספות אך הניסוח באנגלית הוא הקובע במקרה של טעות בתרגום.
- **גמר אליפות ישראל**
לאחר שהצוותים יצברו נקודות בשלושת הסבבים התיאורטיים, שלושת הצוותים עם הניקוד הגבוה ביותר יוזמנו להשתתף באליפות ישראל. הניקוד של שלושת הסבבים התיאורטיים מתאפס ובעבודת צוות כנגד השעון הצוותים יצברו נקודות על ידי מענה על שאלות, אבחון תקלות, איתור חלפים ועוד. בסיום, הצוות הניקוד הגבוה ביותר יזכה להתחרות בגמר העולמי רשוודיה.

• **גמר אליפות אזורית* (חדש!)**

הצוות במקום השני בגמר הישראלי, יוכל להתחרות בסבב תיאורטי נוסף, מול מדינות במזרח התיכון. הצוות עם הניקוד הגבוה ביותר יצטרף למשלחת לשוודיה וישתתף בכנס העולמי (ללא התחרות בגמר העולמי). *יתכנו שינויים, פרטים נוספים בהמשך.

• **גמר אליפות העולם**

הצוות שיזכה במקום הראשון בגמר אליפות ישראל יזכה בטיסה לשוודיה לשבוע בה גם יתחרה מול כ 40 צוותים מובילים מהעולם וגם יזכה באירוח כבוד ייחודי ומפנק בו ההוצאות כלולות והחוויית רבות. לדוגמה ביקור במפעל, נסיעות הדגמה עם נהגי מבחן, ביקור במוזיאון ובאתרים נוספים של וולוו.

תמונת מחזור מ 2018 של צוות מרכז שרות "איילנד סנטר" בגמר העולמי בשוודיה, בו הגיעו לדירוג המכובד, 10 עולמי מתוך 41 המדינות שהתחרו.



מתכונת התחרות לסטודנטים

לראשונה ב 2020 היצרן פותח קטגוריה עבור סטודנטים הנקראת Next Generation:

• **שלושה סבבים תיאורטיים**

התחרות בנויה משלושה סבבים של 15-20 שאלות תאורטיות ברמת קושי שעולה בהדרגה. משך כל סבב הוא כארבעה שבועות ובו שלושים שאלות במתכונת של מבחן רב ברירה כאשר יכולה להיות יותר מתשובה אחת נכונה. השאלות זמינות בשפה האנגלית. ישנו תרגום גם לשפות נוספות אך הניסוח באנגלית הוא הקובע במקרה של טעות בתרגום.

• **גמר אליפות ישראל***

לאחר שהצוותים יצברו נקודות בשלושת הסבבים התיאורטיים, שלושת הצוותים עם הניקוד הגבוה ביותר יוזמנו להשתתף באליפות ישראל. הניקוד של שלושת הסבבים התיאורטיים מתאפס ובעבודת צוות כנגד השעון הצוותים יצברו נקודות על ידי מענה על שאלות, אבחון תקלות ועוד. בסיום, הצוות הניקוד הגבוה ביותר יזכה לאירוח כבוד בגמר העולמי בשוודיה בו מתחרים מרכזי השרות.



לוח זמנים

- ✍ **רישום צוותים לתחרות** – עד ל 03 לספטמבר 2019
- ✍ **סבב 1** – ספטמבר עד אוקטובר 2019
- ✍ **סבב 2** – נובמבר עד דצמבר 2019
- ✍ **סבב 3** – ינואר עד פברואר 2020
- ✍ **גמר ישראלי** – מרץ 2020
- ✍ **גמר אזורי** – אפריל 2020
- ✍ **כנס זוכים בשוודיה** – יוני 2020
- * תאריכים מדויקים יימסרו בתחילת כל סבב.

ניקוד ואפליקציה לסמארטפון

את התשובות לשאלות התאורטיות על אחד מחברי הצוות להגיש בזמן באתר האינטרנט של התחרות.

התשובות הנכונות יפורסמו בתום כל סבב תיאורטי ותינתן האפשרות לערער על התשובות של היצרן עד 24 שעות לאחר פרסום התשובות עם הסבר מדויק ומנומק באתר התחרות. כל פניה תבדק מקומית ועל ידי היצרן ובמידה ואכן תתגלה טעות בתשובה היצרן יחליט איך לפעול.

לאחר תום הליך הערעור על התשובות, יפורסם הניקוד והדירוג של הצוותים.

בעזרת אפליקציה לסמארטפון (Volvo Cars VISTA) תהיה אפשרות לצבור ניקוד נוסף בעזרת שאלות בונוס ומטלות שהיצרן יפיץ למשתתפים. *יתכנו שינויים בתחרות בהנחיית היצרן לאורך הדרך.

מקורות מידע מומלצים לאיתור התשובות לשאלות

עבור מרכזי השרות אלו מקורות המידע הרשמיים של היצרן. עבור הסטודנטים השאלות הן כלליות ולכן אין מקור רשמי.

פרסים

בתחרות כל צוות שיתמיד יתוגמל, בנוסף לידע גם בפרסים אשר יחולקו ע"י חברת מאיר לאורך התחרות. דוגמאות משנים עברו הן חולצות ממותגות, פנסים, כובעים, תיקים וכ"ד.

מנהל תחרות מטעם המכללה

נדרש להגדיר עובד שירכז את הפעילות של הסטודנטים מול מאיר חברה למכונות, זאת עבור ליווי מקצועי, תקשור חדשות, תמיכה שוטפת ופניות אל מול היבואן והיצרן.

אני מאחל תחרות נעימה והוגנת !

בכבוד רב,

אבישי פרטוש

מדריך טכני וולוו מכונות
מנהל פרוייקט VISTA