



ABRADIT

CONI
ABRADIT

ABRADIT

CRÉDIT

ABRADIT

KPI



KPI





REDE E TOYOTA EM SEU MAIS IMPORTANTE ENCONTRO ANUAL

Um balanço das recentes conquistas, dos desafios que estão por vir, e, sobretudo, a confiança e união entre Rede e Montadora marcaram a edição 2019

Por: **ALEXANDRE POLLARA** e **LIA FREIRE**



Em mais uma edição, a Conexão ABRADIT contou com a presença dos Dealers de todo o Brasil.

Por mais um ano, o Hotel Transamerica, em São Paulo, foi palco da Convenção Anual das Concessionárias Toyota. Realizada no dia 06 de dezembro, a Conexão ABRADIT contou com a presença dos Dealers de todo o Brasil, dos executivos da Toyota e do Banco Toyota e da Diretoria da ABRADIT, além de empresas parceiras e fornecedores da Rede.

Esta edição da Convenção teve alguns ajustes em seu formato com o intuito de deixar o evento mais dinâmico, assim, após o welcome coffee aconteceu a única palestra, patrocinada pela Interzone, conduzida por Gustavo Reis, Head Marketing na Tecnisa, Professor de Marketing & Digital no Insper, ESPM, USP/ESALQ e FIAP, Colunista de Inovação da ABRADIT News e Palestrante, que falou sobre inovação. Após a sua apresentação, o Vice-Presidente da ABRADIT, Riguel Chieppe, foi o mediador para que a plateia pudesse interagir e tirar as suas dúvidas com o profissional. Na sequência veio o coffee break e a visita nos stands das empresas parceiras: AutoAvaliar, Consórcio Canopus, NBS Tecnologia em Sistemas, Rodobens, Dealernet, STP, Linx, Tunap, Cielo, Michelin, Mitsui Sumitomo Seguros, Moove, NDD e Wings.

Ainda pela manhã aconteceu a Reunião de Negócios Toyota. Após o almoço, foi realizada a Assembleia apenas com os membros da Rede e na segunda parte, como de costume, participaram também os executivos da Toyota e do Banco Toyota. A noite foi servido coquetel, seguido do jantar e show com Alceu Valença.

Na abertura da Assembleia, Breno Schwambach, Presidente da ABRADIT, lembrou que o ano de 2019 foi bastante desafiador para a Rede, que precisou enfrentar um ambiente hostil e contrário aos planos de crescimento. O mercado interno não cresceu como o esperado, teve a crise na Argentina, o dólar supervalorizado, além das questões rotineiras provenientes do negócio que exigiram dedicação e coesão da diretoria e dos conselheiros da ABRADIT, bem como o empenho dos executivos da Toyota e Banco Toyota para que se chegasse às decisões mais acertadas. E importantes resultados foram conquistados pela Rede como ajustes nos níveis de estoque, nas margens sobre os veículos novos e nas metas de volumes para 2020. Também houve importantes avanços na criação do Fundo de capitalização; sobre a ação judicial do IBAMA e a sen-



tença favorável que determinou a suspensão da exigibilidade da TCFA; na homologação de novos fornecedores do DMS, entre outros. “Gostaria de citar outras três importantes conquistas que obtivemos no último ano: a ampliação do período de garantia da linha Toyota de 3 para 5 anos; a homologação dos novos fornecedores do DMS, proporcionando à Rede opções de escolha; e o acerto sobre as bases que como se dará o aporte inicial do Fundo de Capitalização”, destacou Breno.

Concessionários
chegam para
mais uma
Convenção da
Rede Toyota.

AS CONQUISTAS E OS DESAFIOS DO PÓS-VENDA

Diretor de Pós-Venda e Parceiros Estratégicos da ABRADIT, Roberto Merulla, iniciou a sua apresentação lembrando que 2019 foi mais um ano de intenso trabalho, em que mais de 60 temas foram tratados com a Toyota. Também citou as 8 Reuniões Regionais, realizadas pelo Brasil e frisou que esse trabalho segue em 2020 já com os meses preestabelecidos e com o compromisso de que a Toyota não promoverá nestes meses suas reuniões, participando em conjunto com a ABRADIT. Por falar nas Reuniões Regionais, na ocasião foram incorporados os treinamentos de vendas e do processo de garantia com os Gerentes de Pós-Venda. Uma ação de grande sucesso, que permanecerá em 2020.

Sobre a Nova Política de Peças, Merulla disse que após identificados problemas, chegaram a uma definição. “Não haverá limite de desconto para itens específicos, como pneus” explicou, apontando ainda a liberação de leilões de peças inservíveis da Toyota, via Rede de Concessionários, através de vendas B2B.

Em relação ao FIL – Formulário de Irregularidades Logísticas, Merulla afirmou que há um grande trabalho a ser feito, mas um importante passo foi dado a partir de um levantamento do que deverá ser res-



Espaço ABRADIT, equipe oferecendo suporte para utilização do app ABRADIT.On

sarcido para a Rede, seja em virtude do BO (Back Order), seja em virtude de avarias nas peças. Uma outra importante conquista apontada diz respeito à devolução de peças em garantia, que havia sido eliminada. “Se, por exemplo, o cliente fizer o serviço em outra loja ou deixar de realizá-lo por não ter mais o veículo, é permitido ao Concessionário, no prazo de 90 dias, realizar o retorno, sem oneração dos estoques”, comemorou Merulla, destacando ainda o empenho da ABRADIT em ampliar as parcerias para a Rede, garantindo acesso a produtos e serviços de qualidade e em condições favoráveis. A ampliação do período de garantia da linha Toyota de 3 para 5 anos também foi abordada. “É uma excelente notícia e vamos acompanhar de perto esse trabalho, pois temos algumas ressalvas relacionadas à rigidez com que está sendo tratada essa garantia.”

D-Check ABRADIT, o programa de check list eletrônico que vem inovando a forma de atendimento foi implantado em 15 Concessionárias e o Diretor de Pós-Venda e Parcerias Estratégicas da ABRADIT lembrou que esta ferramenta tem uma grande representatividade na trajetória da Concessionária do futuro. Um projeto ousado, que incluirá alta tecnologia e muitas inovações.

REALIZAÇÕES, PROJETOS E PLANOS

Após a apresentação do Merulla, foi a vez do Diretor Executivo da ABRADIT, Paulo Cezar de C. Araujo, apontar os trabalhos realizados em 2019, destacar as conquistas e os planos para este ano. Começou apresentando a renovação de 50% do Conselho Nacional da ABRADIT, que representam os Distritos pares. São eles: Gercino Coelho Filho (Terraforte) e suplente: Ronaldo Munhoz (Newland) no Distrito II –




Presidente da ABRADIT, Breno Schwambach, pontua as conquistas da Rede, os desafios e as projeções para 2020.



Ação e interatividade com os convidados.

Nordeste; Marcelo Tinti (Osaka) e suplente: Ademir Odorcio (Rodobens) no Distrito IV – Minas Gerais; Márcio Jafet (Collection) e suplente: Richard Tsung (T-Line) no Distrito VI – Grande São Paulo; Moacir Cossia (Sulpar) e suplente: Abel Barbante (Toyopar) no Distrito VIII – Paraná; Fábio Teixeira (Car House) e suplente: Leonel David Bortoncello (Savarauto) no Distrito X – Rio Grande do Sul.

Paulo Cezar lembrou da importante redução no volume de estoque de 2019 para 2020, uma vitória importante, fruto de um intenso trabalho da diretoria da ABRADIT junto à Toyota. Também foi comemorada a redução no índice da recompra do Ciclo Toyota, de 85% da tabela FIPE para 80%. Outra conquista pontuada foi a participação efetiva da diretoria da ABRADIT em questões bastante estratégicas da Toyota como a composição do portfólio. “Pela primeira vez, a Toyota permitiu que a Rede opinasse sobre modelos e versões de carros. Tivemos esse privilégio com o lançamento do Corolla 2019”, comentou, acrescentando que ao criar um novo formato para a Comissão de Vendas, que passou a ter a participação de mais titulares, a Rede ganhou ainda mais força na Toyota. “Também criamos, com a colaboração do Diretor de Operação de Vendas, Pós-Venda e Marketing na Toyota do Brasil, Vladimir Centurião, uma Comissão de Marketing Digital, tema este que ganhará cada vez mais relevância em nossos negócios, alertou Paulo Cezar.

Por falar em Marketing Digital, o Diretor Executivo da ABRADIT pontuou ações como a evolução e o fortalecimento do portal da ABRADIT, provendo agilidade e facilidades nas informações, com acesso a boletins da Montadora, ao SIMA, o novo SIMA Seminovos, sistema KPI, 



“Criamos em conjunto com a Toyota do Brasil uma Comissão de Marketing que irá tratar de temas relevantes para os nossos negócios, como o Marketing Digital”, Paulo Cezar.

prêmio EcoDealer, entre outros dados.

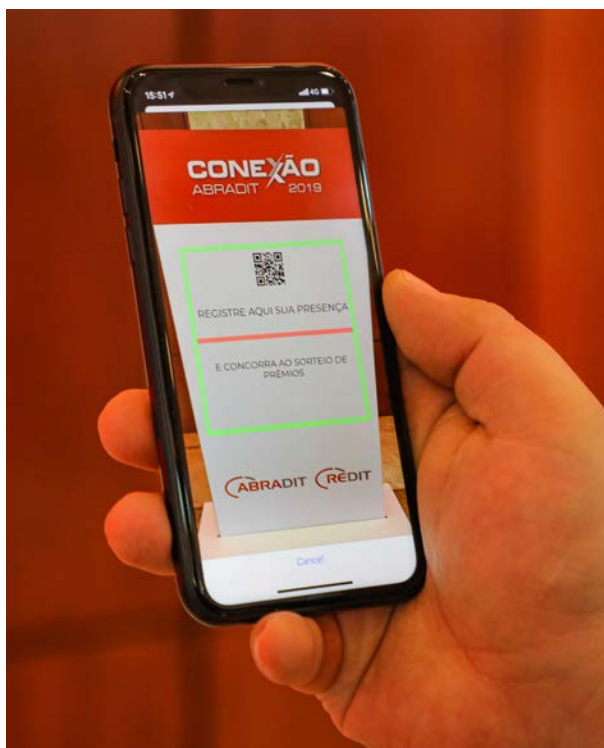
Durante a Assembleia os presentes também conheceram o aplicativo da ABRADIT: o ABRADIT.ON e todas as funcionalidades da nova ferramenta para os Concessionários.

Durante a Conexão 2019, os convidados que baixaram o aplicativo concorreram a três sorteios de máquinas fotográficas instantâneas Instax.

A homologação dos novos fornecedores de DMS, NBS e DelaerNet, que se juntarão à Linx para oferecer aos Dealers novos Sistemas de Gestão, foi outro assunto destacado. O roll out está programado para iniciar no primeiro semestre de 2020.

Questões importantes para a Rede como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e a questão da TCFA (Taxa de Controle e Fiscalização Ambiental) - o tributo do IBAMA, foram lembrados por Paulo Cezar, que ressaltou que para ambos os casos, a ABRADIT, com suporte jurídico, oferece orientações e esclarecimentos para a Rede. Inclusive em relação à LGPD, que tem previsão de entrar em vigor em agosto de 2020, a FENABRAVE desenvolverá uma cartilha de “Boas Práticas”.

Na área de responsabilidade ambiental, reforçando o compromisso da ABRADIT/REDIT com as ações ambientais e apoio da Fundação Toyota, que completa 10 anos, Paulo Cezar citou o prêmio EcoDealer que chega, consolidado, em sua quinta edição e com o engajamento cada vez maior da Rede e aproveitou o momento para também prestar homenagem as três Concessionárias que tiveram as melhores avaliações dos seus sistemas de gestão ambiental, no último ano, dentre as 96 empresas que compõem o Multisite ISO 14001. As placas comemorativas foram entregues pe-



Durante a Conexão 2019, os convidados que baixaram o aplicativo concorreram a três sorteios de máquinas fotográficas instantâneas Instax.



As Concessionárias Via Láctea (1º lugar), Toyolex – Natal (2º lugar) e Orion (3º lugar) tiveram as melhores avaliações dos seus sistemas de gestão ambiental - ISO 14001.

los representantes da ABRADIT, Paulo Cezar, Luiz Teixeira e Roberto Merulla para as seguintes Concessionárias: Via Láctea (1º lugar), Toyolex – Natal (2º lugar) e Orion (3º lugar). Uma outra homenagem foi realizada durante a Conexão 2019, desta vez partiu da Fundação Toyota, que agradeceu a parceria de êxito com a Rede Toyota do Brasil. O Coordenador Financeiro da Fundação Toyota, Igor Campesi, entregou placas de destaque às Concessionárias Kurumá Veículos, SGA Motors e Toyolex Veículos (a primeira Concessionária a ter uma parceria com a Fundação Toyota). O Banco Toyota e a ABRADIT também foram agraciados, por sempre apoiarem as causas ambientais.

Rumo à 7ª Turma do Toyota Dealer Management Program (TDMP) uma iniciativa realizada pela Toyota e ABRADIT (patrocinadora) em parceria com o Insper, Paulo Cezar, avisou aos presentes que uma nova turma está aberta, faltando poucas vagas para fechar o grupo, que iniciará as aulas no primeiro semestre de 2020.

Como tradicionalmente acontece, os patrocinadores da categoria platina da Conexão ABRADIT, realizaram sorteios para os convidados. Uma viagem, com acompanhante, para Montevideú foi oferecida pela Canopus, a AutoAvaliar sorteou um jantar para casal no Restaurante Coco Bambu, a NBS um tablet Samsung e a Rodobens uma viagem para casal à Buenos Aires.

EM 5 ANOS, LINE UP 100% ELETRIFICADO

O CEO da Toyota para a América Latina e Caribe, Ma-

sahiro Inoue (Massa) na abertura da Reunião de Negócios durante a Conexão ABRADIT destacou o êxito de vendas do Novo Corolla 2020, lançado em setembro de 2019 e que representou um divisor de águas na indústria automotiva brasileira como o primeiro híbrido flex do mundo. “Esse feito é motivo de orgulho para nós. Parabéns a todos”, agradeceu Massa, afirmando que sua missão é “olhar” para os Dealers e direcionar os caminhos a serem trilhados, mostrar novos serviços e oportunidades, ter uma Rede cada vez mais forte e produzir, no Brasil, com mais competitividade. “Esse é o caminho que devemos estruturar para termos um crescimento sustentável. Temos que fortalecer ainda mais a nossa operação.”

O Executivo aproveitou para falar sobre mobilidade. Um tema que vem ganhando relevância na Toyota. Em janeiro de 2019 foi lançado no Japão o serviço de mobilidade chamado KINTO, que inclui gerenciamento de frota, serviço de locação por assinatura, compartilhamento, carros para motoristas de aplicativo etc, sinalizando uma tendência que deve chegar no Brasil.

Massa chamou a atenção dos presentes para os novos tempos e o futuro da indústria automotiva que será baseada em quatro pilares reunidos no conceito C.A.S.E (Connected, Autonomous, Shared e Electric) e fez um importante anúncio para o mercado brasileiro: “Em cinco anos, 100% do line up da Toyota será eletrificado”, projetou Massa, que foi aplaudido com entusiasmo. 🇧🇷



“Em cinco anos, 100% do line up da Toyota será eletrificado”, Masahiro Inoue (Massa).



METAS REAVALIADAS PARA UM CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL

Como a Toyota está trabalhando para fortalecer sua operação e como vem se preparando para o futuro foram os temas conduzidos pelo Presidente da companhia no Brasil, Rafael Chang. O Executivo não deixou de citar as dificuldades enfrentadas em 2019, como a alta do dólar, a crise na Argentina e a queda nas exportações em 33% em relação a 2018, mas ressaltou que o mercado interno se manteve estável mesmo com todas as adversidades.

Rafael disse que para 2020 as projeções são otimistas, lembrando que o crescimento do PIB brasileiro deve bater a casa de 2%, as linhas de crédito vêm crescendo e as taxas de juros caindo. “Ou seja, temos um cenário que traz confiança e vamos tomar todas as medidas necessárias para atingirmos os melhores resultados, a começar pelo equilíbrio entre metas e produção. O objetivo para 2020 é emplacar 205 mil unidades, além disso, iremos ajustar o mix do Corolla híbrido de 20% da frota para 30%. Priorizaremos a digitalização dos processos da Rede e avançaremos nos pontos de melhoria do Best in Town, garantindo sempre a melhor experiência aos nossos clientes. A Toyota trabalha para novas soluções em linha com a demanda e necessidades que surgem no futuro como a mobilidade. E esta é uma das razões de termos lançado o TMS – Toyota Mobility Service. A Rede sempre será parte fundamental de experiência do usuário de mobilidade. Sem dúvida, temos um grande futuro pela frente e só será possível trabalhando juntos: Montadora, Banco Toyota e Rede. Iremos agregar novas soluções de mobilidade e tecnologia trazendo novas oportunidades de negócios”, esclareceu Rafael.

“Temos um cenário que traz confiança para 2020 e vamos tomar todas as medidas necessárias para atingirmos os melhores resultados, a começar pelo equilíbrio entre metas e produção”, Rafael Chang.

Mudanças na estrutura organizacional da Toyota do Brasil foram anunciadas. Roger Armellini foi promovido à Diretor Regional de Mobilidade e terá a responsabilidade e o desafio de dirigir a unidade para a América Latina e Caribe. Evandro Maggio assume como Diretor de Recursos Humanos e Administração da Toyota do Brasil. Após 4 anos e meio como Vice-Presidente da Toyota Brasil e Coordenador de Vendas para a América Latina e Caribe, Miguel Fonseca deixa o Brasil para assumir como Vice-Presidente da Toyota Motor Europe, em Bruxelas. Para ocupar a sua posição, virá da Argentina, Gustavo Salinas.

TOYOTA ATENTA AOS NOVOS TEMPOS

O Diretor de Operação de Venda, Pós-Venda e Marketing da Toyota do Brasil, Vladimir Centurião, também destacou a força da Rede Toyota e a sua importante contribuição para o desempenho da marca em 2019. “Atingimos a marca de mais de 217 mil veículos vendidos. Um recorde nestes 62 anos de história da marca no Brasil.”

Analisando a performance de cada veículo em 2019, o destaque foi para o Yaris, que representa atualmente 1/3 do volume de vendas da Montadora, no país. Foram quase 67 mil unidades comercializadas e a projeção em 2020 é de aproximadamente 60 mil unidades do modelo. Em relação ao Etios, foram comercializadas cerca de 32 mil unidades e para 2020 a projeção é na ordem de 23 mil. O Corolla,

em sua 12ª geração, ultrapassou a marca de 57 mil veículos. Mantendo essa meta também para 2020. Na categoria SUV, o volume segue em crescimento com mais 4 mil unidades vendidas e este número deve crescer em 30%, em 2020. “Como a experiência Toyota não é sobre o destino, mas a jornada, o acompanhamento no Pós-Venda continua sendo fundamental para os nossos negócios. Em 2019 atingimos a marca de 1,2 milhão de passagens pagas, com previsão em 2020 de 1,3 milhão. Além disso, contamos com um faturamento recorde de 1,3 bilhão de peças genuínas. Para 2020 projetamos 1,5 bilhão de peças.”

Sobre a retenção dos clientes, Centurião destacou que segue positivo o nível de retenção nas três primeiras revisões e que a Toyota continua apostando em melhorias e novas possibilidades para a quarta e quinta revisão. O Diretor afirmou que um dos objetivos para 2020 está em aprimorar a satisfação dos clientes e melhorar o ranking no ISC de Vendas de pesquisas como da J.D Power, que registrou a quinta posição para a Toyota. As queixas mais frequentes são a falta de conhecimento do vendedor em relação ao produto e o processo de entrega do veículo. Para reverter esse quadro, Centurião informou que a Toyota vem desenvolvendo várias ações como e-learning para novos funcionários da Rede, a inclusão do alerta vermelho no processo da pesquisa interna de satisfação, isso significa que o Dealer receberá uma notificação quando o cliente der



“Em 2020 vamos reforçar a razão de ser da Toyota, ou seja, garantir a qualidade em todos os processos e serviços e manter o cliente sempre em primeiro lugar”, Vladimir Centurião.

uma nota abaixo de 8, e-learning de entrega técnica, entre outras melhorias para que assim reassumam a liderança.

Por outro lado, o Pós-Venda da Toyota em 2019 obteve, novamente, importantes premiações como da JD Power, Quatro Rodas, CSI Club e Estadão Melhores Serviços. “O atendimento e o reparo correto foram os itens mais bem avaliados. Mesmo com estes resultados, temos que manter o foco na qualidade, já que a concorrência está cada vez mais próxima. Vamos voltar a ser os primeiros colocados em vendas e sustentar a liderança em serviços”, declarou.

Sobre as experiências dos clientes com a marca, Centurião, compartilhou que a Toyota conta com novas ferramentas, mais relevantes e dinâmicas, além de significarem melhorias para a Rede. O site de ofertas, por exemplo, foi reestruturado. Está mais leve e dinâmico. O usuário clica no anúncio da promoção e é redirecionado além disso, teremos as novas homologações do DMS para o Concessionário escolher o fornecedor que melhor atende a sua demanda atual; o a integração da Rede no Google My Business – o cartão de visita no Google - que estará disponível ainda no primeiro trimestre de 2020 para a Rede. Nele estão as principais informações das Concessionárias. Trata-se de uma ferramenta bastante usada pelos consumidores e com boa performance para a captação de leads; a campanha com abordagem digital do Novo Corolla com o uso do chatbot (ferramenta de inteligência artificial) que apresentou os atributos do carro e qualificou leads para a Rede através do Messenger do Facebook e ainda sobre as campanhas para o Novo Corolla foi usado o Google Assistant que através de um comando de voz no Google Search destaca as características do veículo. “A Toyota está mais conectada e preparada para os desafios de um novo tempo, com soluções para integrar a Rede e ferramentas para uma experiência mais completa ao consumidor. Para fortalecermos ainda mais a utilização dessas ferramentas, já estabelecemos uma Comissão Digital com a ABRADIT. Em 2020 vamos reforçar a razão de ser da Toyota, ou seja, garantir a qualidade em todos os processos e serviços e manter o cliente sempre em primeiro lugar.”

BLINDAGEM CERTIFICADA E KIT GNV

Alinhada com sua filosofia de oferecer a melhor experiência de compra e propriedade de um automóvel, foi apresentada na Conexão ABRADIT, pelo engenheiro da Toyota, Guilherme Caselatto, a blindagem certificada para o Novo Corolla. Foram realizados rigorosos testes com 23 fornecedores e as empresas escolhidas foram a Inbra Blindados e a Evolution Blindagens com dois tipos de blindagens: tradicional e o Udura Evolution. “Os fornecedores passaram por testes rigorosos e estão alinhados com

os rigorosos padrões de qualidade da Toyota a fim de oferecer o melhor serviço para os clientes”, ressaltou Guilherme. A blindagem da carroceria terá cinco anos de garantia, enquanto os vidros blindados têm cobertura de cinco ou 10 anos. A blindagem não irá interferir na garantia de cinco anos do veículo.

O engenheiro também falou sobre o kit certificado GNV - Sistema de Gás Natural Veicular- para o Etios Sedã 2020 em parceria com a Landireno. O cliente pode optar por realizar a instalação em oficinas autorizadas ou retirar o veículo da Concessionária já com o kit instalado. A garantia será de três anos ou 100 mil km, o que ocorrer primeiro. A implementação deste projeto acontecerá em fases. Em dezembro as praças de São Paulo e Rio de Janeiro, em março de 2020 será a vez das regiões Nordeste e Sul e em junho estão programadas as demais regiões do Brasil. “Assim todos terão treinamento e capacitação seguindo os padrões de qualidade do Toyota.”

TOYOTA RUMO À MOBILIDADE

O movimento de mobilidade vem recebendo importantes investimentos da Toyota. Para falar sobre o tema, a expansão e melhorias do Toyota Mobility Services (TMS) foi convidado ao palco do Conexão ABRADIT, o Gerente Geral Toyota Mobility Services, Roger Armellini.

No Brasil, em pouco mais de dois meses de implementação do aplicativo TMS foram mais de 20 mil downloads e 3 mil usuários ativos. Em novembro de 2019 eram 21 estações participantes. “Já disponibilizamos 250 veículos, sendo 60 exclusivos do programa, 170 compartilhados com a frota de test drive e 20 unidades da Toyota. Neste curto período, a operação rendeu 70 mil reais em receitas diretas para a Rede. Ainda precisamos ajustar processos, sistemas e realizar melhorias no aplicativo. Queremos agradecer a cooperação e a parceria das Concessionárias”, enfatizou Roger.

O Gerente contou que em 2020 será estabelecida a marca KINTO na América Latina, começando pelo Brasil e Argentina. “Todos os nossos serviços de mobilidade serão incorporados pela marca, seguindo o padrão global da Toyota. Nesse contexto, o TMS adotará o nome de KINTO SHARE – que definirá o serviço de compartilhamento da KINTO em todo o mundo – o foco continuará o mesmo, ou seja, o usuário individual. A outra vertente do KINTO terá como foco o gerenciamento de frotas e se chamará KINTO ONE – com foco no cliente corporativo (B2C). A mensagem que desejamos deixar é que estamos construindo esses modelos de negócios para a ter a Rede como protagonista. Serão novas oportunidades de negócios, de vendas, de serviços, fomentando a operação dos nossos Dealers”, esclareceu Roger.



“O movimento de mobilidade vem recebendo importantes investimentos da Toyota. Estamos construindo esses modelos de negócios para a ter a Rede como protagonista”, Roger Armellini.

BANCO TOYOTA: 20 ANOS E MUITAS RAZÕES PARA COMEMORAR

Parceiro estratégico da Rede, o Banco Toyota também apresentou suas ações, resultados e planos para os próximos anos. Venício Carvalho, Superintendente de Vendas do Banco Toyota, destacou que são duas décadas de trabalho para oferecer agilidade, eficiência e praticidade nos serviços e produtos disponibilizados. O Executivo deu como exemplo o recém-lançado Direct BtB, o meio digital com o qual o Banco passa a se relacionar com a Rede e clientes. Venício apontou um dado curioso: atualmente mais de 60% dos financiamentos têm contratos digitais (E-Contract), permitindo ganhos consideráveis de análise e reduzindo em 50% o tempo gasto com a formalização do financiamento. Essas são ações alinhadas com a filosofia One Toyota. “Estamos conectados para superar as expectativas dos clientes e fazer da compra um processo ágil, agradável e seguro”, afirmou.

O novo projeto One by One, criado para fazer a gestão e ativação da base dos clientes, com baixo custo e alta performance, também foi destacado. “Para 2020 teremos a oportunidade de trabalhar a renovação de mais de 33 mil clientes que têm contratos para vencer.”

Após a apresentação do Venício, foi a vez do Presidente do Banco Toyota, Luiz Montenegro fa-



“Estamos conectados para superar as expectativas dos clientes e fazer da compra um processo ágil, agradável e seguro”, Venício Carvalho.

lar para os presentes. Montenegro destacou o ano 2019 como sendo especial para a empresa, em que celebrou as duas décadas de operações do Banco e com muitas razões para comemorar. “Mesmo com os atuais problemas nas esferas política e econômica tivemos uma atuação muito boa. Nestes 20 anos de trajetória já atravessamos outros momentos de dificuldades no país e nada abalou a nossa dedicação em oferecer produtos competitivos para acelerar as vendas da Rede e satisfazer os clientes. Aparentemente em 2020 o cenário no Brasil começa a melhorar, então, temos que aproveitar essa onda de otimismo e buscar um crescimento cada vez maior. Vamos olhar para os próximos 20, talvez 30 anos, com o objetivo de manter o crescimento sustentável e experimentar ainda mais sucesso.”

Montenegro afirmou que o Ciclo Toyota continua sendo um importante alavancador de negócios, representando atualmente mais de 60 % dos negócios do Banco, contabilizando mais de 115 mil veículos vendidos por meio dele. “Focaremos em constantes melhorias do Ciclo Toyota. Para acelerar as vendas dos veículos Etios e Yaris, até fevereiro de 2020, o Banco Toyota irá ampliar o prazo de financiamento do Ciclo Toyota para 48 meses e reduzir a entrada para 25%. Tem também a questão da trans-

formação digital dos processos para oferecer ainda mais eficiência operacional. Estamos participando com a Rede e com a Toyota das discussões deste tema intrigante e desafiador que é a mobilidade. Estamos juntos para o que for preciso neste período de adaptação, de entendimento e aprendizado, visando um novo modelo de negócios”, ressaltou o Executivo.

ATÉ LOGO...

Durante a Conexão ABRADIT foi anunciada a saída da Vice-Presidência da Toyota do Brasil, de Miguel Fonseca. Após quatro anos e meio residindo no Brasil, o executivo português assume novos desafios e o cargo de Vice-Presidente da Toyota Europa, ficando sediado em Bruxelas, na Bélgica. Em seu lugar assumirá Gustavo Salinas.

Miguel em seu rápido pronunciamento durante a Reunião de Negócios da Toyota, agradeceu a confiança em seu trabalho e os anos em que foi o embaixador da marca Toyota no Brasil. Lembrou da parceria de êxito com os Concessionários e com o Banco Toyota para introduzir novos modelos de negócios. “Foi um enorme prazer trabalhar com vocês e um grande aprendizado. Descobri um povo incrível, pessoas altamente profissionais, trabalhadoras



Luiz Montenegro, Presidente do Banco Toyota, apresenta as novidades para a Rede em 2020.



“Vocês são o futuro da marca e o futuro da Toyota são vocês. Muito sucesso!”, declarou Miguel Fonseca ao se despedir durante a Conexão ABRADIT.

e batalhadoras, que são capazes de resolver questões complexas com muita eficácia em um mercado supercompetitivo e volátil como do Brasil. Deixo no país amizades incríveis. Obrigada Massa, Rafael, Montenegro, Centurião, Breno, toda a diretoria da ABRADIT, a Rede, a equipe da TdB por me recebe-

rem com tanto carinho e respeito. Sentirei falta de vocês, da comida, das frutas diferentes que provei, do clima... essas recordações enchem a minha alma de alegria. Vocês são o futuro da marca e o futuro da Toyota são vocês. Muito sucesso!”, finalizou um emocionado Miguel. 🇧🇷



Show durante o coquetel.



“É preciso que a empresa tenha claro onde ela quer chegar, identifique o cenário, as novas demandas e os desafios que enfrentará”, Gustavo Reis.

DISRUPÇÃO NOS NEGÓCIOS: O DIFERENCIAL COMPETITIVO

Ao iniciar a sua palestra, Gustavo Reis, Head Marketing na Tecnisa, professor de Marketing & Digital no Insper, ESPM, USP/ESALQ e FIAP e Colunista da ABRADIT News, afirmou que a maneira de fazer negócio mudou. O nível de competição também. Ele usou o termo alemão *Zeitgeist* - que significa espírito da época - para ressaltar que ao colocá-lo em prática nos negócios, adaptando a maneira de se fazer o negócio de acordo com os novos anseios e necessidades dos clientes, atinge-se uma demanda que ainda não está sendo trabalhada, tornando a empresa/negócio um sucesso e deu exemplos de companhias muito bem-sucedidas, dos mais diferentes setores, como o minimercado Zaitt, uma loja 100% autônoma, sem caixas, sem filas e sem funcionários; a ótica norte-americana Warby Parker, que vale 2 bilhões de dólares, vendendo óculos apenas on-line. Ela envia diferentes modelos de óculos para que os clientes possam experimentá-los e comprar o modelo ideal. O aplicativo de entrega Rappi, que de delivery de comida expandiu para entregas de uma grande variedade de produtos e, inclusive, recentemente lançou o Rappipay - uma carteira virtual para depósitos, saques e pagamentos. “Esses são apenas alguns dos inúmeros exemplos que temos atualmente. Que eles sirvam de inspiração para que todos aqui pensem na expansão e evolução dos seus negócios. Sabemos que sempre há uma certa resistência a

mudanças. Digo que quem gosta de mudança é transportadora! Mas, é necessário sair da zona de conforto e acompanhar as mudanças que estes movimentos criam. São novos hábitos que alteram o comportamento dos consumidores, que estão cada vez mais exigentes, preparados e questionadores”, alertou Gustavo, que ainda provocou nos Dealers a seguinte reflexão: “Vocês realmente conhecem os seus clientes? Acredito que dentre os desafios de vocês está em levar o cliente para a Concessionária. Uma vez que está na loja, qual a experiência que está sendo oferecida? Daqueles que visitam a Concessionária e fazem o test drive, quantos compram o carro? São questões importantes que devem ter respostas precisas, levando a possibilidade de novas experiências para o mercado”, afirmou Gustavo.

Mediador da palestra, o Vice-Presidente da ABRADIT, Riguel Chieppe, pediu a Gustavo Reis para que apontasse quais seriam os primeiros passos que os Dealers deveriam dar rumo a essas mudanças. “Primeiro é preciso que a empresa tenha claro onde ela quer chegar, identifique o cenário, as novas demandas e os desafios que enfrentará. Quando se fala em transformação é comum discutir acerca do negócio, mas não se fala de negócios, que seria o mais adequado. É um processo construtivo e constante. É preciso pensar ‘nas dores’ do mercado e, então, buscar as soluções, destacando-se e saindo à frente da concorrência”, ensinou. 🚗



Diretoria da ABRADIT e Executivos da Toyota e Banco Toyota na cerimônia de encerramento da Conexão.

HOMENAGEM, AGRADECIMENTO E OTIMISMO MARCAM O JANTAR DE ENCERRAMENTO DA CONEXÃO ABRADIT 2019

Na cerimônia de encerramento da Conexão ABRADIT 2019, que teve coquetel, seguido de jantar e show do cantor e compositor pernambucano, Alceu Valença, o Presidente da ABRADIT, Breno Schwambach fez um balanço sobre o dia intenso de atividades. “O nosso evento mais uma vez foi um sucesso. Tivemos a presença massiva da Rede. A participação de todos é imprescindível para alinharmos projetos e ganharmos força nas negociações. O nosso muito obrigado se estende aos Executivos da Toyota e do Banco Toyota. A Conexão precisa de vocês. A relação entre a Rede e a Toyota demonstra estar cada vez mais madura. Quero aproveitar para agradecer a confiança e união, aqui externadas, para enfrentarmos os próximos desafios. Saímos com muitas missões e todas serão tratadas visando o bem coletivo”, declarou Breno.





Mais um momento de confraternização da Conexão: jantar reúne convidados, Diretoria da ABRADIT e Executivos da Toyota e do Banco Toyota.

O Presidente da ABRADIT aproveitou para destacar um grande acontecimento em 2019 que foi o lançamento do Novo Corolla e o êxito nas vendas do veículo, um dos fatores responsáveis para que a Rede atingisse resultados financeiros melhores do que estava sendo previsto. “Gostaria também de aproveitar a ocasião para dizer que estamos orgulhosos e felizes

em saber que em 2021 teremos o lançamento na categoria de SUV e que até 2025 a Toyota terá toda a frota eletrificada, o que poderá representar 60% do volume dos nossos negócios. Seguramente, serão novos marcos em nossa trajetória com a marca Toyota.” Breno lembrou de uma conversa recente que teve com Massa, em que o CEO da Toyota para

“Quero aproveitar para agradecer a confiança e união, aqui externadas, para enfrentarmos os próximos desafios. Saímos da Conexão com muitas missões e todas serão tratadas visando o bem coletivo”, Breno Schwambach.





Momento de celebração entre a Diretoria da ABRADIT e os Executivos da Toyota e do Banco Toyota.

a América Latina e Caribe expressou o seu desejo de entregar no Brasil um modelo de negócios que mude o seu tamanho mediante à Toyota Motor Corporation (TMC). “Essa motivação nos enche de confiança e nos faz acreditar ainda mais em nosso negócio”, comemorou Breno.

Em seu pronunciamento, ainda fez um agradecimento especial ao Banco Toyota, parabenizando pelos 20 anos de história, lembrando que se trata de um parceiro de todas as horas e que a instituição pode contar com a Rede para colocar em prática os projetos que levem comodidade e satisfação aos clientes, desejando vida longa ao Banco.

Masahiro Inoue (Massa) subiu ao palco e afirmou que durante o discurso do Breno passou um filme em sua cabeça. “São 32 anos trabalhando na Toyota. Viajei para muitos países, participei de vários projetos, mas meu sangue é ‘verde-amarelo’. No Brasil me sinto em casa. Não sei por mais quantos anos ocuparei a função de CEO da região, mas tenham certeza que tudo o que puder fazer pelo e para o Brasil, farei. Sou um empregado da TMC, há limitações, mas a minha dedicação é sem limites. Obrigado a Rede e a ABRADIT pelo apoio e trabalho desenvolvido ao longo de 2019.”

O Presidente da Toyota no Brasil, Rafael Chang, endossou o que os demais executivos haviam afirmado: o ano de 2019 foi bastante desafiador, mas que ao trabalharem em conjunto, Rede, Montadora e Banco, os objetivos foram sendo alcançados. “Que-

ro agradecer a ABRADIT e ao Breno pela parceria e transparência nos negócios. A todos os Concessionários, parabéns pelo trabalho que vem sendo realizado.”

Quem também fez uma ‘viagem no tempo’ foi Montenegro, Presidente do Banco Toyota, ao agradecer o Breno pelas palavras e apoio ao Banco. “Na época, eu e o Andrade (Luiz Carlos Andrade Junior) tivemos essa agradável missão de criar o Banco e foi uma sinergia perfeita. Desde o início o propósito foi criar um banco forte e com espírito jovem para servir cada vez melhor e de forma eficiente toda Rede e a Toyota do Brasil. Não tivemos outro objetivo a não ser o de prestar serviços financeiros de alta qualidade. Montar um banco, desenvolver a equipe e criar os produtos não foram tão difíceis assim, foi um enorme prazer para nós, por isso, o tempo passou rápido e também agradeço a cada um de vocês, as várias diretorias da ABRADIT que passaram, a Toyota do Brasil e aqueles que foram parte da construção do Banco Toyota. São todos protagonistas desse sucesso. Vamos celebrar os 20 anos e, também, com antecipação os próximos 20, 30 anos que virão com muito sucesso”, agradeceu Montenegro.

A noite ainda reservaria grandes emoções com a homenagem a Miguel Fonseca, que deixa o Brasil após quatro anos e meio para assumir uma nova função, em Bruxelas, onde será Vice-Presidente da Toyota Europa.

A Diretoria da ABRADIT e os Executivos da



Miguel Fonseca recebe homenagem da ABRADIT. O executivo deixa o Brasil para assumir a Vice-Presidência da Toyota Motor Europe, em Bruxelas.

Toyota e do Banco Toyota enalteceram não apenas o profissional e suas importantes contribuições para os resultados positivos da Toyota do Brasil, mas lembraram também do amigo fiel, íntegro e humilde que é Miguel.

O Presidente da Toyota do Brasil, Rafael Chang, lembrou que o Miguel foi a primeira pessoa que o recebeu quando chegou no Brasil e, por isso, era muito grato. “Agradeço por sua amizade e por ter me recebido tão bem. Obrigado por todos esses anos de parceria. Com você aprendi muito sobre a área comercial e, acima de tudo, aprendi sobre a Toyota do Brasil. O Brasil sempre estará de braços abertos”, afirmou.

Montenegro em sua fala também agradeceu ao Miguel por tudo o que desenvolveram juntos no Banco Toyota, citando o bem-sucedido Ciclo Toyota. “Desenvolvemos ferramentas estratégicas que transformaram para muito melhor a nossa operação. Quero aproveitar aqui para fazer um agradecimento à esposa do Miguel, Paula que nos ‘emprestou’ essa mente brilhante. Desejamos ao Miguel muito sucesso, felicidade, aspiração e inspiração para essa nova atribuição que será muito desafiadora. Nos vemos por aí!”, declarou.

Em sua fala, Breno disse que foi um privilégio trabalhar com Miguel, um profissional com uma vivência incrível e muita experiência, além de um ser humano de gentileza e delicadeza sem precedentes. “Aprendemos com você. É fato que tivemos muitos embates, mas sempre visando os melhores negócios e ainda teremos excelentes resultados de ações que fazem parte das suas

contribuições. Temos o sentimento de perda, mas sabemos da importância dessa conquista para a sua trajetória profissional. Em nome da ABRADIT e de toda a Rede, o nosso muito obrigado por sua dedicação. Você trouxe um novo olhar para os negócios e somos gratos por isso. Sua experiência, liderança, competência e carinho ficarão marcados em nossas mentes e corações. Desejamos muita sorte neste novo desafio. A ABRADIT sente orgulho de fazer parte da sua trajetória aqui no Brasil”, disse Breno, que juntamente com Riguel, entregou uma placa e um quadro-homenagem que reunia algumas das ‘paixões’ de Miguel como a sua família, vinho, feijoada, o time de futebol Benfica, xadrez e o piloto Ayrton Senna.

Miguel subiu ao palco para receber a homenagem e disse que estava com o coração pequeno e que após quatro anos e meio, levava uma grande riqueza: os amigos que fez. “Vou embora com a certeza de que sou uma pessoa mais completa por aquilo que aprendi e pela generosidade de vocês. Não sei o que dizer a não ser agradecer. Agradecer também à minha esposa que me apoiou, aos meus filhos, ao Rafael Chang por toda confiança no meu trabalho, ao Massa desejo sorte e tenho certeza que continuará fazendo um trabalho brilhante, a minha assistente Fabiana, aos motoristas, todos da Toyota do Brasil, do Banco Toyota, ABRADIT. Vocês são heróis pela incansável entrega e dedicação aos negócios e a Rede que vem abraçando projetos novos com coragem. Vou com a convicção de que, juntamente com a minha equipe, fiz meu trabalho da melhor maneira possível e vou com coração cheio de alegria. Obrigado!”, despediu-se Miguel. 🎤

O show do cantor e compositor pernambucano, Alceu Valença, encerrou a noite da Conexão ABRADIT.





Breno Schwambach,
Presidente da ABRADIT

“Neste meu primeiro mandato como Presidente da ABRADIT gostaria de aproveitar para agradecer o apoio, tanto da Diretoria, quanto do Conselho, que obtive em todas as questões. A Conexão ABRADIT vem comprovar e demonstrar a importância desta união. Neste último ano tivemos várias conquistas, trabalhamos muitas frentes, mas não deixou de ser um ano difícil. A Toyota foi muito certa em seu lançamento do Corolla híbrido. O brasileiro adotou a tecnologia e o carro é um campeão de vendas. Para 2020 a Rede está com uma expectativa muito boa. Estamos trabalhando nas demandas e sempre para o bem coletivo. Vamos nos preparar ainda mais para 2021 que promete ser o ANO com o lançamento da SUV da Toyota. Ressalto aqui a importância da nossa Conexão e não me refiro apenas ao nosso evento, que é de grande importância e coroa o trabalho de um ano, mas a conexão que criamos entre a Rede, Toyota e Banco Toyota. Uma união que nos possibilita colher excelentes frutos”.

DEPOIMENTOS DOS DIRETORES E EXECUTIVOS DA ABRADIT



Riguel Chieppe, Vice-Presidente da
ABRADIT

“Em nossa última Conexão, as expectativas que tínhamos para 2019 eram bem favoráveis devido o novo governo brasileiro e as condições macroeconômicas do país. Mas, o que vimos foi uma economia que não decolou e não faltaram razões para isso, como o PIB que foi de 0,92% de crescimento, bem abaixo do projetado que era em torno de 3,2%, a morosidade na Reforma da Previdência, a alta do dólar, a briga comercial entre a China e Estados Unidos e a crise na Argentina, acarretando em um desequilíbrio na demanda e no supply da Toyota. O resultado é que houve um excedente de veículos, exigindo mais esforço de vendas e com margens apertadas. Por outro lado, o nosso Pós-Venda atuou bem forte e tivemos um bom desempenho, nos mantendo na liderança. Então, embora com todas as dificuldades, conseguimos ter êxito. Novamente seguimos otimistas e o que parece é que para 2020 o cenário está mais favorável com a projeção de crescimento de PIB, taxa Selic mais baixa, juros mais baixos, linhas de crédito crescendo e demandas mais ajustadas”.



Luiz G. Teixeira De Carvalho Sobrinho,
Diretor Pós-Venda da ABRADIT

“Temos importantes vitórias e muito trabalho pela frente. Terminamos a Conexão com essa sensação e bastante otimistas. Gostaria de destacar aqui a conquista dos 5 anos de garantia dos veículos Toyota. Com a compreensão da Toyota, o empenho da Associação e de toda a Rede chegamos a esse resultado, que sem dúvidas contribuirá e muito para a retenção dos clientes. Aliás, sobre o trabalho de Pós-Venda, não tenho dúvidas em afirmar que Toyota tem o melhor. Estamos bem à frente da concorrência, com uma retenção excelente. Por outro lado, há inúmeras questões que ainda precisamos trabalhar, mas que seguramente chegaremos a um denominador comum com bons resultados. Aqui irei me restringir a dar um exemplo que é a nossa margem em óleo lubrificante que precisa ser melhorada. Aproveito para parabenizar a ABRADIT, ao Paulo Cezar e toda equipe pelo evento e por mais um ano estarmos todos reunidos”.



Antonio Bordin Neto,
Diretor de Comercialização da ABRADIT

“Em 2019 não nos faltou empenho e intensidade para mantermos uma margem saudável na Rede. O trabalho do Pós-Venda também merece ser destacado em relação à retenção de clientes, que foi elevada. Então, embora o último ano tenha sido difícil, não nos faltam motivos para comemorar. Entramos em 2020 com ótimas expectativas: a taxa de juros vem caindo, a economia está se reorganizando, aguardamos as mudanças no sistema tributário brasileiro e temos importantes avanços nas negociações com a Toyota como a criação do fundo de capitalização. Cabe a nós trabalharmos firme para fazermos um ano produtivo e melhor do que foi em 2019”.



Sergio Maia,
Diretor de Tecnologia e Treinamento da ABRADIT

“A Convenção ABRADIT é uma oportunidade única de mostrar aos Associados nosso avanços. Gostaria de destacar alguns deles na área de tecnologia e treinamento como a homologação dos novos DMS, o lançamento do APP ABRADIT.ON, o rollout da Rede do D-Check e a abertura de uma nova turma de pós-graduação do TDMP, patrocinada pela ABRADIT”. ➡



Lincoln Da Cunha Pereira Filho, Diretor Administrativo Financeiro da ABRADIT

“2019 foi um ano bastante desafiador: problemas na economia do país, a crise na Argentina, a alta do dólar, as expectativas com as Reformas da Previdência e Tributária, além dos desafios específicos do próprio negócio. Mas, para a Rede Toyota o ano terminou de forma bastante positiva, especialmente com a chegada do Novo Corolla, que traz em seu portfólio a inédita versão híbrida flex. O carro é um grande sucesso de vendas, muito mais do que imaginávamos! A Toyota trouxe mais uma vez à tona a questão do “carro desejado”. E, não poderia deixar de mencionar que a nossa Rede está sólida e mantém um excelente relacionamento com a Montadora. É uma convivência “umbilical”. Não existe a fábrica sem a Rede e vice-versa. Estamos bastante otimistas e confiantes em relação à 2020”.



Paulo Cezar De C. Araujo, Diretor Executivo da ABRADIT

“Neste ano focamos na área tecnológica, no desenvolvimento das ferramentas digitais. Criamos o D-Check, o check list digital, o portal para seminovos e lançamos o aplicativo ABRADIT.ON. Temos que melhorar o tratamento de dados dos clientes. Como foi dito na palestra que assistimos hoje: temos um banco de dados ou um bando de dados? É neste sentido, de aprimorar as informações, que iremos trabalhar com a Rede. Para 2020 estaremos nessa pegada de desenvolvimento da área tecnológica e de relacionamento digital. Nosso principal objetivo hoje é lançar o e-commerce ABRADIT, que é a comercialização de peças primeiro entre os Concessionários; depois partindo para as oficinas e depois para o consumidor final, sempre com a Rede e a Toyota trabalhando juntas. A mensagem que gostaria de deixar é que a ABRADIT está junto com a Rede e com os associados em todas as situações. O ano de 2020 também será desafiador com melhor desenvolvimento de KPI's. Estamos unidos para apoiar nas vendas e nos resultados. Somos o apoio, o braço da Rede para tudo o que ela precisar”.



Paulo R. Santos, Coordenador de TI & Meio Ambiente

“Os canais de comunicação vêm mudando e nós da ABRADIT temos que acompanhar esse movimento para que tenhamos uma Rede bem informada. Por essa razão, desenvolvemos e lançamos aqui na Conexão, o ABRADIT.ON, o aplicativo que irá unir todos os serviços oferecidos pela Associação. A ferramenta interage com o nosso banco de dados, inclusive, o usuário fará o acesso usando o mesmo login e senha do portal ABRADIT. O acesso tem vários níveis (diretor, gerente, responsável ambiental etc) com ferramentas exclusivas para as respectivas áreas e acrescentaremos novas funcionalidades ao longo de 2020 com o intuito de tornar o aplicativo cada vez mais completo”.

DEPOIMENTOS DOS EXECUTIVOS DA TOYOTA



Masahiro Inoue (Massa), CEO da Toyota para a América Latina e Caribe

“Eu assumi o cargo de CEO da Toyota para a América Latina e Caribe em abril de 2019, mas cheguei no Brasil apenas em junho. Ainda é pouco tempo, mas os trabalhos vêm sendo intensos e temos uma importante conquista que foi o lançamento do Novo Corolla. Um projeto que eu estava envolvido desde 2015, ainda no Japão. É uma conquista não apenas minha, mas de uma equipe. Foram muitos profissionais envolvidos, que trabalharam do Japão, que vieram para o Brasil especialmente para este projeto, e claro, o pessoal do Brasil. Estamos muito felizes com o resultado e seguimos em 2020 com entusiasmo. Fizemos uma importante revisão em nossos números e ajustamos à realidade do país. Será um ano para retomarmos o fôlego para uma nova guinada em 2021, que estamos acreditando que representará um novo marco para Toyota”.

Rafael Chang, Presidente da Toyota do Brasil

“Muito embora 2019 tenha sido um ano difícil, os resultados para a Toyota foram bons e as perspectivas são ainda melhores. Estamos com o investimento de 1 bilhão de reais na fábrica de Sorocaba (SP), tivemos o lançamento do Novo Corolla híbrido Flex que foi um grande sucesso de vendas, inclusive com lista de espera. Agora estamos focados no serviço de mobilidade por meio do Toyota Mobility Service e esperamos expandi-lo, sempre tendo do nosso lado a Rede e o Banco Toyota. Por falar na Rede, mais uma vez quero agradecer pelo comprometimento e compromisso. Sem essa importante parceria não obteríamos os nossos resultados”.



Miguel Fonseca, Vice-Presidente da Toyota Europa

“Eu gostaria de mais uma vez agradecer à Rede Toyota do Brasil, aos amigos da Toyota, da ABRADIT e todos que trabalham com a marca aqui no Brasil. Foi uma experiência extraordinária para mim, de grande aprendizado e inovação. Apresentamos uma nova direção para o futuro. Introduzimos o Corolla híbrido, estamos com os projetos de mobilidade, tem o bem-sucedido Ciclo Toyota em parceria com o Banco Toyota, dentre tantas outras importantes conquistas. Eu deixo o Brasil com a sensação de um trabalho, em equipe, bem feito. Levo comigo os amigos que fiz. O Brasil pode contar comigo. Mesmo na Europa mantereirei minhas atenções aqui, para ajudá-los sempre”.



Vladimir Centurião, *Diretor de Operações de Vendas, Pós-Venda e Marketing da Toyota do Brasil*

“A Toyota tem um diálogo sempre muito aberto com a Rede. A Conexão ABRA-DIT vem coroar o trabalho realizado entre os Dealers, Montadora e a Associação. Por parte da Toyota posso assegurar que continuaremos com o diálogo sempre aberto. Temos agora um importante trabalho para realizar que é o desafio digital. A Rede precisa ser mais digital e para isso criamos com a ABRA-DIT uma Comissão. Falando sobre a Conexão, eu sou fã desse encontro. Acredito que não tem outra Montadora/Marca que mantenha esse relacionamento com a Rede ou mesmo com a Associação. Temos uma conectividade muito positiva. Estamos ligados à Rede, os projetos estão em linha e quando não estão, nós sentamos e ajustamos. A mensagem que deixo é de otimismo. O Brasil, ainda que lentamente, começa a dar sinais de recuperação da economia. Para 2020 eu acredito em um ano melhor e estamos ajustados para isso. Vamos conseguir um resultado ainda melhor que 2019, tenho certeza disso”.

Luiz Montenegro, *Presidente do Banco Toyota*

“Resumir aqui as conquistas do Banco Toyota ao longo de vinte anos não é fácil. Desde o início, o nosso principal objetivo foi criar serviços financeiros que proporcionassem à Rede e a Toyota do Brasil comercializarem de forma rentável e ágil os seus produtos. Hoje nós temos a convicção de que todos os produtos que criamos tiveram esse objetivo e, praticamente, todos eles com muito sucesso. Sempre falo que temos a nosso favor uma Rede diferenciada. A melhor do país, seguramente. Em função disso, o relacionamento é muito transparente, honesto e próspero. Aproveito também para falar sobre a importância da Convenção ABRADIT que traz anualmente um novo “fôlego” para a Rede. É a oportunidade que temos de fazer um balanço das ações, apresentarmos os novos projetos, alinharmos assuntos e provocarmos discussões, com muita transparência, de assuntos mais complexos e difíceis, chegando a um consenso, afinal este é o caminho, do diálogo e das tomadas de decisões inteligentes”.



Venício Carvalho, *Superintendente de Vendas do Banco Toyota.*



“Temos muitas razões para comemorar os 20 anos do Banco Toyota. Crescemos em market share, em volume e crescemos mediante às demandas do mercado. O nosso propósito é oferecer agilidade e facilidades na compra do veículo, atender as necessidades dos clientes e participar, ativamente, dos negócios da Rede e Montadora. Nestas duas décadas fizemos importantes lançamentos de produtos como o leasing na captação de clientes jurídicos; o seguro Auto Integrado, em que o cliente paga em conjunto o financiamento e o seguro. Também fomos o primeiro Banco de Montadora a financiar blindagem, além dos acessórios, serviços de despachante, IPVA etc, sem contar o sucesso do Ciclo Toyota, agora o One By One. Desejamos proporcionar conveniência ao consumidor e fazer com que a jornada de compra seja extremamente agradável. Seguimos acompanhando as mudanças mundiais e comportamentais do mercado para criarmos novos produtos e estratégias adequadas. O que observamos que vem ganhando

relevância é o conceito de uso ao invés da posse do veículo. Acreditamos que essa será também uma tendência no Brasil e um divisor de águas em nosso mercado. Juntos: Montadora, Banco e Rede trabalharemos para oferecer as melhores e mais lucrativas soluções”.



Visitação aos stands das empresas parceiras e fornecedoras da Rede.

PATROCINADORES E PARCEIROS



Geraldo Victorazzo, Diretor Comercial da AutoAvaliar

“Em 2015 estabelecemos a nossa parceria com a Rede Toyota e hoje temos mais de 70% de presença nas Concessionárias. Pretendemos aumentá-la em 2020, uma vez que a Toyota homologou nossas soluções e os Dealers mostram-se satisfeitos. E para que a satisfação seja permanente, estamos sempre atentos no aprimoramento das ferramentas e serviços. Acabamos de lançar e apresentamos aqui na Conexão, a Avaliação Inteligente com fotos e Identificação de avarias, que iremos linkar com a auto precificação, resultando em uma avaliação ainda mais assertiva e uma gestão de compra bem mais equalizada e equilibrada para o Dealer. Mais uma vez agradecemos a oportunidade de estarmos juntos neste encontro anual de amigos e parceiros”.

Pedro Dos Santos, Diretor-Geral do Consórcio Canopus

“Para o Consórcio Canopus é um prazer muito grande compartilhar esse momento de encontro entre Rede e Montadora. São oito anos participando e patrocinando o evento que para nós tem um significado especial. Um momento de rever amigos e parceiros, confraternizar, comemorar resultados, falar de negócios e apresentar as novidades como o nosso inédito Plano Renovação 70, que tem como grande diferencial o fato do consórcio já ter o valor do lance diluído nas parcelas. Em nosso portfólio temos planos para todos os veículos Toyota, sempre com o propósito de facilitar a comercialização junto aos Concessionários e levar benefícios aos consumidores finais. Que venha 2020! Estamos preparados com tecnologia, agilidade e novos produtos. Estaremos juntos com a Rede para vender mais e para levar muito mais resultado para todos”. ➡



Leise Mare Scabini, Diretora Comercial e de Marketing da DealerNet

“Esse é o nosso primeiro ano aqui no evento da ABRADIT para apresentarmos o Dealernet Workflow, um produto DMS homologado pela Toyota para atender a Rede. Estamos muito felizes com essa conquista que era um desejo de muitos anos, por isso, é uma honra estar aqui na Conexão, conhecer ainda mais a Rede, nos aproximarmos da Montadora, das pessoas que trabalham nas Concessionárias e da equipe ABRADIT”.



Adilson Rossi, Gestor da Linx S.A

“Há mais de 15 anos estamos com a Toyota e a Rede. Crescemos juntos e temos muito orgulho de trabalharmos com uma marca tão respeitada. Sendo assim, faz parte do nosso calendário estarmos na Conexão ABRADIT, um evento de relacionamento, de aproximação com nossos clientes, em que aproveitamos também para trazer novidades para a Rede. Esse ano estamos com o lançamento de um DMS totalmente inovador e responsivo, que traz um novo conceito de mobilidade e usabilidade para os nossos clientes, resultando em agilidade dos processos. Queremos levar aos Dealers uma inovadora e ainda melhor experiência com o DMS”.



Fábio Cabral, Gerente Comercial – Canais Alternativos da Michelin.

“Estamos mais uma edição participando do evento, pois para a nossa marca este relacionamento é fundamental. O contato direto com os Dealers é imprescindível para que entendamos as necessidades do mercado, as opiniões sobre os nossos produtos, o que podemos melhorar e assim seguimos com uma parceria cada vez mais forte e bastante positiva para ambos”.





Hélio Hiroshi Kinoshita, VP & COO da Mitsui Sumitomo Insurance Group

“A Mitsui mantém globalmente negócios com a Toyota e aqui no Brasil não seria diferente. Mas, não é o fato de termos esse relacionamento global que nos coloca numa zona de conforto. Aqui mantemos uma relação muito próxima com a Rede, entendendo os modelos de negócios, as novas tendências e investindo em soluções adequadas ao mercado. Por isso, a nossa participação neste evento é de suma importância. Esta é a nossa quinta participação e a cada ano sinto que progredimos muito no relacionamento. Estamos apresentando o produto que desenvolvemos especialmente para as versões do Novo Corolla. Ao fazer o seguro o cliente paga pelos 12 meses e ganha um mês gratuito, totalizando 13 meses de seguro. Para 2020 estamos com ótimas expectativas e alinhados com as estratégias da Rede, Montadora e Banco Toyota, trazendo inovação, experimentação e entendendo melhor a jornada do cliente”.

Felipe Sardinha, Strategic Global Account da Moove

“A nossa parceria com a ABRADIT e a Toyota já dura há mais de 10 anos e está cada vez mais sólida e madura. Essa atuação próxima com as Concessionárias nos permite entender as necessidades do mercado e assim desenvolver produtos e negócios mais assertivos. Trabalhamos com diversas iniciativas. São campanhas e ações com a Toyota e com a ABRADIT visando impulsionar a venda de óleos para que o Concessionário consiga rentabilizar mais o seu Pós-venda, com mais passagens e mais fluxo dentro da oficina. Aqui na Conexão procuramos conversar com os Concessionários e esclarecer como utilizar corretamente os nossos produtos e obter mais valor agregado nas vendas”.



Douglas Sasso, Gerente Comercial da NBS Tecnologia em Sistemas

“É com uma grande alegria e satisfação que participamos da Conexão ABRADIT. Agora que o nosso sistema DMS foi homologado pela Toyota esta é uma excelente oportunidade para nos apresentarmos oficialmente para a Rede. Alguns dos Concessionários aqui presentes já trabalham com os nossos produtos e para aqueles que não nos conhecem temos a oportunidade de mostrarmos a nossa empresa, estrutura, nossos produtos e diferenciais. Para nós da NBS também foi uma excelente oportunidade de conhecer o universo Toyota já que não tínhamos a marca em nosso portfólio. A nossa expectativa para 2020 é das melhores com um crescimento expressivo na Rede”. 🚗



Emerson S. Paulista, Executivo Comercial da NDD

“São 10 anos de atuação junto à Rede, o que para nós é motivo de muita gratidão. Realizamos uma pesquisa com o Comitê de Tecnologia da ABRADIT e obtivemos 98% de satisfação dos nossos serviços e produtos. Para 2020 temos a expectativa de ampliar a nossa participação na Toyota, agregando novos serviços, como por exemplo, a área de auditoria fiscal, nos tornando um parceiro completo na automação e gestão dos documentos fiscais das Concessionárias. Participar da Conexão é fundamental para mantermos as nossas relações alinhadas. Aqui temos a oportunidade de ouvir os nossos clientes, colher informações sobre os nossos produtos e serviços, entender as demandas e assim seguirmos crescendo juntos, desenvolvendo negócios e oportunidades junto à Rede”.

Claudio Jesus Junior, Gerente Comercial do Consórcio Rodobens

“Apresentamos na Conexão o nosso mais novo produto: o Plano Pontual. Um plano de consórcio em que o cliente, a partir da sexta parcela, se programa para fazer a retirada do bem a partir do momento que desejar.

Para 2020 as expectativas são positivas. O mercado vem sinalizando crescimento, a educação financeira no país também tem ajudado bastante o nosso segmento de negócios, as pessoas estão se planejando mais e temos percebido isso com um público cada vez mais jovem que vem nos procurando para aderir ao consórcio de automóvel. A Rodobens mantém parceria com vários grupos da Rede Toyota, por isso, para nós participar deste encontro é importante porque encontramos parceiros, nos atualizamos sobre os produtos e agendamos reuniões para estruturarmos nosso plano de trabalho juntos. É o momento que estamos todos conectados para um novo ano de muito trabalho e negócios”.



Alessandro Siraqui, Gerente Comercial da STP

“Há seis anos participamos da Conexão ABRADIT e a nossa parceria com a Toyota é ainda mais longa. Participar deste evento, que reúne toda a Rede, e estar em contato com os titulares é uma oportunidade única. É a chance do nosso time buscar novos negócios, apresentar os nossos produtos e estreitarmos nosso relacionamento. Aliás, estamos em processo de homologação na Toyota de mais oito itens, além dos dois recentemente homologados (a linha Complete Fuel System e o kit lubrificação), o que fortalecerá ainda mais o nosso negócio e a parceria com a Montadora e Rede. Temos um longo trabalho pela frente. Acabamos de realizar uma importante reestruturação comercial e agora estamos mais próximo da Rede. A expectativa é atingirmos 80% do volume de vendas nas Concessionárias Toyota”.

Ricardo Cruz, Gerente Comercial e Financeiro da Tunap

“Estamos há 9 anos no Brasil e nos últimos 3 e 4 anos nossas operações ganharam ainda mais relevância. Temos uma abrangência de 85% na Rede Toyota e a ABRADIT foi muito importante nessa conquista, já que nos projetou para os Dealers. Em 2019 tivemos uma grande vitória: a homologação dos nossos produtos pela Toyota. Agora, devemos expandir ainda mais a nossa atuação nos Concessionários. Falando sobre a nossa participação na Conexão, trata-se de uma ação bastante estratégica para a Tunap, pois selamos parcerias, revemos amigos, falamos de negócios, traçamos planos e temos a oportunidade de realizarmos novos contatos. Essa é a nossa quinta participação e sempre o resultado foi bastante positivo”.



Felipe Serra, Executivo Comercial da Wings

“São sete anos de parceria com a ABRADIT e com a Toyota, atendendo mais de 80% da Rede e com excelentes perspectivas de expandir em 2020, de forma relevante, nossa atuação. Aqui, na Conexão, o destaque é o VAI (Vehicle Artificial Intelligence) o nosso dispositivo de Inteligência Artificial que conecta o veículo à Concessionária. Com ele, a loja consegue não só saber o que está acontecendo com o veículo do cliente em tempo real, mas pode se comunicar com o cliente de maneira assertiva, oferecendo o que ele precisa no momento oportuno, pode ser uma troca de bateria, de pneus etc, rompendo com isso, a barreira da loja física. Mas, a nossa participação no evento é muito mais do que uma vitrine para o nosso produto, não é só para o relacionamento comercial, mas a chance de expandir o networking e de fato participar do dia a dia dos Concessionários em um ambiente diferente, de descontração. Aqui as conversas podem ser comerciais, como podem ser mais informais também em caráter de networking. Seguramente em 2020 estaremos aqui!”. 🚗

Jogga Digital Performance



**O PARCEIRO ESTRATÉGICO
PARA QUE VOCÊ VENHA
MAIS TOYOTA**



Com mais de 5 anos de experiência na geração de leads para concessionárias Toyota, nós temos a estratégia ideal para captação de clientes, maximizando seu potencial de conversão. Isso faz da Jogga uma empresa de Performance como nenhuma outra, gerando mensalmente mais de 20.000 leads para nossos 200 clientes. Então, se você quer vender Toyota, nós temos a solução certa para a geração de leads.

SUA LANDING PAGE ATUAL CONVERTE?

SUA CAMPANHA ESTÁ OTIMIZADA DA MELHOR FORMA?

SUAS CAMPANHAS GERARAM QUANTAS LIGAÇÕES NO MÊS PASSADO?

VOCÊ TEM CONTROLE E TRANSPARÊNCIA SOBRE SUA MÍDIA?

SE VOCÊ NÃO TEM CERTEZA SOBRE ESTES 4 PONTOS LIGUE 0800 761 6122

www.joggadigital.com.br [f/joggadigital](https://www.facebook.com/joggadigital)