



UNIVERSO ABRADIT

Um mundo de ferramentas e soluções disponíveis para a Rede Toyota

OS TRABALHOS DA NOVA DIRETORIA DA ABRADIT

Por: **ALEXANDRE POLLARA**



FOTODIVULGAÇÃO

Apresentada para a Rede e Montadora Toyota durante a Conexão ABRADIT 2022, em novembro de 2022, a nova Diretoria Executiva da ABRADIT assume a Associação para o biênio 2023-2024 com a seguinte formação: Riguel Chieppe (Presidente), Breno Schwambach (Vice-Presidente), Eduardo Berlanda (Diretor de Mobilidade), Ales-

sandro Portella Maia (Diretor de Comercialização), Vinícius Ramires (Diretor de Pós-Venda) e Paulo Robério Pires (Diretor de Treinamento e Tecnologia). Em entrevista à Revista ABRADIT NEWS, a Diretoria compartilha o seu envolvimento com a marca Toyota, com a Associação e fala sobre os trabalhos, projetos, ações e desafios. Confira! ➡

RIGUEL CHIEPPE - PRESIDENTE

Como novo Presidente da ABRADIT, Riguel acredita que a gestão no próximo biênio será pautada em ações que visem crescimento, novos produtos e melhorias. A ideia é a ABRADIT continuar sendo parceira da Toyota, da KINTO e do Banco Toyota para atingir tais conquistas. “Nos próximos dois anos nossos trabalhos serão para construir o futuro de uma Rede que não apenas comercializa veículos, mas que passa a ser a Rede de Mobilidade”, afirmou.

Para falar do futuro é importante pontuar que a relação pessoal de Riguel com a Toyota não é de agora. Entre as décadas de 70 e 80, o Grupo Águia Branca, que pertence a sua família, trabalhava com a Mercedes-Benz. Era também o momento em que a Toyota chegava no Brasil com a operação de automóveis e picapes e entrava no mercado por meio da Rede Mercedes Caminhões.

Em 1992, a família criou a empresa Kurumá e Riguel assumiu a área de vendas do Grupo Águia Branca e lá se vão mais de três décadas. “A nossa empresa cresce com a Toyota, pois temos uma enorme identificação de valores como o respeito pelos clientes e funcionários. Por falar em respeito, desde a época do meu avô, ele dizia que era preciso respeitar as leis e as regras; os clientes (que na época chamava de freguês); os funcionários e a palavra, ou seja, o que é dito, vale e você entrega”.

Esses quatro pilares têm muito na cultura da Toyota e Riguel afirma que houve um alinhamento com a marca e uma identificação porque é uma cultura de muito trabalho, trabalho em equipe, de crescimento contínuo, de Kaizen com melhorias e que vem ao encontro da história do seu Grupo.

Dessa relação com a Toyota, Riguel conheceu a ABRADIT, no final da década de 90, e passou a participar ativamente, seja nas Comissões, seja na Diretoria. “Estruturamos junto com a Toyota e Banco Toyota muitos processos de Vendas e de Pós-Venda, que não estavam estabilizados. Nós que somos mais antigos de Rede, o Pedro Schwambach, eu, o Luiz Teixeira e vários outros que estão na Rede há mais tempo, contribuímos para estruturar e revisar processos, muitos em andamento até hoje, seguindo na cultura do Kaizen da Toyota”, explicou.

EXPECTATIVAS

Como já trabalhou na Associação em Comissões, já foi Presidente e Vice-Presidente, Riguel conta que tem vocação para trabalhar em entidades classistas para entender o negócio e a sua expectativa é fortalecer a marca porque tem orgulho de trabalhar com a Toyota.

Para o biênio 2023-2024, Riguel acredita na transição de uma ABRADIT mais “jovem”, dinâmica e alinhada com o futuro da mobilidade. “Hoje eu sou um dos mais antigos na Associação e trabalhar com Vinícius Ramires, Eduardo Berlanda, Paulo Robério, Alessandro Maia e Breno Schwambach está sendo muito bom, pois revejo meus conceitos e trocamos



experiências”, relatou.

O seu compromisso é fazer essa transição junto com os novos diretores e alinhar um pouco de experiência com muita juventude. “Teremos bastante trabalho pela frente juntamente com a Toyota e vamos conseguir pegar o melhor desses dois mundos, força de vontade, trabalho, juventude, audácia e experiência para buscar soluções que precisamos”.

DESAFIOS

De acordo com Riguel, estar na posição de Presidente na ABRADIT é sempre um desafio por ter que coordenar vários temas colegas, todos empresários que são líderes cada um em sua cidade, estado e que carregam muito conhecimento e experiência. “Por outro lado, é uma relação de muito aprendizado, inclusive de administrar as relações, organizar debates, cobranças, alinhar interesses, sem perder o olhar da coletividade. “Teremos desafios, mas temos uma equipe, uma turma na ABRADIT, na Toyota, a melhor Rede de Concessionários com a melhor marca e o melhor Banco de Montadora, logo, acharemos soluções, principalmente, para os desafios do futuro”.

Antes de finalizar, Riguel deixa o seu recado: “para a Montadora, a mensagem é que a Rede está pronta para fazer a sua parte. Conte conosco como um parceiro leal, que trabalha para buscar soluções e superar os desafios, sempre juntos. Para a Rede, o que eu peço é união e participação. Venham nos ajudar, precisaremos desses braços e que Deus nos mantenha unidos e iluminados nessa caminhada”.

BRENO SCHWAMBACH - VICE- PRESIDENTE

Breno assume a Vice-Presidência e estará junto com o Riguel apoiando os novos Diretores em suas atribuições, já contando com a experiência adquirida após ter presidido a ABRADIT nos últimos 4 anos e ter enfrentado um período bastante complicado, que foram os anos de pandemia. “Estamos todos cientes dos desafios dos próximos dois anos desta gestão e animados com o crescimento sustentável da Marca e da Rede Toyota, ano após ano”.



EQUIPE ABRADIT FAZ DO KAIZEN UMA MISSÃO

Sob a liderança do Diretor Executivo, Paulo Cezar (PC) de C. Araujo, a enxuta equipe da ABRADIT trabalha motivada e em consonância com os novos tempos, na busca constante da melhoria de seus processos, oferecendo cada vez mais conectividade, produtos e soluções para a Rede de Associados.

No foto (a partir da esquerda):

Paulo R. Santos, *Coordenador de TI & Meio Ambiente*

Julia da Silva, *Auxiliar Administrativo*

Paulo Cezar (PC) de C. Araujo, *Diretor Executivo*

Jessica Monteiro, *Coordenadora de RH & Financeiro*

Helber Bozato, *Coordenador de Vendas, Pós-Venda e Parcerias Estratégicas*

Sérgio Donizete, *Motorista*

E contam com o apoio da **Roseli A. Cruz**, *Copeira* (que não aparece na foto). 🇧🇷

EDUARDO BERLANDA - DIRETOR DE MOBILIDADE

Antes da Concessionária Toyota, Eduardo Berlanda e a família tiveram uma Rede com 77 lojas no ramo de móveis e eletrodomésticos, em Santa Catarina, Paraná e Rio Grande do Sul. Além de trabalhar na rede, desde os 11 anos já era apaixonado pelo automobilismo, onde iniciou no kart profissional.

Aos 16 anos, migrou para categoria no automobilismo, esporte que o trouxe para a Toyota, onde seu companheiro de equipe era proprietário de uma Concessionária Toyota, em São José (SC). Dentro dos boxes começou um “namoro” com a marca, já que a Rede de lojas fora vendida ao Magazine Luiza um ano antes e, em julho de 2006, adquiriu a Concessionária e a migrou para Florianópolis (SC).

EXPECTATIVAS

Da velocidade para a mobilidade na marca Toyota, Berlanda iniciou na ABRADIT, há mais de um ano, nas Comissões de Vendas e de E-commerce. Em janeiro de 2023, assumiu a Diretoria de Mobilidade na Associação e está se preparando para o biênio com grandes expectativas. “Acreditamos que será um período de muito aprendizado e persistência, principalmente, porque a primeira parte desse biênio, será



de grandes desafios devido as vulnerabilidades do mercado e a instabilidade que estamos enfrentando no nosso país, aliado a alta taxa de juros, a desconfiança do consumidor brasileiro e o início de uma oferta maior que a demanda. Precisaremos cada vez mais atuar em nossa cadeia de valores: financiamentos, acessórios, seguros, revisões na medida, seminovos, consórcio, KINTO e Vendas Diretas. Para 2024 nossa expectativa é alta, com o lançamento de novos modelos, os quais atrairão um novo público, afinal, são mercados diferentes dos que atuamos no momento”, explicou.

O Diretor de Mobilidade terá muito trabalho e não faltará dedicação para dar suporte à Rede, ouvir o Concessionário e clientes para um maior refinamento da informação com a Montadora, a fim de andarem sempre de mãos dadas rumo à sustentabilidade para ambas as partes.

PROJETOS E AÇÕES

De acordo com Berlanda, a mobilidade é um caminho sem volta e os projetos e ações dentro do programa KINTO são de expansão, principalmente, com um mercado promissor e não tão explorado. “Nós temos muita competitividade, afinal, os pilares de nossos veículos sempre foram: qualidade, confiabilidade e durabilidade, aliado a um melhor custo-benefício do mercado. Temos uma Rede de Concessionários competentes e engajados com os programas Toyota, onde sem dúvidas ofertaremos a melhor experiência de posse, seja no KINTO Share ou KINTO One Fleet”, afirmou

KINTO

Berlanda comentou que o programa de mobilidade está sempre em evolução e o momento agora é voltado para a parte de sistema e mobile e, ressaltou “Teremos que aprender a entender melhor quais fatores influenciam o cliente na tomada de decisão pela posse e não compra do bem e tomar decisões em tempo mais hábil possível, porque sabemos que quem entrega primeiro, sai na frente”.

A locação de veículos é um dos primeiros passos em busca da mobilidade sustentável e, no Japão, a Toyota já desenvolve veículos de passageiros singulares para locomoção e não mais para transporte.

Para o Diretor de Mobilidade, os desafios e pressões agora estão em focar nas empresas que utilizam frotas próprias, profissionais autônomos, outras modalidades e demonstrar que o mercado está em transformação para a posse e, hoje, o melhor é alugar. “Temos também que melhorar a questão das estações KINTO. Como poderemos receber o cliente? Como ter agilidade na retirada, na devolução do veículo, no próprio cadastro do cliente? Quais são suas preferências? Enfim, temos

muitas melhorias que estão por vir e juntos com a equipe de mobilidade da KINTO, nós vamos realizar”, afirmou.

Berlanda agradeceu a confiança e oportunidade de estar no cargo de Mobilidade e fortaleceu que é uma grande responsabilidade. Que se dedicará para entregar o que a Rede precisa. “Precisamos de uma triangulação: Rede, ABRADIT e Montadora, vamos

de mãos dadas porque juntos somos mais fortes e, sem dúvida, teremos um crescimento exponencial em KINTO. Desafios aparecem? Sim. Vão aparecer mais? Vão, mas nós vamos tratá-las como sempre tratamos, com muito conhecimento, tecnologia, planejamento sustentável buscando sempre revolucionar o mercado e se posicionar como a melhor Montadora do Mundo”, finalizou.

ALESSANDRO MAIA - DIRETOR DE COMERCIALIZAÇÃO

Alessandro Maia, Diretor do Grupo McLarty Maia iniciou as operações da Toyota, em 1998, mas foi em 2010 que se aproximou da marca por meio das Concessionárias do Pacaembu e Berrini, ambas em São Paulo (SP).

Foi nesse mesmo ano que o atual Diretor de Comercialização da ABRADIT iniciou o contato com a Associação por meio de suas participações nas Convenções. “Passei a ter uma relação um pouco mais próxima com a ABRADIT de dois anos para cá, participando como convidado de algumas reuniões, mas, foi a partir de janeiro de 2023, que iniciei o primeiro cargo dentro da Associação”.

EXPECTATIVAS

O Diretor de Comercialização acredita nas boas expectativas e afirma que quer contribuir de maneira significativa para o desenvolvimento dos negócios da Toyota do Brasil e da Rede de Distribuidores e atuar sempre como mediador nos assuntos relacionados à comercialização de produtos e serviços.

PROJETOS E AÇÕES

Na função de Diretor de Comercialização, Alessandro afirma que os projetos e ações são o desenvolvimento e o aprimoramento das estruturas de CRM da Rede Toyota do Brasil, de modo a manter a permanência do cliente dentro da marca. “Uma das ações também é a implementação do DCX – Digital Customer Experience junto à Rede TdB, que irá otimizar a experiência digital do cliente. Outro ponto em destaque é o Benchmarking com as marcas premium do Grupo quanto à experiência de posse. Não podemos esquecer o equilíbrio entre volumes e lucratividade, como no caso da Hilux. E, por fim, é a preparação da Rede para a nova linha de veículos comerciais”, explicou.

JORNADA DIGITAL

Para Alessandro, a transformação do negócio com a experiência digital do cliente e na modernização das Concessionárias são imprescindíveis e essenciais para o futuro da Toyota do Brasil e da Rede. “O universo digital é, em geral, o início da jornada



do cliente para dentro da marca. Sobre os principais desafios da Associação dentro deste trabalho, acredito que seja atuar como balizador e moderador em relação aos objetivos da Toyota para o mercado brasileiro”.

Diante das transformações dos negócios, Alessandro acredita nos resultados positivos devido ao engajamento da Rede e a parceria da Toyota do Brasil com a seguinte mensagem: “Para a Rede: Somos uma Rede de Concessionárias coesa e capitalizada, que trabalheamos unidos em favor da modernização, continuidade e sustentabilidade dos nossos negócios. Para a TdB: Caminharemos juntos em busca dos objetivos consolidaremos cada vez mais a marca Toyota no mercado brasileiro”, concluiu Alessandro Maia. 🚗



PAULO ROBÉRIO MARTINS PIRES - DIRETOR DE TREINAMENTO E TECNOLOGIA

O Diretor de Treinamento e Tecnologia da ABRADIT começou sua história com a Toyota, em 2005, na Concessionária Umuarama, em Araguaína (TO). Foi nessa mesma época, na abertura de sua loja que se inicia também a sua relação com a Associação. Robério ocupou o primeiro cargo na Associação como Conselheiro do Distrito 3 nos biênios 19/20 e 21/22.

EXPECTATIVAS

Em sua visão, Robério acredita que a expectativa para o próximo biênio é de mudanças, sendo imprescindível reagir o quanto antes a elas, ou seja, moldar-se para que possam alcançar os targets. “É preciso mantermos nossos olhos abertos na cultura organizacional, no engajamento, na sinergia do nosso time para continuar fazendo ainda mais a diferença”, afirmou.

PROJETOS E AÇÕES

Como Diretor de Treinamento e Tecnologia, seus projetos e ações são juntamente com a Diretoria e

todo o time da ABRADIT ouvir a Rede em suas demandas, para que dentro da Associação, possam discutir melhorias com a Toyota do Brasil, Banco Toyota e parceiros.

“O objetivo final, especialmente, na parte de tecnologia, é entregar ao fim deste biênio ferramentas mais integradas/simples que reduzam ou eliminem retrabalhos dos nossos operadores. No que tange à treinamento, a importância e prioridade são pessoas bem treinadas e capacitadas”, declarou.

MOBILIDADE 2.0

Sob seu ponto de vista, Robério observa uma total sinergia da Rede Toyota com a proposta da Montadora para a Rede de Mobilidade, que engloba o Novo Best in Town, Nova Cadeia de Valor, Mobilidade e ESG. “Entendo que até 2025 com tudo implementado, o negócio como um todo estará mais fortalecido, trazendo ainda mais segurança e perenidade para a Rede e para a Toyota”, relatou.

Quanto aos desafios da ABRADIT dentro do escopo de trabalho, o executivo acredita que a Associação deva ser sempre um bom interlocutor entre Rede e Montadora. “Oportunizando e sugerindo melhorias naqueles pontos que venham a ser apontados ao longo das implementações da Mobilidade 2.0. E já tenho visto isso acontecer e a Montadora responde muito bem às demandas. É uma relação fluida, que traz bons resultados. Aproveito para agradecer por fazer parte dessa, que é de longe a melhor Rede de Concessionárias do Brasil”, concluiu.

VINÍCIUS RAMIRES - DIRETOR DE PÓS-VENDA

Em janeiro de 2023, Vinícius Ramires assumiu a Diretoria de Pós-Venda da Associação, após mais de 20 anos frequentando a ABRADIT e participando das Comissões de Marketing, Marketing Digital e Pós-Vendas. “Particularmente, gosto do Pós-Venda, acho que é uma área muito importante para a Concessionária e para a marca. A Toyota é o que é porque tem um Pós-Venda, realmente diferenciado do mercado”, afirmou.

O seu envolvimento com a Toyota começou muitos anos antes, com o seu pai que era Dealer da Mercedes-Benz e foi nomeado para ser Concessionário Toyota, em 1970. A Mercedes-Benz tinha um programa de sucessores chamado Câmara Júnior, do qual Ramires participou, inclusive ele conhece Riguel Chieppe e outros executivos da Rede desde os seus 14,15 anos, quando participava do programa, de



eventos e cursos. Foi em 1997, após fazer intercâmbio nos EUA, que Vinícius Ramires retornou ao Brasil e assumiu a responsabilidade, juntamente com outro Diretor, para construir a nova operação com a Toyota. Nessa época é que efetivamente começou a sua história com a marca.

EXPECTATIVAS

Para Ramires, a expectativa para o biênio é manter sustentado o Pós-Venda como sempre foi. “Apesar da queda nos volumes de vendas durante a pandemia, o nosso desafio é deixar a área sustentável, rentável, manter consolidado o negócio de peças na Toyota, aumentar o e-commerce, que é uma visão que temos para o futuro. Esperamos que a Rede se engaje neste projeto. Temos uma ferramenta diferente das outras Montadoras que irá nos ajudar a vender mais e com menos custos. Certamente, algo

bem dinâmico e o cliente terá muita liberdade para comprar com mais assertividade”, comentou.

Outros pontos destacados são a expansão do T-Service e as reuniões da Comissão com a Toyota, que respeita a área de Pós-Venda. “A Toyota escuta bastante a Rede e não será diferente agora, vamos continuar essa parceria de sucesso, com foco no ISC, na satisfação do cliente, manter os níveis, liderar os rankings das empresas de pesquisas e manter o alto nível do Pós-Venda, isso é um desafio”.

PROJETOS E AÇÕES

Ramires explica que o Pós-Venda é uma fórmula e o sucesso na Toyota é vender a transparência para fidelizar o cliente. Dentro desse objetivo, o grande desafio é vender mais, rentabilizar melhor o Pós-Venda, manter os indicadores de qualidade que a Rede tem, fortalecer o e-commerce com a venda de peças agregando o público que não vai na Concessionária.

O executivo afirmou que o Pós-Venda é de excelência e a Toyota tem a melhor Rede de Concessionária do Brasil e pontuou: “Dentro dos projetos e ações também temos o novo modelo do Dealer em mobilidade, que vai impactar no processo do Pós-Venda. Outro destaque são as ferramentas digitais com experiência do cliente, esse é um item que a nossa Presidência pediu para focarmos para nos evidenciarmos em relação a concorrência e com o melhor Pós-Venda no processo de digitalização e experiência do cliente”.

A Toyota é uma empresa de manufatura e resolve o problema com o TPS, com a melhoria no processo interno. Entretanto, de acordo com Ramires, os desafios e prioridades dentro da Associação é dar celeridade nos processos da Toyota, que acaba sendo morosa no projeto. “Eles têm capacidade técnica, conhecimento, apoio da Rede, portanto, o desafio é fazer rápido”, indicou.

Ramires agradece a confiança da Diretoria ao convidá-lo para o cargo e a Rede por eleger a Diretoria confiando no trabalho. “Contem comigo, pois minha dedicação é total na ABRADIT, gosto de compartilhar, estou sempre aberto a conversar, escutar novas propostas e fico totalmente à disposição da Rede para o que precisar na área do Pós-Venda e, mesmo em outras áreas em que eu possa ajudar com o meu conhecimento. Agradeço a Montadora, sem o apoio dela a gente também não faz nada. Temos vários projetos desafiadores para o ano e estou pronto para o que der e vier”, finalizou. 📧