



A grande final da 26ª edição do Skill Contest foi realizada na planta de Sorocaba da Toyota

# OS VENCEDORES E AS NOVIDADES DA 26ª EDIÇÃO DO SKILL CONTEST

Por: **LIA FREIRE**

A competição realizada pela Toyota do Brasil e que visa promover e aprimorar os níveis de habilidades e as técnicas dos colaboradores da Rede, com o propósito de fornecer a melhor experiência de compra e posse aos clientes, voltou a ser realizada após dois anos de pandemia

“Foi maravilhoso ver novamente de perto a motivação e dedicação que os profissionais da nossa Rede têm em relação ao desenvolvimento profissional. Recebemos nesta edição 4.200 inscrições”, comemora Soraya Battistini, Coordenadora de Desenvolvimento de Rede de Concessionárias e Treinamento da Toyota do Brasil.

Luciana Zanon, Analista Comercial Sênior Responsável pelo Treinamento de Serviços da área de Treinamento & Publicações da Toyota do Brasil, afirma que o 26º Concurso Nacional de Habilidades Técnicas da Toyota - Skill Contest foi um evento bem desafiador do início ao fim da competição. “Tivemos que nos adaptar aos novos formatos pós-pandemia. Foi o



“

Ficamos muito felizes de saber que existem pessoas como vocês, que cuidam dos nossos clientes, falou Jorge Mussi, em seu discurso para os 15 finalistas.

”

primeiro evento Skill realizado dentro da fábrica de Sorocaba, além de introduzirmos mais duas novas categorias: Consultor(a) de Vendas e Entregador(a) Técnico”.

O Skill Contest foi estruturado em quatro fases: A 1ª consistiu no questionário on-line para as cinco categorias (Técnico de Serviço, Consultor de Serviço, Representante SAC, Consultor de Vendas e Entregador Técnico), quando foram selecionados 30 candidatos de cada categoria; já na 2ª fase, também composta por questionário on-line - monitorado pela Toyota via Portal de Treinamento – foram selecionados nove candidatos de cada categoria; a 3ª fase foi presencial, na planta de Sorocaba (SP), onde foram realizados os testes práticos e selecionados os três candidatos de cada categoria para a grande final. A 4ª e última fase, realizada no dia 01 de novembro, também aconteceu na planta de Sorocaba, quando os finalistas participaram das provas compostas por testes práticos com um júri formado por profissionais da Toyota do Brasil, por instrutores e analistas das áreas relacionadas às provas, ou seja, SAC, Engenharia de Serviços e Dealer Kaizen.

## OS CRITÉRIOS QUE DEFINIRAM OS VENCEDORES

Para se chegar à escolha dos vencedores foram considerados diversos critérios em cada categoria, sendo os principais, os seguintes: em Técnico de Serviço foram avaliadas as habilidades técnicas como, agilidade em diagnósticos, funcionamento dos sistemas, processos, DNA Toyota, entre outros; Consultor de Serviço consideradas as habilidades

técnicas e comportamentais dos temas referentes à mobilidade, DNA Toyota, argumentação de vendas, processos e atendimento ao cliente; Representante SAC avaliadas as habilidades técnicas e comportamentais dos temas referentes ao DNA Toyota, processos, gerenciamento de risco e atendimento ao cliente; Consultor de Vendas, as habilidades técnicas e comportamentais dos temas referentes ao DNA Toyota, processos, produtos, novas tecnologias e atendimento ao cliente; e Entregador Técnico, as habilidades técnicas e comportamentais dos temas referentes ao DNA Toyota, processos, produtos, novas tecnologias, usabilidade dos novos recursos e atendimento ao cliente.

Sobre o nível de conhecimento dos participantes em comparação aos anos anteriores, todos os finalistas, afirma Soraya, apresentaram bom nível de conhecimento, mas existe espaço para melhorar. “Por isso, seguindo a filosofia Toyota, aplicaremos Kaizens nos treinamentos, de acordo com os gaps encontrados, para garantirmos ainda mais a excelência de atendimento aos nossos clientes”, reforçou.

Na grade final do Skill Contest e antes do início das provas práticas que ocorreram simultaneamente para as cinco categorias, o Diretor Comercial da Toyota do Brasil, José Ricardo Gomes, fez o seu agradecimento aos 15 finalistas e deixou a sua mensagem: “o fato de estarem aqui já significa uma vitória e deve ser celebrada. Não é fácil estar aqui na Toyota, representando a marca no país inteiro”. José Ricardo lembrou da importância do trabalho de cada um ali presente, pois são eles, que estão frente a frente com os consumidores, representando



Competidor durante a final da prova prática

a marca. “Estamos muito felizes em poder conduzir essa competição tão importante para todos e pela primeira vez aqui dentro da planta de Sorocaba, após dois anos sem realizá-la devido à pandemia. Mais uma vez deixo aqui registrado os meus parabéns a todos!”

Quem também falou para os finalistas foi o Gerente Geral de Serviços Pós-Venda da Toyota do Brasil, Jorge Mussi, lembrando que dos quase 5 mil inscritos na competição restaram os 15 competidores, que ali estavam presentes. “Vocês representam a nata dos colaboradores da Rede Toyota. São atualmente os melhores. Ficamos muito felizes de saber que existem pessoas como vocês, que cuidam dos nossos clientes, sabem ajudá-los quando eles precisam e, principalmente, elevam o nome da Toyota em um lugar de destaque. Vocês personificam a marca Toyota”, agradeceu Mussi.

### OS CAMPEÕES

Conheça, a seguir, os vencedores de cada uma das cinco categorias. Além dos títulos de campeões de 2022 em suas respectivas categorias, os vencedores receberam como forma de agradecimento cartões-presente para a 3ª colocação no valor de R\$ 2.500; 2ª colocação de R\$ 3.500 e 1ª colocação de R\$ 5.000.

Os demais finalistas nas cinco categorias foram:

#### CONSULTOR DE VENDAS

2º Lugar: NICOLAS MONTEIRO - SANTA EMÍLIA  
3º Lugar: ANDERSON SCHNEIDER  
- MOTOLANDIA

#### ENTREGADOR TÉCNICO

2º Lugar: ENZO KALIL - TOYOLEX MOSSORÓ  
3º Lugar: LETÍCIA JARRO - MORI

#### CONSULTOR DE SERVIÇO

2º Lugar: DANIELE VASCONCELOS - STEFANI  
3º Lugar: CAMILA NORONHA - TERRASOL

#### TÉCNICO DE SERVIÇO

2º Lugar: CARLOS TERUO -ORION  
3º Lugar: MAURICIO BERTINI - TERRASOL

#### REPRESENTANTE SAC

2º Lugar: CARULINE PROFETA - DIAMANTINA  
3º Lugar: MARIA EURIDES SILVA - NEWLAND SOBRAL



### CONSULTOR DE VENDAS, MARCELO MATTANA | TARPAN, DE BLUMENAU (SC)

São 17 anos na Tarpan e há oito, Marcelo exerce a função de Consultor de Vendas. Pela primeira vez participou da competição e já se consagrou vencedor na categoria. “Foi muito gratificante e desafiador participar deste concurso. Eu comecei a trabalhar na Tarpan, em 2003, aos 16 anos como lavador, contratado por uma empresa terceirizada; em 2005, quando completei 18 anos fui contratado pela Concessionária para a função de Técnico Automotivo; em 2007 passei para a função de Consultor de Serviços; em 2014 para o departamento comercial como Consultor de Vendas e neste período adquiri muito conhecimento nos Pós-Venda, que me auxilia diariamente no departamento comercial”, explica.

Marcelo diz que é muito importante obter este reconhecimento profissional, em nível nacional, e para o aspecto pessoal é uma motivação continuar na busca da melhoria contínua. “Gostaria de agradecer a todos os colaboradores da Tarpan, em especial ao meu gestor Eduardo do Valle que me acompanhou na grande final, às líderes Kaizen, Andressa e Josiane que organizaram e incentivaram todos a participarem, à Pamela Priebe que é minha colega de função desde o Pós-Venda, em 2008 ao Diretor, Marcos Schroeder, minha esposa Carol e o meu filho Davi e a todos os clientes, sem eles nada seria possível”.

### ENTREGADOR TÉCNICO, FABIAN SCHÖNHALS | MOTOLÂNDIA TOYOTA, DE LAJEADO (RS)

Há quase dois anos ocupando a função de Entregador Técnico, Fabian diz que participar do Skill Contest foi uma experiência incrível. “Pude conhecer todos os processos dentro da fábrica Toyota e pessoas incríveis. Foi uma grande experiência de vida e carreira”.

Sobre ter vencido como Entregador Técnico, categoria que entrou para a competição nesta edição, diz que é fruto de muito trabalho e empenho. “Sempre busquei aprimorar conhecimento sobre os processos e características dos veículos. O maior desafio sempre é se adequar à circunstância do momento. Em todo veículo entregue buscamos fazer o melhor para encantar o cliente. A entrega técnica varia de acordo com o perfil de cada pessoa, então o desafio está em entender a circunstância do momento, conhecer as preferências do cliente. Com a experiência de quase mil carros entregues estamos mais bem preparados para encantar e fidelizar o cliente. Tem também os ensinamentos dos meus colegas da Concessionária Motolândia e, sem dúvidas, os treinamentos realizados no portal também foram de muita importância”. Aos competidores da próxima edição, Fabian diz para aproveitarem a oportunidade, a experiência de conhecer a fábrica e de conviver com pessoas incríveis de outras localidades e cultura. “Busquem sempre aprender com todas as experiências que lhes forem proporcionadas”.

Fabian faz um agradecimento a toda equipe da Motolândia, pelo apoio, ensinamentos e incentivos. “Agradeço também a Toyota do Brasil por proporcionar essa oportunidade em que pude demonstrar meu trabalho e aplicar os meus conhecimentos. Experiências como essa extraem o máximo de nós e nos colocam em situações delicadas por muitas vezes, mas trazem conhecimento, além de diversas novas amizades feitas”. 🚗





**CONSULTOR DE SERVIÇO, JULIO CESAR DE PEDRI | NOMA MOTORS, DE MARINGÁ (PR)**

São mais de 15 anos desde que ingressou na Rede Toyota, ainda como Jovem Aprendiz, e após participar de quatro edições do Skill Contest, estando em dois deles na semifinal, enfim chegou a vitória para Julio, que afirma ter sido imprescindível o apoio dos amigos de trabalho que o incentivaram e o apoiaram em todas as etapas da competição e na prova prática. “O meu Gestor, Ranieri, permitiu que eu treinasse e estudasse durante minha jornada de trabalho, o que acredito foi um grande diferencial”.

Julio afirma que ser reconhecido entre os melhores do Brasil, dentro da Rede Toyota, é algo indescritível. “Gostaria de agradecer a todos os instrutores que estiveram junto em cada fase do concurso e aos meus companheiros de Pós-Venda e Vendas, que sempre

me ajudaram, ao Gestor Ranieri que me apoiou desde o meu primeiro concurso, quando éramos consultores, sendo um exemplo de que podemos ir cada vez mais longe; ao meu companheiro de estrada Fernando Uemura, que mesmo não estando mais ao meu lado e que já foi campeão nesta categoria me incentivou em todas as etapas; à família Noma Motors e a todos que fizeram parte da minha jornada até este momento”.

**TÉCNICO DE SERVIÇO, THIAGO OSHIRO | TOYOSERRA, DE NOVA FRIBURGO (RJ)**

Trabalhando como técnico automotivo há 14 anos, sendo nove na Rede Toyota e oito anos como Líder de Qualidade de Serviço, Thiago Oshiro, desde 2016 participa do Skill Contest e ano após ano foi melhorando a sua classificação até que em 2018 esteve na final e ficou em terceiro lugar. “Apesar do nervosismo que vai aumentando a cada etapa da prova, sempre será muito gratificante poder participar deste evento tão tradicional. A busca contínua por conhecimento foi importante para que eu alcançasse a vitória. No meu dia a dia, acredito que o maior desafio seja conseguir atender a expectativa dos clientes com prazos cada vez menores e acompanhar a tecnologia que muda constantemente, por isso, tento sempre buscar informações e conhecimento”.

Oshiro avalia a competição como importante para que sejam testados os conhecimentos, motivando sempre estudar e buscar informações. O vencedor da categoria Técnico de Serviço aproveita o momento para fazer o seu agradecimento: “Gostaria de agradecer a todos da Toyota pela dedicação e cuidado na elaboração e execução do evento, à Toyoserra, à minha esposa, familiares e amigos pelo incentivo e torcida”.



**REPRESENTANTE SAC, GIORGIO ARIMATÉIA | TOYOLEX RUI BARBOSA, RECIFE (PE)**

Há três anos e cinco meses ocupando a função de Representante SAC, Giorgio afirma ter sido desafiador e muito gratificante ter participado, pois teve a chance de colocar em prática tudo que estudou e que faz no seu dia a dia. “Mas, o que me deixou mais feliz foi a empolgação de todos que eu conheço, torcendo e acompanhando fase a fase da competição”.

Na sua opinião, o que o levou a vitória foi a curiosidade de sempre querer aprender mais. Também destaca o constante estudo não só para a competição, mas para o dia a dia na Concessionária. “Tive também o suporte da Toyolex por meio dos meus Gestores e do Presidente do grupo”.

Sobre os desafios da sua atividade, Giorgio diz que diariamente tem que lidar com problemas, por isso é preciso ter cuidado para não ter uma postura de defensiva ou ter atitudes de só criticar. “Acredito que



para lidar com tudo isso temos que sempre manter o controle emocional e ter uma capacidade analítica. É fundamental também o entendimento que a atividade de Representante SAC não se trata de 'apagar incêndio', mas sim tratar a causa raiz. Minha função é fazer com que os problemas não existam, por isso que hoje também tenho a função de Líder Kaizen. Só por meio das melhorias contínuas estaremos à frente de qualquer problema que possa chegar ao cliente”.

A mensagem que o Representante SAC da Toyolex Rui Barbosa deixa para cada profissional é que se dedique ao máximo a sua atividade, leia, estude, busque, e adquira todo o conhecimento que puder. “Mas, o conhecimento não pode servir só para você, ponha em prática, compartilhe com outras pessoas e faça com que você não seja um profissional mediano, mas um excelente profissional. Aproveite e faça

os agradecimentos que são muitos, pois cada contato com cada pessoa foi mais um passo que dei para essa conquista. Primeiramente agradecer a Deus; depois meus amigos e colegas de trabalho que me apoiaram e torceram por mim; aos Gestores da Toyolex; ao presidente Breno Schwambach que me proferiu sábias palavras antes da final; à consultora regional da Toyota, Fernanda Tamburrino; à toda a equipe da Toyota, treinamento, TPS e outros setores que me ajudaram na formação, aos meus pais, minha esposa e, por fim, minha filha que nasceu um mês antes do início da competição”. 📷