



## 25º TOYOTA SKILL E 5º ECODEALER

Pela primeira vez, a Toyota do Brasil promoveu as edições do Skill Contest e ECODEALER, simultaneamente.

# AS PREMIAÇÕES DA EDIÇÃO 2019 DO SKILL CONTEST E DO ECODEALER ACONTECERAM EM UM MESMO EVENTO

Por: **LIA FREIRE**

**P**ropondo ainda mais visibilidade a dois importantes concursos do seu calendário anual, a Toyota do Brasil decidiu unificar o evento de premiação do Concurso Nacional de Habilidades Técnicas (Skill Contest) e dos projetos de ações sustentáveis (ECODEALER). No dia 04 de dezembro, a Montadora reuniu no espaço Pro Magno Centro de Eventos, em São Paulo, os finalistas e convidados para premiar os melhores consultores de serviços, representantes de relacionamento com o cliente e técnicos automotivos, bem como, reconhecer o melhor projeto de ação sustentável da Rede.



Em sua 25ª edição, o Concurso Nacional de Habilidades Técnicas, Skill Contest, veio com novidades. Mauro Nobuyuki Tamashiro, Section Chief -Training & Publication na Toyota do Brasil, explicou que embora a competição continue premiando individualmente as habilidades, a proposta neste ano foi também fortalecer o trabalho em equipe, por isso, teve a inclusão da categoria Melhor Equipe Nacional, que teve como vencedora a Newland – Washington Soares (CE), formada pela consultora Katiane Dantas, a representante de relacionamento com o cliente Heleia Maia e o técnico Andson Marques. “Desejamos também valorizar o trabalho em equipe. Não adianta, por exemplo, o técnico realizar um excelente trabalho, um reparo correto, se o consultor não entregar na data prometida, se a representante de relacionamento com o cliente não fizer um bom atendimento. Todos precisam realizar os seus trabalhos com excelência para chegarmos a melhor prestação de serviço. Devemos reconhecer o potencial individual, mas se não houver a coletividade, se todos não estiverem com o mesmo propósito e dedicação não chegaremos ao nosso objetivo”, afirmou Mauro.

### **A DISPUTA E A GRANDE FINAL**

Com três etapas de avaliação que acontecem ao longo do ano, a competição Skill Contest começou em

julho de 2019 com as inscrições pelas Concessionárias de seus colaboradores, que realizaram por todo o Brasil uma prova presencial, quando foram testados conhecimentos sobre atendimentos e processos de Pós-Venda Toyota, além de questões sobre os produtos da marca, englobando análise de diagnóstico, identificação de necessidades de reparos e outras situações cotidianas dos profissionais. Nesta primeira seleção, de acordo com o desempenho dos profissionais, foram identificadas as três melhores equipes de cada região do país, dando início à competição. A etapa seguinte, em setembro, contou com uma prova prática no Centro de Treinamento da Toyota, na planta de São Bernardo do Campo (SP). Nesta etapa, foi selecionada uma equipe campeã por região do Brasil.

Na etapa final, no dia 04 de dezembro, os vencedores de cada região disputaram a competição para definir a Melhor Equipe do Brasil e como habitualmente ocorre foram conhecidos os 5 melhores técnicos, 5 melhores representantes de relacionamento com o cliente e 5 melhores consultores do Brasil. Os participantes tiveram que lidar com duas situações: na primeira, o cliente, proprietário do Novo Corolla 2020 com motor híbrido flex, percebeu um alerta no painel após uma colisão frontal, onde o reparo foi realizado por uma oficina não-autorizada. Ao entrar em contato com a Central de Relacionamento Toyota, o cliente foi orientado a encaminhar o veículo para a Concessionária mais próxima. Na segunda situação foi apresentado um caso de retorno, com chamado aberto na Central de Relacionamento, onde o cliente está insatisfeito com o consumo de combustível do veículo Yaris. No atendimento presencial simulado na prova, o objetivo era mostrar a importância da realização do Teste de Rodagem para apresentar ao proprietário as variações de consumo dependendo do tipo de rodagem. “A cada ano sentimos a necessidade de fazer uma prova mais desafiadora pelo resultado que colhemos ao longo destes 25 anos de competição. No início, o Skill Contest tinha como prova apenas uma revisão de 20 mil km do veículo. Hoje, as situações que colocamos são baseadas em diagnósticos, inclusive que tenham ocorrido em países da América Latina e a partir das queixas dos consumidores. Com isso desejamos explorar ao máximo o conhecimento dos nossos técnicos. Nesta edição colocamos uma situação hipotética com o Novo Corolla, ou seja, realmente uma situação desafiadora para os participantes já que o carro foi lançado a apenas três meses da prova”, lembrou Mauro.

Enquanto os técnicos foram avaliados nos quesitos: segurança, utilização dos processos técnicos, das ferramentas adequadas, metodologia de processos e diagnósticos; os consultores tiveram sua avaliação baseada nos quesitos: confirmação do sintoma do problema apresentado e inspeção correta do veículo, além da aplicação da filosofia de serviço e



Pós-Venda Toyota. Já os representantes de relacionamento com o cliente foram analisados em itens como: qualidade no atendimento e satisfação do cliente ao se concluir cada caso.

### **TALENTOS RECONHECIDOS**

Os vencedores, por categoria, da edição 2019 foram: o consultor Wilquias Melo, da Concessionária Santa Emília, de Franca (SP); a representante de relacionamento com o cliente Lorraine Moreira, também da Concessionária Santa Emília, de Franca (SP) e o técnico Andson Marques da Concessionária Newland de Washington Soares (CE). Os três foram contemplados com uma viagem de sete dias ao Japão, que costuma ser realizada entre os meses de setembro e outubro. Eles participarão da cerimônia mundial do Skill Contest ao lado dos campeões de outras partes do mundo. Na ocasião, será realizada uma homenagem individual dos participantes e uma festa para celebrar o momento. Além disso, eles terão a oportunidade de conhecer o Centro de Treinamento de Tajimi e os principais pontos turísticos do país e a sua cultura. “O objetivo do Skill Contest é capacitar e motivar a nossa Rede para que esteja apta a oferecer a melhor experiência de serviço e produto, contribuindo para que asseguremos a satisfação dos clientes e tenhamos a excelência na reputação da nossa marca”, declarou Mauro.

Foi quase um ano de preparo, muita dedicação e o apoio da Concessionária Santa Emília para que o consultor técnico Wilquias Daniel De Melo se consagrasse vencedor da categoria. “Eu já havia participado anteriormente do concurso, mas não me preparei o suficiente e não passei da primeira fase. Isso me serviu de lição e motivou para essa nova participação. Tive dicas dos colegas da Santa Emília que já ganharam a competição e de outros que estiveram na final, além de todo o suporte do nosso Gerente de Pós-Venda, Gustavo Pires”, contou Wilquias que trabalha como consultor desde 2016 e destaca ainda mais uma importante contribuição do concurso: “essa competição testa os nossos limites e nos mostra que podemos sempre ir além, que temos capacidade, que o impossível é uma questão de opinião.”

Quando questionado sobre qual é o maior desafio na sua atividade, Wilquias afirma que é ser o melhor para cada cliente, se adequando a cada caso para levar as soluções. “Isso só é possível com muito estudo e conhecimento do produto.” Contando os minutos para a viagem ao Japão e a possibilidade de conhecer uma outra cultura e onde nasceu a marca Toyota, Wilquias faz um alerta aos futuros participantes da competição: “controlem o nervosismo. Todos que chegam para realizar a prova conhecem os processos e os produtos. O conflito é interno, portanto, quem tem autocontrole tem uma grande chance de



Os vencedores da 25ª edição do Skill Contest: o consultor Wilquias Melo, da Santa Emília, de Franca (SP); a representante de relacionamento com o cliente Lorraine Moreira, também da Santa Emília e o técnico Andson Marques, da Newland, de Washington Soares (CE).

levar o prêmio!", prevê o consultor.

O técnico Andson Marques Bezerra, da Newland – Washington Soares (CE), não foi apenas o campeão nacional da sua categoria, como também compôs a equipe da Concessionária Newland – WS, que ganhou como a melhor de todo o Brasil. “É muito gratificante participar de um concurso tão importante como esse, onde temos a oportunidade de aplicar todo conhecimento adquirido ao longo dos anos trabalhando com a marca. Eu já havia participado de outras edições e

em três delas cheguei a participar da semifinal. Todas essas experiências me deram base para chegar à vitória que veio após um grande esforço e dedicação, um compromisso diário e incansável. Se tivesse que dar um conselho para os colegas de trabalho da Rede Toyota seria: foco, dedicação, muito estudo e, principalmente, controle para chegar à final”, contou Andson, dizendo que essa conquista tem uma importância imensurável, pois há muitos anos o Grupo Newland chegava à final, mas faltava essa vitória e, pessoalmente, tem um peso bastante elevado, pois desde que tomou conhecimento do concurso, almejava atingir um bom resultado. “Gostaria de agradecer a Deus, pois sem ele nada podemos fazer. Sou grato à minha família, especialmente à minha esposa pelo apoio e compreensão, também a todos do Grupo Newland que me apoiaram e me repassaram o máximo de conhecimento, em especial ao meu amigo e por muitos anos meu líder, Paulo Anderson, foi ele quem sempre me incentivou e me ensinou muita coisa”, agradeceu Andson, que está na empresa desde 2011 e ocupa o cargo de líder de oficina há um ano.

Há quase cinco anos trabalhando na Concessionária Santa Emília, em Franca (SP), Lorraine Moreira que é Supervisora de Pós-Venda há pouco mais de um mês e representante de relacionamento com o cliente desde 2018, afirmou que poder demonstrar as habilidades, o trabalho desempenhado no cotidiano e estar com os melhores profissionais da Rede Toyota do Brasil foi uma experiência incrível. “Me dediquei, estudei e, acima de tudo, ofereci o meu melhor. Nas provas eu desenvolvi aquilo que já acontece no meu cotidiano. Ou seja, para cada cliente, em cada atendimento, procuro proporcionar a melhor experiência com a marca. O maior desafio é conseguir ter “jogo de cintura” para resolver cada situação, se adequando ao estilo do cliente e sempre com empatia”, comentou Lorrai-



Os participantes do Skill Contest enfrentam provas que envolvem situações do cotidiano.

ne, que assim como o seu colega de empresa e campeão, Wilquias, afirmou que o fator decisivo nas provas é o emocional, controlando a ansiedade e o nervosismo. “Tenho que agradecer a Deus por ter guiado meus passos até aqui, minha família e namorado que sem-

pre torcem e me apoiam, ao meu líder, Gustavo Pires, que foi quem sempre me ensinou e também acreditou em mim e todos da minha equipe, que a cada dia me ensinam algo diferente e me ajudaram a chegar onde cheguei. Essa vitória é de todos nós!”

## PREMIADA A MELHOR AÇÃO SUSTENTÁVEL DA REDE

**P**aralelamente ao Skill Contest, a Toyota e a ABRADIT promoveram a 5ª edição do ECODEALER. O concurso idealizado pela ABRADIT, incentiva os projetos sustentáveis das Concessionárias e está em linha com o Desafio Ambiental Toyota 2050. Além disso, por meio do ECODEALER é feito um importante trabalho de divulgação das ações da Fundação Toyota, já que as premiações são sempre para conhecer algum dos seus projetos.

Com o tema “Clientes do futuro: da tecnologia à sustentabilidade”, participaram 15 projetos, que na primeira etapa foram avaliados por um comitê ambiental que atribuiu notas (0 a 10) nos seguintes quesitos: estrutura do projeto apresentado (layout e distribuição de tópicos); escala de abrangência do projeto; criatividade; melhores resultados práticos (ganhos para a sociedade e Distribuidor); atendimento mínimo ao conteúdo e aplicabilidade do projeto. Destes 15 projetos, três com as maiores notas foram escolhidos como finalistas e se apresentaram no Skill Contest em que novamente foram submetidos a avaliação de uma banca julgadora, integrada por lideranças da Toyota do Brasil e da ABRADIT, considerando os mesmos quesitos e notas.

A grande vencedora foi a Concessionária Toyolex - São Luís (MA) com o projeto “Consumo Consciente: integração entre o homem, a natureza e as tecnologias sustentáveis” que recebeu um investimento total de R\$: 23.718,75, distribuído em cinco ações: a primeira foi a divulgação da ação, que ocorreu com o lançamento da RAV4; depois teve a ação do lixo eletrônico; a terceira foram as palestras com exposição do veículo híbrido em faculdades e universidades; a quarta aconteceu no Dia da Árvore e também contemplou a 1ª Eco Pista e a quinta atividade ocorreu em 15 de outubro, o Dia do Consumo Consciente. “Os desafios foram enormes. Desde conseguir o patrocínio do projeto, até encontrar uma empresa adequada para a correta destinação dos resíduos eletrônicos e, por fim, convencer os clientes e a comunidade local a participarem das ações. Mas,



A Concessionária Toyolex - São Luís foi a grande vencedora da 5ª edição do Concurso ECODEALER Toyota-ABRADIT, com o projeto “Consumo Consciente: integração entre o homem, a natureza e as tecnologias sustentáveis”.

o resultado foi melhor do que o esperado. A empresa como um todo abraçou a causa e foi muito gratificante para a comissão do projeto”, lembrou o Gerente Pós-Venda da Toyolex - São Luís (MA), Moisés Santos.

O Gerente explicou que o projeto teve vários propósitos, a começar por demonstrar a atuação da Concessionária em prol do meio ambiente para a comunidade são-luisense, apresentando as certificações do sistema de gestão ambiental (a Concessionária é Certificada ISO 14001 pelo projeto Multisite da ABRADIT) e as boas ações praticadas pela empresa, assim como, aumentar o entendimento dos clientes sobre a tecnologia híbrida e seus benefícios e, por fim, sensibilizar parceiros, comunidade e clientes para o consumo consciente.

A equipe retirou mais de 250 kg de componentes eletrônicos do meio ambiente, descartando-os adequadamente em uma empresa especializada. “Também retiramos mais de 100kg de resíduos comuns da orla marítima de São Luís, além de realizarmos palestras sobre a tecnologia híbrida nas principais universidades e faculdades, atingindo mais de 400 estu-

dantes formadores de opinião da região e criamos a 1ª Eco Pista Toyolex, no qual clientes e colaboradores se uniram para realizar uma caminhada e pedalada, promovendo novas ideias sobre como cuidar do meio ambiente”, pontuou o Representante Ambiental da Toyolex- São Luís, Valmir Padilha.

Apesar das dificuldades encontradas durante a execução do projeto, o Gerente de Pós-Venda da Toyolex - São Luís, Moisés, ressaltou que a empresa jamais pensou em desistir. “Estamos fazendo a nossa parte para que as futuras gerações possam desfrutar de uma forma consciente e com responsabilidade do meio ambiente. Se não cuidarmos dos recursos naturais, possivelmente essas gerações futuras não irão desfrutar da fauna, flora e até mesmo do nosso maior e mais precioso líquido: a água.”

A Toyolex - São Luís (MA) por ter conquistado a 5ª edição do ECODEALER ganhou uma viagem para conhecer o Projeto Arara Azul da Fundação Toyota do Brasil, no Pantanal sul-matogrossense. O projeto já retirou a espécie da lista nacional de animais ameaçados de extinção.

Na segunda posição do concurso ECODEALER, ficou o projeto “Futuro Sustentável Toyota”, criado pela Concessionária Via Láctea, de Cuiabá (MT), que promoveu o engajamento de crianças, clientes e co-

munidade em ações como a Blitz Ecológica, que distribuiu 200 mudas de plantas e panfletos educativos nas ruas da região. Já o terceiro colocado foi o projeto “O Futuro Que Queremos”, da Concessionária Espaço Barigui Torres, de Curitiba (PR). Nele, os colaboradores da Concessionária apresentaram um workshop sobre tecnologia híbrida para funcionários e clientes, além de realizarem a substituição de copos plásticos para Eco Copos.

A Analista Comercial do Planejamento de Pós-Venda da Toyota, Caroline Sentinelo, observa que ao longo destas cinco edições do ECODEALER, houve um maior engajamento da Rede, com projetos criativos e de qualidade, que extrapolaram além das Concessionárias. “Agora o nosso objetivo é disseminar ainda mais o conhecimento sobre o ECODEALER e ter novas adesões de Dealers, mesmo que sejam pequenas ações. Tivemos ganhos imensuráveis nestes cinco anos. Ganhos para o meio ambiente, sociedade e, muitas vezes, até maximizando o resultado da Concessionária com reduções no consumo da água, luz e melhorias nos processos. Entendemos que o ECODEALER é uma sementinha que está sendo cultivada pela Toyota e ABRADIT e tem muito mais ainda para crescer. Muitas oportunidades e projetos virão!” 🚗

## ARCTIC COMMANDER

RECOVERY / RECYCLE / RECHARGE MACHINE

Equipado com a mais recente tecnologia, todos os modelos vêm de fábrica com central de comando interativa com tela de toque colorido de 8”.

A interface gráfica possibilitará a navegação através de todas as funções e recursos com a maior facilidade.

O Arctic Commander incorpora um poderoso tablet baseado em Windows, facilitando bastante a atualização de banco de dados e software. A capacidade Wi-Fi permite comunicação interativa em tempo real.

Para facilitar o trabalho do técnico normalmente sempre ocupado, as máquinas do Arctic Commander fornecem recursos aprimorados, como luz indicadora visual de processo, calculadora de conversão na placa e verificação de autodiagnóstico.



COMMANDER3000-EP  
R134a & HYBRID

## CONSUMÍVEIS DISPONÍVEL PARA COMMANDER



### ÓLEO PARA COMPRESSOR

Máxima proteção com excelente estabilidade térmica e oxidativa. Tolerante à umidade. OEM aprovado.

92709-46-32

PAG 46 Oil 950ml (garrafa de 32 oz)



### ÓLEO PARA COMPRESSOR A/C HÍBRIDO

Para uso com R134a. Lubrificante sintético especificamente criado para compressores de ar condicionado híbridos elétricos. Fornece excelente lubrificação e proteção do compressor.

92707

Conteúdo líquido 210 ml (7 oz.)



**Mastercool®**  
"World Class Quality"

TELEFONE: (11) 4407 4017 • FAX: (11) 4407 4019  
WWW.MASTERCOOL.COM.BR  
EMAIL: VENDASEPOSVENDAS@MASTERCOOL.COM