

“A TOYOTA FOI RESPONSÁVEL POR TODAS AS PORTAS QUE SE ABRIRAM EM MINHA TRAJETÓRIA PROFISSIONAL”

Por: **ALEXANDRE POLLARA**

A série Por Onde Anda, que apresenta as trajetórias de ex-funcionários da Toyota, traz nesta edição uma conversa que tivemos com Ricardo Del Bianco que conta como foi a sua experiência na Montadora, quais foram os caminhos percorridos em sua vida pós passagem pela Toyota e o que está fazendo atualmente.

Bianco, como era chamado, pois poucas pessoas sabiam o seu nome, Ricardo, também ganhou mais dois apelidos durante os anos na Toyota. Um deles era Belo, por causa de sua descendência italiana do Bexiga, e por chamar as pessoas próximas assim. Ou então, Tchefones, que era uma alusão ao Chefe da Máfia, Don Corleone. Bianco ganhou esse apelido quando, uma vez chamou seu chefe de Tchefones, que achou graça e o começou a chamar assim, o que o tornaria mais famoso quando foi promovido a Chefe de departamento.

TRAJETÓRIA

Sua história na Toyota começou, em setembro de 2008, na equipe de Consultores Regionais de Vendas, atuando em São Paulo e dividindo a região com o seu parceiro e amigo, Marco Aurélio Grimaldi.

Após três anos exercendo a função, foi promovido à seção do TWS – Toyota Sales Way, onde atuou na fase final da implantação do sistema nas Concessionárias e na revisão, no ano de 2012, e para o lançamento do Etios, em 2013. “Naquela ocasião desenvolvemos o SVT Evo (Sistema de Vendas Toyota) para atender a demanda de carros de volume que a comercialização do Etios traria”, lembrou Bianco.

Em 2013, com mais responsabilidades e uma equipe, Bianco foi promovido à Chefe de Departamento do TSW, onde nesta época o time cuidava das Pesquisas de ISC de Vendas e das Auditorias de Qualidade da Rede de Concessionárias. “Um grande aprendizado na ocasião foi o início do programa chamado Best



“Todo o conhecimento e a experiência que adquiri nessa minha passagem pela Toyota eu aplico até hoje”, Ricardo Del Bianco

in Town, onde conscientizávamos os Concessionários a promoverem Kaizens em suas rotinas de operação, a fim de encantar os clientes, oferecendo a melhor experiência de compra”.

Neste mesmo período, com a saída da colega de trabalho, Silene Mendes, o Executivo contribuiu com a sua expertise assumindo também o CCV (Centro de

Capacitação de Vendas). De acordo com Bianco, era a oportunidade de revisar e atualizar todas as grades e os conteúdos dos treinamentos para a Rede, sempre buscando a excelência nos atendimentos. “Foi uma fase bem intensa, mas muito recompensadora”.

Com tantos desafios e aprendizados, Bianco teve o privilégio de conhecer a matriz em Nagoia, no Japão, ao participar do TWSM-Discovery Program e neste mesmo período, foi graduado - juntamente com um seleto grupo de colaboradores - com o Toyota Way Trainer, um dos principais pilares da marca que tem a missão de transmitir os princípios do Toyota Way.

Em 2016, Bianco assumiu a posição AOV de Vendas da Região Nordeste, quando teve a oportunidade de trabalhar com a região que realizava os melhores resultados de vendas e market share. E, no ano seguinte, em 2017, se despedia da Toyota na sua última posição como AOV de Pós-Venda da Região Sul.

OPORTUNIDADE E CONSULTORIA

Após oito anos e oito meses na Toyota do Brasil, Bianco deixou a empresa e assumiu a Gerência Nacional da Área de Qualidade e Métodos na Renault do Brasil e confessou: “Foi umas das decisões mais difíceis da minha vida, porque trabalhar na Toyota sempre foi um sonho que persegui na minha vida”.

Por outro lado, na Renault do Brasil, o Executivo teve uma oportunidade de conduzir e implantar o Programa Kaizen Renault, que é muito similar ao TSW Toyota. Bianco relatou que sua equipe, em conjunto com uma consultoria externa, implantou esse programa em 100 Concessionárias das 269 que compunham à Rede Renault e, comemorou: “Quando assumimos a área, o NPS da Renault era de 42% e, quando deixei a Montadora, em 2019, o NPS havia saltado para 78%”.

Hoje, Bianco tem sua própria Consultoria especializada em processos de qualidade, auditoria de processos, mentoria e treinamento nas áreas de vendas e pós-venda em Concessionárias.

Para ele, trabalhar na Toyota do Brasil foi um divisor de águas e um sonho que teve o prazer de realizar e que faz questão de agradecer a oportunidade pela carreira de sucesso. “O profissional que sou devo à Toyota! Todo o conhecimento e a experiência que adquiri nessa minha passagem pela empresa eu aplico até hoje. A Toyota foi responsável por todas as portas que se abriram em minha trajetória profissional. Ter no currículo uma passagem de quase nove anos é uma chancela de valor inestimável, falo isso sem nenhuma reserva. Toyota para mim é uma paixão. Tenho um profundo respeito que mantere até o fim dos meus dias”, finalizou. 🚗