

# MANUAL E GUIA ONE TOYOTA TEM NOVAS ATUALIZAÇÕES

## Rede Toyota participa novamente das melhorias e mudanças do Manual e Guia One Toyota

Por: **LIA FREIRE**

**A**ção bem-sucedida de 2023, quando pela primeira vez os colaboradores da Rede de Concessionárias Toyota, juntamente com a ABRADIT, auxiliaram nas revisões e melhorias dos processos encontrados no Manual e Guia One Toyota, fez com que a Montadora desse continuidade a esses Grupos de Trabalhos e, em outubro de 2023, já iniciasse a segunda etapa.

O início das atividades deste novo Grupo foi em 4 de outubro de 2023, concluído em janeiro deste ano, quando foi publicado o novo One Toyota. “Novamente avaliamos como uma iniciativa bastante produtiva e assertiva. Esses momentos de troca com a Rede são importantíssimos e nos trazem subsídios para seguirmos com a revisão e tornar cada ajuste adequado à realidade do Distribuidor, sem deixar de focarmos no cliente final”, declara Shirley Steffany da Silva, Analista Comercial da Toyota do Brasil que fez parte do Grupo de Trabalho, reforçando que o propósito deste trabalho é tornar os processos cada vez mais produtivos e simples para a Rede Toyota, levando a essência da Toyota até os clientes.

Neste segundo Grupo de Trabalho participaram cinco representantes da Rede, com o suporte de alguns Consultores de

campo e áreas internas. Foram eles: Francisco Oliveira e Fabricio Uehara, da T-Drive; Leticia Gaspar, da Mirai Motors; Rosimeri Fátima de Souza, da Carhouse e Stayce Matos, da Riozen.

Dentre as mudanças e alterações realizadas no Manual e Guia One Toyota, as principais incluem novos itens de avaliação, atualização de processos e material de suporte para padronização. “Essas alterações foram implemen-

tadas com base nas sugestões e feedbacks recebidos, visando melhorar a eficiência e a qualidade dos processos para a Rede”, justificou Rogério Takeshi Shimizu, Analista Comercial da Toyota do Brasil, também participante do Grupo de Trabalho.

Sobre as mudanças realizadas, o Coordenador de TI e Meio Ambiente da ABRADIT, Paulo Santos, considera uma das mais importantes a do ajuste e manuseio dos



Novamente os representantes da Rede Toyota são convidados para participar das melhorias e mudanças do Manual e Guia One Toyota

processos, pois eles ficaram mais simples, inclusive para o preenchimento das informações, resultando em uma melhoria bem significativa para o sistema. “Temos orgulho em fazer parte deste trabalho e representar uma marca que verdadeiramente escuta a sua Rede de Distribuidores para desenvolver as melhorias e os

ajustes necessários”.

Shimizu agradece a Rede. “Suas contribuições foram essenciais para o sucesso das melhorias implementadas. Trabalhamos juntos para alcançar nossos objetivos comuns e garantir a melhoria contínua (Kaizen) da Rede”.

Quem também agradece a participação dos colaboradores da

Rede é a Shirley ao afirmar que tanto o envolvimento da Toyota, quanto da Rede tornam os processos cada vez mais assertivos, levando mais produtividade para os Dealers. “Levamos essa mensagem ao Grupo de Trabalho e foi de fato seguida, por isso, queremos agradecer o empenho de cada um que nos ajudou nessa revisão”.

## A COLABORAÇÃO DE QUEM ESTÁ NO DIA A DIA DAS OPERAÇÕES



### **FRANCISCO OLIVEIRA DO ESPÍRITO SANTO, GERENTE DE PROCESSOS, DA T-DRIVE**

“Foi um prazer poder contribuir e aprender com esse Grupo. Esse tipo de projeto é fundamental para que possamos, juntamente com a Montadora, vivenciar o processo na prática e trabalhar para proporcionar a melhor experiência aos nossos clientes. Eu participei da revisão dos processos de veículos Seminovos, melhorando o texto e acrescentando algumas observações para melhor entendimento. Por exemplo, foi retirada a obrigatoriedade de adesivagem do chão para Seminovos Certificados, tornando-a opcional e a inclusão do tag do Sem Parar para veículos Seminovos. Foi um período de intensa troca de conhecimento com grandes profissionais e ainda tivemos uma incrível experiência na fábrica da Toyota, em Sorocaba (SP), pois conhecemos os principais projetos de eletrificação e pudemos dirigir alguns modelos eletrificados do programa Rotas Tecnológicas da Toyota”.

### **ROSIMERI FÁTIMA DE SOUZA, LÍDER KAIZEN DE SERVIÇO, DA CARHOUSE**

“Participei do Grupo de Trabalho de Serviços e Peças, promovendo revisões em textos, exclusões e inclusões de itens, reformulamos e incluímos informações nos critérios de análise de questões e as readequamos dentro dos capítulos. Nesta edição, criamos material explicativo de como preencher corretamente as OS's, bem como, incluímos a condição de consulta de materiais de estoquista e controlador de inventário. São anos de trabalho na Rede e poder contribuir com o meu conhecimento foi muito significativo e uma ótima experiência e oportunidade, compartilhando ideias e conhecimento, aprendendo e ensinando juntamente com os demais colaboradores da Rede. Essas mudanças trarão às Concessionárias mais clareza e evitarão interpretações dúbias das auditorias externas, bem como, a otimização nas avaliações”. 🚗



### **LETÍCIA CRISTINA ARAÚJO GASPAR, LÍDER KAIZEN DE VENDAS E SERVIÇOS, DA MIRAI MOTORS**

“Receber o convite para participar de um projeto da Toyota do Brasil foi a realização de um sonho profissional. Fiquei muito grata e feliz por este reconhecimento e por toda confiança depositada. Com pouco mais de um ano na função Líder Kaizen, responsável por vendas e serviços no Grupo Mirai Toyota, me sinto em pleno desenvolvimento na função, aprendendo e me desenvolvendo a cada dia sobre o universo Toyota, explorando o Kaizen na busca pela melhoria contínua. E essa ação da Toyota vem ao encontro deste propósito. Fiz parte do Grupo de Vendas Diretas, que não era contemplado em auditoria, mas devido ao grau de importância desta área e o crescimento deste canal de vendas, foi muito importante alinhar itens que garantirão a qualidade do processo e consequentemente do atendimento ao cliente. Quero agradecer a Toyota pela experiência, ao meu consultor regional e a Mirai pela confiança e, aos colegas de profissão, que sempre me auxiliam e apoiam. Foram meses de trabalho em que tive a oportunidade de rever os processos com um novo olhar, estudar e buscar soluções de melhoria, pensando tanto na jornada do cliente, como também, na operação de quem o executa dia a dia. O resultado não poderia ter sido tão satisfatório”.



### **STAYCE KELLY LIMA DE MATOS, LÍDER KAIZEN VENDAS E SERVIÇOS DA RIOZEN**

“Participar do Grupo de Trabalho é uma oportunidade valiosa de interagir com a equipe da Toyota, compartilhar experiências e contribuir para melhorias contínuas. Foi uma experiência incrivelmente gratificante e enriquecedora saber que estamos fazendo uma diferença positiva e contribuindo para a melhoria contínua dos processos. Participei do Grupo de Trabalho de Vendas e dentre as mudanças promovidas, destacam-se a redução do script de vendas, a inclusão dos processos de Venda Direta e a reorganização do Guia para uma melhor sequencialidade, facilitando o processo de auditoria. Estas mudanças representam a compreensão da Toyota de que é essencial adaptar os processos à realidade das Concessionárias”. 📸