

O NOVO PADRÃO DAS CONCESSIONÁRIAS TOYOTA

A modernização traz o novo conceito da jornada do cliente, estabelecido pela Toyota dentro das Concessionárias, em que o consumidor está no centro das operações

Por: **LIA FREIRE**

Há alguns anos se fala na Toyota em uma nova estratégia de desenvolvimento de Rede, que se denominou DD 2.0 em linha com a direção futura da Montadora que é se tornar uma empresa de mobilidade. “A Toyota vem adotando o conceito de duas rodas, que consiste em ter de um lado a Manufatura, que se refere ao modelo tradicional do negócio, e do outro, a Mobilidade, sustentada por 4 pilares: o novo Best in Town, a nova Cadeia de Valor, Mobilidade e ESC”, esclarece Soraya Battistini Zanin, Gerente de Desenvolvimento de Rede e Dealer Kaizen da Toyota do Brasil. Dentro do pilar novo Best in Town, que significa ‘ser o melhor da cidade, oferecendo a melhor experiência ao cliente’, está a modernização da Rede de Concessionárias, estabelecida para atender as novas expectativas dos consumidores. Com base neste novo cenário, era preciso criar uma experiência diferenciada dentro das lojas, que estivesse alinhada com esse novo perfil de cliente e, também, a oferta de uma nova gama de soluções Toyota. Para um novo ecossistema, fez-se necessário



No novo projeto de layout da Rede Toyota, o cliente está no centro das operações. Na foto, a recém-inaugurada Terra Maceió

um novo conceito de loja! “O consumidor, especialmente com a pandemia, se tornou ainda mais digital, e passou a ter experiências on-line bastante eficientes, rápidas e assertivas, porém quan-

do chegava às Concessionárias havia uma ruptura deste processo, que era reiniciado na loja de uma maneira burocrática e nem sempre conveniente para o cliente. Era preciso ter um ambiente



A estrutura da Terra Maceió foi totalmente pensada para o conforto e comodidade do cliente

que desse continuidade a experiência que começou on-line”, explica Soraya.

Se antes a Concessionária funcionava em torno dos produtos e serviços que eram disponibilizados, no novo projeto de layout da Rede Toyota, o cliente está no centro da operação. “Trocamos o conceito de ciclo de vida

do produto para o ciclo de vida do cliente. Com base nisso, uma nova experiência sem a quebra do on-line para o offline. Ao chegar na Concessionária, o cliente é recepcionado no Customer Hub, onde tem uma visão 360° de toda as soluções oferecidas, já no Consultation Pod, será atendido e não precisará mais se deslocar pelo

interior da Concessionária se quiser informações ou negociar um veículo, financiamento, alugar um carro com a KINTO, acessórios, seminovos etc., ou qualquer solução que esteja buscando”, esclarece Soraya.

A parte externa da Concessionária também foi reestilizada com o uso de materiais que conferem

A parte externa da Concessionária também foi reestilizada com o uso de materiais que conferem um visual moderno e o logotipo Toyota é apresentado em 2D



FOTOS: DIVULGAÇÃO TOYOTA



O cliente passa a ter uma visão 360° de toda as soluções e produtos oferecidos. Detalhes da Concessionária Terra Maceió

um visual moderno, além disso, o logotipo Toyota passa a ser apresentado em 2D e não mais em 3D. Na entrada, um totem trará o menu com as soluções Toyota encontrados naquela loja.

Para a implementação deste novo padrão na Rede Toyota, a Montadora disponibilizou a cada Grupo econômico uma bonificação, calculada com base nas vendas realizadas de janeiro de 2020 a junho de 2022, que será liberada aos Dealers após a implementação das mudanças do novo guia de instalações e validação da Toyota. O prazo de implementação para que a Rede receba esta bonificação é até dezembro de 2024.

TERRA MACEIÓ INAUGURA A PRIMEIRA LOJA NO NOVO PADRÃO

Após seis meses de obras para erguer a loja, no dia 30 de maio,

o Grupo NewChase inaugurou em 6.008 metros quadrados de área construída, a Concessionária Toyota Terra Maceió, em Alagoas. A nova unidade é a primeira da Rede Toyota a seguir o novo padrão.

A estrutura da Terra Maceió foi totalmente pensada para o conforto e comodidade do cliente. Com instalações modernas, tem Espaços Kids, para o Café, entre outros, além de TV's Plasma e acesso wireless. A oficina, por exemplo, conta com o serviço de atendimento premium, em que o cliente é atendido na hora marcada e diretamente pelo técnico. Por falar em atendimento, os colaboradores da Concessionária foram submetidos a treinamentos com foco no DCX - Digital Customer Experience e no encantamento. "A nova loja ficou linda! É a força Toyota com o melhor e

mais moderno guideline do mercado, a entrega surpreendeu todas nossas expectativas. O novo padrão da Toyota é a combinação perfeita entre uma bela arquitetura e tecnologia. A Concessionária ficou imponente, moderna e com alto padrão para atendermos o cliente Toyota com excelência, fazendo uso da tecnologia, sem perder a humanização", afirma o Diretor, Gercino Coelho Filho (GEO).

Embora seja ainda tudo muito recente, GEO conta que os reflexos da nova padronização já estão sendo percebidos e os resultados os melhores possíveis, tanto em vendas quanto em feedbacks. "Sem dúvida temos um ambiente para a máxima satisfação dos nossos clientes e, também, dos colaboradores", avalia o Executivo da Terra Maceió. 📸