

CONFIRA O DEPOIMENTO DOS FINALISTAS EM CADA CATEGORIA: OS 15 FINALISTAS DA EDIÇÃO 2023

CATEGORIA CONSULTOR DE VENDAS

ANDERSON SCHNEIDER **CONCESSIONÁRIA MOTOLÂNDIA - LAJEADO (RS)**

A oportunidade de participar do Skill Contest surgiu para Anderson Schneider pela primeira vez em 2022, quando chegou a final e terminou em 3º lugar. “Isso me motivou a buscar algo ainda maior nesta edição. Estar novamente entre os finalistas significa alcançar um reconhecimento notável e um nível excepcional de habilidade dentro do contexto do concurso. Não apenas valida minhas habilidades e conhecimentos na área, mas também destaca meu comprometimento no que faço e o desejo que tenho de me destacar”, avaliou. Um fato curioso é que com apenas 19 anos e um ano de empresa, Anderson foi promovido a Consultor de Vendas, deixando a função de Entregador Técnico.

Sobre o maior desafio enfrentado na atividade exercida, Anderson afirma que é equilibrar as expectativas dos clientes com as metas de vendas. “Lidar com isso requer uma abordagem consultiva, compreendendo o perfil e as necessidades individuais de cada cliente, passando informações claras e demonstrando os benefícios da marca de forma personalizada. A construção da confiança é fundamental para superar esse desafio e garantir a satisfação do meu cliente”.

Anderson deixou o seu agradecimento aos colegas e direção da empresa, que segundo ele, não mediram esforços para ajudá-lo em tudo que precisou, contribuindo para que ele pudesse chegar na final. “Deixo ainda um agradecimento mais do que especial aos meus pais e minha irmã, que sempre foram os pilares por trás de tudo. Cada uma das principais habilidades que possuo foi moldada pela sabedoria e exemplo que eles gentilmente compartilharam”.

CARLOS MARCELO MATTANA **CONCESSIONÁRIA TOYOTA BARIGUI TARPAN - BLUMENAU (SC)**

São duas décadas de trabalhos na Barigui Tarpan e há nove como Consultor de Vendas. Com o incentivo da Concessionária, Carlos Mattana participou em 2022 do Skill Contest, quando se sagrou campeão. “Foi uma experiência bem gratificante, o troféu fi-



Da esq. para dir.: Anderson Schneider, Iara Batista e Carlos

cou o ano todo exposto na loja e o reconhecimento dos colegas e dos nossos clientes foi marcante. Estar novamente entre os finalistas é a sensação de dever cumprido. Estou muito feliz! Gostaria de incentivar a todos participarem deste concurso, temos pessoas muito boas e qualificadas que poderiam estar aqui nessa final. Aproveito a ocasião para fazer um agradecimento a todos os meus colegas de trabalho da Toyota Barigui Tarpan, em especial a nossa líder Kaizen, Andressa Eluar Pofahl, que sempre incentiva e organiza tudo com muito carinho e, não poderia deixar de mencionar o meu gestor, Eduardo do Valle, que me apoia muito no dia a dia”.

IARA BUENO SOUZA BATISTA **CONCESSIONÁRIA MIRAI TOYOTA -MARÍLIA (SP)**

“Em 2022 eu participei da competição, mas fui até a segunda fase. Consegui analisar meus pontos fracos e este ano tive a oportunidade de estudar e me capacitar melhor, o que me possibilitou chegar à final”, explicou Iara Bueno, que há 12 anos trabalha como Consultora de Vendas na Mirai Toyota.

Sobre os desafios a serem enfrentados no dia a dia,

diz que a qualidade da marca e dos produtos os favorece e os coloca à frente da concorrência. Porém, o perfil do consumidor mudou muito e o cliente chega na Concessionária com uma expectativa muito elevada. “Tenho observado que não basta apenas atendermos as expectativas, é preciso superá-las. Esse é o nosso maior desafio. Somente a qualidade de atendimento e dos produtos, não basta para mantê-los na marca”.

De acordo com a profissional, o Skill Contest proporciona uma excelente oportunidade para que se faça uma autoavaliação profissional, podendo checar o nível de conhecimento teórico, técnico e prático.

“Temos a oportunidade de analisar onde precisamos melhorar e nos aprimorar”.

Iara fez o seu agradecimento. “Minha gratidão a Deus, à Mirai Toyota (Diretor, Gerentes e colegas de trabalho), à minha família e a todos os clientes. Agradeço também à Toyota do Brasil, pela oportunidade e por nos proporcionar essa experiência incrível”. A profissional deixou um conselho para quem está começando: “busque o conhecimento, seja persistente, não renuncie de seus valores, mantenha a humildade e acredite em você! A vida é sobre constância, insistência e resiliência”.

CATEGORIA ENTREGADOR TÉCNICO

ENZO KALIL VALE DE MORAIS CONCESSIONÁRIA TOYOLEX – MOSSORÓ (RN)

“Esse é o segundo ano consecutivo que participo do Skill Contest. Em 2022 fiquei em segundo lugar. Foi uma experiência incrível em que pude assistir desde a produção do veículo, passando pela montagem da cabine até o teste final, terminando com o momento mágico da entrega do automóvel. Avalio como importantíssima essa participação, pois podemos crescer profissionalmente e sermos vistos com outros olhos em nossa loja/Grupo, e no mercado de trabalho. Além disso, a sensação é de dever cumprido e de realização pessoal saber que estou no caminho correto do processo da Toyota”, avaliou Enzo Kalil Vale de Moraes, que há quase três anos trabalha com Entregador de Técnico e diz que na sua atividade é fundamental buscar ao máximo a perfeição durante a entrega do veículo, para isso, conhecer os clientes, seus gostos e suas preferências para que se sintam acolhidos e à vontade é muito relevante. Enzo fez agradecimentos especiais à sua família, Deus e toda a equipe de trabalho pelo apoio e a força para sempre buscar o melhor.

JEFFERSON DE SOUZA GAUDINO CONCESSIONÁRIA NEWLAND – JOÃO PESSOA (PB)

Em 2022, Jefferson de Souza Gaudino, teve a sua primeira experiência no Skill Contest e o resultado já foi muito positivo, pois também chegou na semifinal. “Para a edição de 2023 me preparei melhor e vim mais calmo. Independentemente do resultado, já me sinto um grande vencedor por ter passado nas quatro etapas e estar entre os três finalistas”.

Lidar com os diferentes perfis de clientes é um grande desafio para ele que se adapta às situações e molda o atendimento de acordo com o perfil de cada consumidor que recebe na Concessionária.



Da esq. para dir.: Robson Silva, Enzo Kalil e Jefferson Gaudino

Jefferson deixou uma importante mensagem para quem deseja participar do Skill Contest: “Não se limite, vá atrás dos seus objetivos, não dê desculpas para desistir. Com esforço, dedicação e muito estudo é possível conquistar importantes resultados. Agradeço aos meus Gestores, aos Dealers Kaizen e à Newland. Tenho muito orgulho desta empresa, todos os dias me motiva a dar o meu melhor. Aproveito também para fazer um agradecimento especial à minha equipe na preparação e entrega dos veículos”.

ROBSON LUIS DE PADUA SILVA CONCESSIONÁRIA RODOBENS – SÃO JOSÉ DO RIO PRETO (SP)

São dois anos trabalhando como Entregador Técnico na Rodobens, de São José do Rio Preto (SP) e pelo segundo ano, Robson Luis de Padua Silva participa da competição. “Foi uma experiência única e diferente de tudo que já tinha vivido em relação a

competições, então, decidi me preparar ainda mais para voltar na edição 2023. O Skill Contest também proporciona uma excelente visibilidade profissional, inclusive com possibilidades de crescimento profissional e nos motiva a buscarmos mais conhecimento. Em minha função há um grande desafio que está em se adequar a cada perfil de cliente. Para lidar com consumidores tão diferentes, costumo dizer que precisamos ser camaleões e nos adaptarmos em cada atendimento ao estilo deles”.

Robson se sente privilegiado em estar entre os melhores do ano. “Sinto uma gratidão imensa à Toyota por desenvolver essa competição para que tenhamos o reconhecimento por nossas habilidades profissionais, gratidão também à equipe da Rodobens Toyota, pois sem a ajuda e apoio deles, não teria a base necessária para adquirir o conhecimento que tenho hoje. Gratidão a Deus, aos meus Orixás, todos espíritos de luz que me acompanham e a minha família por sempre acreditar em mim!”

CATEGORIA CONSULTOR DE SERVIÇOS

DANIELE CRISTINA DE ABREU VASCONCELOS CONCESSIONÁRIA STÉFANI MOTORS ARARAQUARA (SP)

“Há alguns anos participo do Skill Contest e no ano passado fiquei entre os três finalistas. É sempre uma experiência incrível e de muito aprendizado. O ponto mais importante deste concurso é poder demonstrar minhas capacidades e habilidades profissionais desenvolvidas ao longo de minha jornada na empresa e garantir o reconhecimento no meio profissional, ainda mais estando entre os melhores Consultores de Serviços do Brasil, o que tem um peso enorme. Pessoalmente, estar novamente na final é motivador. Sei que ao longo do tempo amadureci como profissional e como pessoa, e isso é motivo de muito orgulho. Significa ter todo meu trabalho e esforço reconhecidos é ter a convicção de que estou no caminho certo e que minha dedicação valeu a pena”, disse Daniele Cristina de A. Vasconcelos, que tem 12 anos de empresa e há nove está no cargo de Consultora de Serviços. Para oferecer um atendimento assertivo e personalizado, procura ouvir e entender as necessidades dos clientes.

Daniele agradeceu toda a equipe da Stéfani Motors pelo apoio e suporte nas etapas da competição, assim como a Deus e à sua família, que sempre acreditou em seu potencial e os profissionais da Toyota do Brasil, que fazem o Skill Contest acontecer.

JULIO CEZAR DE PEDRI CONCESSIONÁRIA NOMA MOTORS MARINGÁ (PR)

Há 16 anos trabalhando na Noma Motors e há nove na função de Consultor de Serviços, Julio já participou de outras edições do Skill Contest nas categorias: Entregador Técnico e Consultor de Serviços. “A dinâmica proposta pela competição é muito boa, pois reproduz exatamente a nossa rotina na Concessionária, visando mensurar a qualidade dos serviços e atendimentos



Da esq. para dir.: Julio de Pedri, Daniele Vasconcelos e Leonardo Oliveira

prestados, fazendo com que nos empenhemos para nos superarmos, sermos mais eficientes e assertivos em nossas funções”.

Julio aponta como um desafio em sua atividade entender as solicitações dos clientes e, assim, proporcionar o melhor atendimento, solucionando os problemas e/ou preocupações deles. “Cada pessoa é única e isso nos faz, muitas vezes, ser versáteis para entender o cliente e gerar empatia, assegurando a sua confiança e satisfação em nosso atendimento inicial e pós-serviço. Na minha opinião, a melhor forma de lidar com essas situações é ser cordial e mostrar preocupação com o cliente, com isso transmitimos segurança”.

Estar entre os finalistas é uma importante conquista e sinaliza que o seu trabalho vem sendo desenvolvido adequadamente, avalia o Consultor. “O meu objetivo profissional até aqui foi alcançado e caso surjam novos desafios, estarei preparado. É uma das melhores expe-

riências profissionais e pessoal estar entre os três melhores Consultores do Brasil. Muitas vezes pode parecer impossível ou difícil, mas com dedicação é possível alcançar o pódio. Aproveito para agradecer a Deus, minha família, amigos e equipe da Noma Motors, que sempre apoiaram e estão juntos comigo neste desafio”.

**LEONARDO RIBEIRO DOS SANTOS OLIVEIRA
CONCESSIONÁRIA NEWLAND
WASHINGTON SOARES – FORTALEZA (CE)**

São dois anos trabalhando como Consultor de Serviços e uma excelente participação no Skill Contest de

2023, que levou Leonardo Ribeiro dos S. Oliveira à fase final da competição. “Seguramente este é o maior desafio da minha carreira, é também uma grande alegria e uma realização pessoal. Ao participar e chegar na etapa final, demonstramos a nossa capacidade – para nós e para terceiros. Faço um agradecimento muito especial ao Grupo Newland, à nossa equipe, aos líderes e a Toyota que nos proporciona essa possibilidade de buscar o aprendizado, o desejo de sermos cada vez melhores naquilo que fazemos e termos os clientes mais bem atendidos e satisfeitos. É uma grande conquista chegar até aqui, independente do resultado”.

CATEGORIA TÉCNICO

**JOSÉ CARLOS VIEGAS MARTINS
CONCESSIONÁRIA DOURAMOTORS
DOURADOS (MT)**

Há 23 anos no Grupo Douramotors, José Carlos Viegas Martins, já havia participado de outras edições do Skill Contest, porém nunca chegou nas fases presenciais. “Estar entre os finalistas é muito gratificante, uma realização profissional da atividade que realizo há anos e com tanto zelo. É também a oportunidade de demonstrar todo o aprendizado que recebi durante estes anos de Toyota. Todo dia temos um novo desafio a ser cumprido, seguindo o propósito de satisfazer o atendimento ao cliente da melhor forma possível, garantindo a confiança e credibilidade da marca e nos nossos serviços”.

José Carlos agradeceu à Toyota pela oportunidade e aos seus instrutores/professores que sempre se empenharam para transmitir conhecimento. “Agradeço também ao Grupo Douramotors por me possibilitar chegar até aqui”.

**THIAGO OSHIRO
CONCESSIONÁRIA TOYOSERRA
NOVA FRIBURGO (RJ)**

São nove anos exercendo a atividade de Líder de Qualidade e Serviço na Toyoserra e, desde 2016, participando do Skill Contest. Para Thiago Oshiro, até hoje, controlar o nervosismo é a maior dificuldade, porém é algo bem administrado pelo profissional, já que na edição 2022 venceu a competição nesta mesma categoria de Técnico. “Foi uma felicidade e a certeza de que todo o esforço valeu a pena. É uma experiência incrível participar do Skill Contest e uma maneira de testar o conhecimento adquirido, além de nos motivar a sempre buscar conhecimento”. Por falar em conhecimento, Oshiro afirma que constantemente busca a atualização profissional para atender as expectativas dos clientes, com precisão e no menor pra-



Da esq. para dir.: Thiago Oshiro, Weliton Oliveira e José Carlos Martins

zo possível. Gostaria de aproveitar para agradecer a todos da Toyota pelo excelente evento, também fazer um agradecimento especial à Toyoserra e a minha esposa, familiares e amigos, pelo incentivo e torcida”.

**WELITON OLIVEIRA
CONCESSIONÁRIA SGA HAUER
CURITIBA (PR)**

Em seis anos como Líder de Qualidade e Serviços, Weliton teve a oportunidade de participar em algumas ocasiões da competição, teve ano em que chegou a semifinal e nesta edição 2023 foi para a final. “Profissionalmente é uma excelente visibilidade perante os nossos gestores e clientes, que podem constatar a evolução diária nos serviços e no atendimento prestado. Pessoalmente falando, renovamos a motivação em manter as atividades após tanto tempo, porém realizado de uma maneira cada vez melhor”, avaliou Weliton.

O profissional destacou que em sua função é essencial entender quais as ‘dores’ dos clientes para

resolvê-las da melhor maneira. “Quando me refiro às ‘dores’ não me restrinjo aos problemas mecânicos do automóvel, mas também procuro entender a forma como o cliente utiliza o carro, a maneira como ele dirige, qual é a expectativa que tem sobre o veículo etc. Desta maneira, o atendimento é mais abrangente e

o consumidor sente-se acolhido. Para oferecer esse atendimento é preciso buscar atualização profissional, também acredito na importância de estarmos preparados psicologicamente”, avaliou Weliton, que agradeceu o apoio dos familiares, da sua esposa e da gestão da Concessionária, que acredita em seu trabalho.

CATEGORIA REPRESENTANTE SAC

JOSÉ CARLOS MAIA **CONCESSIONÁRIA MORI MOTORS** **BAURU (SP)**

São cinco anos ocupando o cargo de Supervisor de Pós-Venda e Representante SAC na Mori Motors e José Carlos Maia também contabiliza participação no Skill Contest. “Considero uma graduação no meu currículo profissional e que mostra que nunca sabemos tudo, há sempre algo para aprender. Todo o estudo e aprimoramento vem me tornando um profissional melhor”.

José Carlos acrescentou que uma grande motivação para desempenhar a sua função é saber que a cada dia, de certo modo, ele muda a vida das pessoas, contribuindo com suas expectativas, além de transmitir confiança aos consumidores que adquiriram um importante bem”.

JOSIANE DE PINHO **CONCESSIONÁRIA TOYOTA BARIGUI TARPAN** **- BLUMENAU (SC)**

“Desde o momento em que tive a oportunidade de participar do treinamento de atendimento SAC, em 2019, o Gerente de Pós-Vendas da Barigui Tarpan, Jeferson, incentivou a mim, os Consultores de Serviços e Técnicos a «montarmos uma equipe» para a competição. Em 2022, participei pela primeira vez, ficando entre os 30 na categoria Representante SAC. Foi uma experiência enriquecedora. A Toyota é uma das marcas mais valiosas do mundo que se preocupa e capacita sua Rede de Concessionários, acredito que o Skill Contest vem para fortalecer as nossas habilidades técnicas promovendo o autoestudo”, avaliou Josiane de Pinho, Coordenadora de Qualidade Pós-Venda. Para ela, é imprescindível buscar sempre o Kaizen para proporcionar a melhor experiência ao cliente.

Independentemente do resultado, avalia como muito gratificante estar entre os três finalistas, o que a deixou imensamente feliz. “Gostaria de agradecer a Toyota Barigui Tarpan e ao Gerente de Pós-Venda, Jeferson, por todo apoio e incentivo, não somente durante a participação do concurso, mas nas ações do nosso dia a dia”.

SEJAM BEM-VINDOS!



Da esq. para dir.: José Carlos Maia, Josiane de Pinho e Ralph Bandeira

RALPH DA SILVA BANDEIRA **CONCESSIONÁRIA SAVARAUTO** **PORTO ALEGRE (RS)**

O apoio e o incentivo da esposa, Renata Bernardes, foram fundamentais para a participação de Ralph da Silva Bandeira, que há oito anos exerce a função de Representante SAC. “Participar desta competição, para mim, era algo muito distante. Chegar na final eu nem cogitava, mas ela me disse: “você precisa tentar, experimentar e ver até onde consegue ir.” Foi então que no ano de 2018, Ralph fez a sua primeira participação, quando também chegou na final. “Com muito empenho e estudo cheguei à final. Depois, em 2019, em outro formato por equipe, chegamos até a fase semifinal e, agora, em 2023 sigo para mais uma final”.

Ralph contou que ter o equilíbrio emocional em situações diversas é o mais desafiador no dia a dia. “Emoção e razão precisam andar juntas e uma acaba complementando a outra. Devemos ter muita empatia com os nossos clientes e, ao mesmo tempo, não deixar a emoção dominar os pensamentos. Profissionalmente, Ralph comentou que este concurso tem um peso enorme. “Trabalhar para a marca Toyota é uma honra já que ela é exemplo até mesmo para a concorrência, por isso, estar nesta final é tão representativo e, independente do resultado já me sinto campeão. Me dedico desde 2018, sempre estudando, com o DNA Toyota circulando nas veias, respirando o processo para atingir o máximo de satisfação de nossos clientes. Desistir nunca será uma opção!”