



FOTOS: INSPER / DIVULGAÇÃO

Alunos da VII turma do TDMP no encerramento do curso

TDMP FORMA A SÉTIMA TURMA

Foram 18 meses de aprendizado, muita troca e dedicação ao curso de pós-graduação do Insper, Toyota Dealer Management Program (TDMP)

Por: **LIA FREIRE**

Representantes da Rede Toyota, da Montadora, do Banco Toyota, da KINTO e da ABRADIT compuseram a sétima turma do Toyota Dealer Management Program (TDMP), reunindo um grupo heterogêneo com profissionais mais experientes e uma geração de jovens executivos que trouxe um novo olhar para os negócios, com vontade e a necessidade de mudar.

O programa de pós-graduação em Gestão de Empresas com customização para o Toyota Way já tem mais de 15 anos, contabiliza mais de 230 alunos formados, muitos deles hoje à frente das operações. “Seguramente é um dos projetos da ABRADIT que mais nos dá orgulho. É a essência do nosso trabalho na Associação, que busca formas de empoderar, com informação e capacitação de qualidade, as pessoas chave na Rede”, declara o Diretor-Executivo da ABRADIT, Paulo Cezar De C. Araujo (PC).

De um lado tem a qualidade indiscutível do Insper, considerada uma das melhores instituições de ensino da América Latina com um quadro de professores

e coordenadores renomados. De outro, o reconhecimento do processo Toyota e a cultura japonesa, ou seja, uma combinação perfeita para entregar em 18 meses do curso o que há de melhor em termos de educação executiva para os titulares, sucessores e executivos, sejam eles da Rede, da Toyota, do Banco Toyota e de própria ABRADIT.

A Coordenadora de Educação Executiva do Insper, Rina Xavier Pereira, afirma que a sétima turma do TDMP demonstrou um elevado nível de engajamento e aproveitamento que pôde ser comprovado nas entregas dos projetos aplicados, inclusive muitos participantes já estão implementando o conhecimento adquirido ao longo do curso em suas operações, o que reflete no sucesso da edição.

Nesta turma foram realizadas mudanças significativas na grade curricular para atender às novas demandas do setor, com foco em clientes, vendas, mobilidade e uma maior consolidação da realidade da Rede de Concessionárias. “Agradeço imensamente a todos pela dedicação e pelo empenho ao longo do

programa. Vocês se mostraram um grupo de profissionais comprometidos com o aprendizado e com a evolução de suas respectivas áreas de atuação. Que o conhecimento adquirido continue a gerar frutos em suas trajetórias profissionais”, projeta Rina.

EXPECTATIVAS PARA A VIII TURMA

O Diretor-Executivo da ABRADIT explica que encerrada a turma, tem início o trabalho que envolve o Kaizen para a checagem do que pode ser melhorado, com isso, a previsão é que em 2025 sejam abertas as pré-inscrições para a análise dos inscritos e uma reunião com o Insper para discutir a estratégia e acertar detalhes para iniciar as inscrições “Já temos alguns candidatos ansiosos para começar e isso é um bom sinal! A ABRADIT tem como um dos seus principais objetivos, a capacitação de seus Associados. Desejamos ser referência da Toyota no cenário mundial como Associação de Marca e, acredito que temos conseguido, pois somos exemplos nas reuniões que participamos com representantes de outros países”, conta PC.

“ A ABRADIT tem como um dos seus principais objetivos, a capacitação de seus Associados. Desejamos ser referência da Toyota no cenário mundial como Associação de Marca

Paulo Cezar De C. Araujo
 Diretor-Executivo ABRADIT

”

VIAGEM AO JAPÃO

Dentro da grade de programação do curso de pós-graduação TDMP estavam previstos dois Módulos Internacionais, tendo como destino os Estados Unidos - viagem realizada em março de 2024 - e o Japão, no mês de outubro de 2024, com duração de quatro dias, a programação contou com visitas ao Headquarter da Toyota, em Nagoya, à fábrica, à casa do fundador Sakishi Toyoda e ao Museu da Toyota.

O grupo de 35 alunos foi acompanhado pela Coordenadora do Insper, Rina, pelo Diretor Comercial da Toyota do Brasil, José Ricardo Gomes e pela Head da Lexus no Brasil, Nancy Aline Serapião. “O principal propósito da viagem foi proporcionar uma imersão



No Japão, o grupo realizou visitas ao Headquarter da Toyota, à fábrica, à casa do fundador Sakishi Toyoda e ao Museu da Toyota

na cultura Toyota, permitindo aos alunos absorverem os valores e processos da marca, além de engajá-los com a rica história da Toyota. A experiência teve como foco ampliar a compreensão do grupo sobre práticas de gestão e inovação da empresa, aspectos que são fundamentais para o desenvolvimento profissional dos alunos”, esclarece Rina.

Pela primeira vez acompanhando o grupo de alunos TDMP na viagem ao Japão, o Diretor, José Ricardo apresentou temas estratégicos que abordaram inovações e tendências que influenciarão o futuro dos negócios, trazendo insights relevantes e atualizados sobre o setor automotivo. “Foi uma experiência enriquecedora, um “mergulho” na cultura e na tradição japonesa, assim como, na missão, na visão e nos valores da Toyota, em que foi possível compreender ainda melhor sobre a direção da companhia em relação ao gerenciamento das suas unidades em operação, bem como, os avanços na tecnologia e na inovação.”



O Módulo no Japão permitiu ao grupo uma imersão à cultura da Toyota e do Japão

FOTOS: INSPER / DIVULGAÇÃO

FOTOS: INSPER / DIVULGAÇÃO

A Head da Lexus no Brasil, Nancy, também esteve pela primeira vez acompanhando o grupo e elogiou o roteiro, que permitiu a todos os presentes uma imersão na cultura japonesa, além das diversas atividades no universo Toyota. “Foi uma oportunidade única, tanto para conhecer e se aprofundar nas raízes e filosofia da empresa, bem como, ter uma troca rica entre os participantes promovendo o networking e o compartilhamento dos desafios e das boas práticas do dia a dia dos nossos negócios. Vejo que essa ação elevará o nível de contribuição de cada profissional com o negócio e com a empresa, além de deixar

com o negócio e com a empresa, além de deixar todos melhores preparados para os próximos desafios, mantendo uma sucessão dos negócios promissora e saudável”, avalia Nancy.

José Ricardo deixou a sua mensagem ao grupo: “que todos possam colocar em prática os ensinamentos adquiridos durante a pós-graduação e nos Módulos Internacionais para que sigam em um crescimento sustentável e constante em suas operações. Agradecemos todos e vamos em frente!”

A TURMA VIII



FOTOS: ABRADIT/DIVULGAÇÃO

SORAYA BATTISTINI ZANIN, GERENTE NACIONAL DE VENDAS DA TOYOTA DO BRASIL

“Além de participar como aluna, tive a oportunidade de ser uma das responsáveis por desenhar o Programa juntamente com o Insper e a ABRADIT, havendo um importante alinhamento do que a Toyota tem estabelecido como direção e estratégia de negócios ao conteúdo da pós-graduação e o que ele transmitiria aos sucessores e principais executivos da Rede. Aprendemos e pudemos nos atualizar em relação ao atual cenário, sem perder o propósito do negócio Toyota. Ao final percebo que o curso motivou e despertou em alguns sucessores o verdadeiro interesse em assumir as operações das Concessionárias.”

Para Soraya, um dos principais aprendizados do TDMP foi trazer para as estratégias e projetos ferramentas e referências bibliográficas que trarão consistência a essas ações. “As nossas estratégias por vezes são baseadas em nossas experiências. O Insper trouxe como parte educacional ferramentas que contribuem para que tenhamos uma estratégia mais consistente para criar

um plano que tenha uma base sólida. Além disso, o curso proporcionou a possibilidade de rever meu modo de agir como profissional e gestora.”

O Trabalho de Conclusão de Curso apresentado por Soraya e o seu grupo foi do Certificado de Seminários Toyota. “Quando participamos do Módulo Internacional, nos Estados Unidos, nos deparamos com o benchmark de Usados e avaliamos que na Rede – embora seja o segundo maior business das Concessionárias – ainda há muitos pontos a serem melhorados. A intenção futuramente é poder implementar na Toyota uma transformação do programa de Usados, transformando em uma marca e trabalhar em um novo plano de comunicação focado neste negócio”.

Em sua segunda visita ao Japão, Soraya conta que a experiência foi excepcional, a começar pela imersão na cultura japonesa e vivenciar os seus valores como o respeito pelas pessoas, um dos pilares da Toyota. “O Módulo para o Japão foi a “cereja do bolo” do nosso curso. A nossa turma pôde conferir alguns dos conceitos que conduzem os negócios da Toyota como o Cliente no Centro dos Negócios, Genbas e Kaizens, além de conferir as estratégias da companhia em relação ao futuro. É incrível ver a construção da história da Toyota e aonde a companhia chegou!”

FOTOS: ARQUIVO PESSOAL



ISAC MAGALHÃES, GRUPO DIAMANTINA

“A participação no Toyota Dealer Management Program foi uma oportunidade única e transformadora. O programa apresentou uma visão ampla e integrada das operações das Concessionárias, com ênfase nas melhores práticas globais da Toyota. O conteúdo foi cuidadosamente organizado para abordar não apenas as competências técnicas, mas também aspectos estratégicos e de liderança, fundamentais para enfrentar os desafios do setor automotivo no Brasil. Além disso, a qualidade dos professores e a parceria com o Insper proporcionaram ao programa um nível de excelência acadêmica que elevou minha compreensão sobre negócios de forma significativa.”

Isac afirma que os principais aprendizados foram a compreensão mais aprofundada das estratégias de gestão de Concessionárias, com foco na eficiência operacional, na inovação tecnológica e na excelência no atendimento ao cliente. “As me-

todologias ágeis e as novas tecnologias de mercado, como a digitalização dos processos de vendas e o uso de dados para decisões estratégicas foram apresentadas de forma prática e aplicável ao contexto corporativo da Toyota. Além disso, o programa destacou a relevância de uma gestão sustentável, focada na criação de valor para todos os envolvidos, o que se alinha diretamente com os valores e objetivos do Grupo Diamantina.”

Em seu TCC, Isac abordou a retenção de clientes fora do prazo de garantia pelo Grupo Diamantina, como representantes Toyota e T-Service. A análise iniciou-se com uma avaliação histórica sobre o ciclo de posse dos veículos Toyota, que tem duração média de três anos. Para reter os clientes, após este período, a Toyota desenvolveu o T-Service, que o Grupo Diamantina inaugurou neste ano.

“Apesar de uma taxa de retenção superior à meta em nossas operações da Toyota, cerca de 50% dos clientes, após o terceiro ano de uso dos veículos da marca, ainda não foram retidos, o que representa uma oportunidade significativa. Estamos concentrados em ações de relacionamento com o cliente, aperfeiçoando o CRM e tomando iniciativas que se alinham com o Value Chain. A exemplo de outras operações ao redor do mundo, como as Concessionárias americanas e os Dealers do Texas, ampliaremos os serviços do T-Service para, inicialmente, atender às demandas de higienização e estética, e, posteriormente, para funilaria e pintura, com a implantação de um box de pintura expressa simplificada. Aproveitamos o projeto e, com as melhorias propostas, iremos aprimorar o atendimento e aumentaremos o retorno financeiro dos negócios Toyota.”

VANESSA CRISTINA C. MALACRIDA, GRUPO MIRAI

“A oportunidade de estudar e me aprofundar em temas tão valiosos foi um verdadeiro privilégio. Cada aula, discussão e projeto ajudaram a moldar meu conhecimento e a abrir novas perspectivas para a minha carreira. Ter uma visão geral e mais especializada do negócio, abordando temas específicos como gestão da operação, estratégias de vendas e marketing, análises financeiras, gestão de pessoas, governança corporativa, dentro outros assuntos foram extremamente relevantes. Estou empolgada com as novas oportunidades que surgirão e na busca por aplicar tudo o que aprendi. A pós-graduação não só ampliou meus horizontes, mas também reforçou meu compromisso com a busca constante por conhecimento e excelência”

O tema do TCC escolhido por Vanessa e o seu grupo foi Experiência do Cliente. “A escolha se deu devido à necessidade de fidelizar e reter clientes, investindo em estratégias que melhorem a experiência ao longo da jornada, fortalecendo o relacionamento, gerando impacto positivo, lealdade e, consequentemente, melhores resultados financeiros.”



FOTOS: ARQUIVO PESSOAL

Mesmo já estando anteriormente no Japão, Vanessa afirma que vivenciar a cultura do País da marca que representa, juntamente com os colegas do Insper e ter a oportunidade de visitar algumas unidades da Toyota foi extremamente enriquecedor. “Ao final desse Módulo, refletimos sobre a rica cultura da marca que representamos. A experiência de imersão nos ensinou muito mais do que teorias; pudemos viver na prática

e os princípios que fazem da Toyota uma referência global. O respeito, a educação e a forma como lidam com processos e regras nos fazem entender o quanto tudo isso é importante para que as coisas realmente funcionem bem em nosso dia a dia. Absorver tanto conhecimento, sem dúvida, enriquecerá o nosso trabalho e o nosso compromisso com a excelência.”

HELBER BOZATO, COORDENADOR DE VENDAS, PÓS-VENDA E PARCERIAS ESTRATÉGICAS DA ABRADIT

“Sempre tive o sonho de participar deste programa e a ABRADIT me proporcionou isso. Sou muito grato à Associação e ao PC. A experiência de estudar em uma das maiores instituições de ensino do País, em um curso totalmente customizado, com o DNA da Rede Toyota me motivou ainda mais. É difícil relatar um único momento que tenha sido especial, pois foram várias ocasiões e sempre de muito aprendizado, mas pontuaria alguns Módulos como o de economia, que foi um dos melhores que já tive em termos de conteúdo. Também não posso deixar de citar o de Mobilidade, em que pudemos visitar as operações do metrô de São Paulo e foi incrível. Em Experiência do Cliente, estivemos na loja de fábrica da Dengo e foi um case incrível, no Módulo de Liderança a abordagem do comportamento e como se posicionar como um líder também me surpreendeu. E, por fim, destaco os Módulos internacionais nos EUA e Japão.”

Helber comentou que a turma foi bem equilibrada com diversos sucessores (titulares e filhos de titulares) e principais executivos da Rede, possibilitando uma troca perfeita. O tema do seu TCC foi Digitalização e Experiência do Cliente, com foco na Central de Leads. “Durante as vendas de veículos Okm pela Central de Leads - vendas online - identificamos uma baixa performance na venda de serviços/produtos agregados (Value Chain) como F&I, acessórios, plano de revisão, entre outros. “Realizamos um Genchi Genbutsu na operação de vendas digitais, estratificamos o problema, analisamos os impactos de custos e encontramos a causa. Todo aprendizado que tive durante estes 18 meses me fez ter uma visão muito mais ampla do modelo de negócio de uma Rede de Distribuição de veículos, assim como, analisar e prever os impactos do ramo automotivo. Espero poder atender e

superar as expectativas da ABRADIT neste papel de interlocutor entre Montadora e Rede de Distribuidores.”

Em sua primeira visita ao Japão, Helber declara que a experiência foi fantástica. “O Japão é incrível! A sensação é que estamos em outro planeta. Fiquei ainda mais impressionado com a cultura, a educação dos japoneses, o cuidado com o cliente e, principalmente, o respeito pelas pessoas, surpreende! No Japão, tudo funciona. Desde as coisas mais simples até mesmo as sofisticadas. O módulo internacional dentro da programação do TDMP é importantíssimo para os alunos. Nos EUA pudemos aprender sobre o mercado americano, de alto volume. Agora, no Japão, o foco foi totalmente a cultura, o DNA da Toyota, conhecer a história da Montadora, onde tudo começou. Tivemos a oportunidade de visitar a casa onde morou Sakishi Toyda, fundador da Toyota tear, o idealizador de tudo isso. Estar ali e comprovar o quanto ele foi inovador e ousado para a sua época, me impressionou. Além de conhecer o Museu da Toyota, o Headquarter, a Cidade da Toyota e a dimensão que a companhia tem no Japão. A minha trajetória profissional na Toyota já soma 14 anos entre Montadora e ABRADIT e, essa viagem fortaleceu ainda mais o respeito e orgulho que tenho pela marca.”



FOTOS: ARQUIVO PESSOAL



RIGEL CRUZ, GRUPO CANOPUS

“Sinto-me profundamente grato por essa oportunidade, que proporcionou um crescimento significativo tanto no aspecto acadêmico quanto no profissional. Além disso, tive a honra de estabelecer conexões valiosas com líderes e profissionais de alta relevância dentro da Rede e da própria Toyota. O TDMP oferece uma série de ferramentas que nos capacitam a aprofundar o conhecimento, não apenas sobre o mercado automobilístico, mas também sobre diversas táticas de governança e gestão. Os Módulos abordaram uma ampla gama de temas, desde mobilidade até planejamento financeiro. Trata-se de um curso multidisciplinar, repleto de conteúdos altamente relevantes e aplicáveis ao nosso dia a dia como gestores. A qualidade do campus e dos professores da Insper foi excepcional. Tivemos a oportunidade de aprender com profissionais de grande destaque em seus respectivos campos, que sempre buscaram adaptar o conteúdo para o contexto de nossos negócios. A troca com os outros alunos foi igualmente valiosa. Além de colegas de curso, formamos laços duradouros, resultando em verdadeiros parceiros e amigos no setor.”

Para o seu TCC, Rigel optou por aplicar os seus conhecimentos na área de Marketing, com foco na taxa de retenção no Pós-Venda. “O objetivo foi explorar diferentes estratégias para garantir a preferência dos clientes pelos nossos serviços, um

tema que considero crucial para o sucesso contínuo das operações. Sem dúvida, este trabalho já resultou em uma proposta concreta de projeto para ser implementado na operação, com um plano de negócios estruturado e embasado em referências acadêmicas. Além disso, construí uma rede de contatos valiosa, tanto dentro da Rede quanto na própria Toyota, que certamente será útil para futuras trocas de experiências e insights.”

Pela primeira vez no Japão, Rigel diz ter ficado encantado com a cultura e a educação dos japoneses. “O respeito e a disciplina que eles demonstram no dia a dia são inspiradores. Essa imersão cultural foi muito enriquecedora, especialmente para entender valores como dedicação e organização, que são tão importantes no ambiente profissional. A experiência foi verdadeiramente transformadora. Ter essa imersão ajudou a ampliar minha visão sobre práticas empresariais, especialmente no contexto automotivo, onde o Japão é uma referência global. Este Módulo se destacou como um dos mais importantes de todo o programa. Foi possível ver de perto como a Toyota, uma marca que represento e valorizo, implementa seus princípios de qualidade e inovação. Essa vivência em um ambiente real da marca, possibilitou entender de maneira mais profunda os valores e processos que fundamentam o sucesso da empresa.” Rigel diz ainda ter ficado impressionado com a combinação entre tradição e inovação que existe na cultura japonesa. “Ao visitar o Headquarter, Museu da Toyota e a casa do Sakichi Toyoda, percebi como é possível manter-se fiel aos valores e, ao mesmo tempo, inovar constantemente. Essa capacidade de equilibrar esses elementos foi inspiradora e é algo que quero trazer para a minha própria prática.” ➡

ENZO BEZERRA MONTINI, THAI TOYOTA

“Foi uma experiência incrível participar da VII turma do TDMP, não somente pelos conteúdos que tem total aplicabilidade em nosso negócio, mas também pelos contatos e amizades que foram construídas ao longo do curso e que certamente levarei para a vida. Dentre os principais aprendizados, as ferramentas de gestão e os instrumentos de estruturação de pensamento nos ajudarão com a inteligência emocional, seja para tratarmos com nossas equipes, seja para negociações.”

Enzo afirma que a pós-graduação trará um grande impacto positivo na forma como faz a gestão das pessoas em sua operação, na alocação de recursos e no planejamento de novos projetos. O tema escolhido para o TCC foi o TCUVs - Programa de Certificação de Seminovos Toyota. “Como Dealers nos debruçamos sobre como poderíamos propor melhorias na forma de trabalharmos o produto e ampliarmos a sua relevância na operação sob o ponto de vista financeiro.”

Em sua primeira visita ao Japão, Enzo diz que após a viagem teve uma real compreensão sobre a cultura da Toyota e o seu modo de reagir às diferentes situações. “É um País que tem muito o que oferecer, mas pessoalmente o que mais chamou atenção foram as pessoas. O nível de recepção que tivemos em todos os ambientes e a forma como os japoneses se relacionam me fizeram refletir sobre como podemos melhorar não apenas a nossa maneira de prestar serviços, mas também agir, pensando em como nossas ações terão impacto na vida do próximo e, como isso, pode ser feito com o maior respeito possível. O que fica e o que iremos transmitir à nossa equipe é o exemplo de uma cultura que preza pela fidelização do cliente por meio da entrega de produtos e experiências superiores.”

DIEGO MONTEIRO, NEWLAND



FOTOS: ARQUIVO PESSOAL

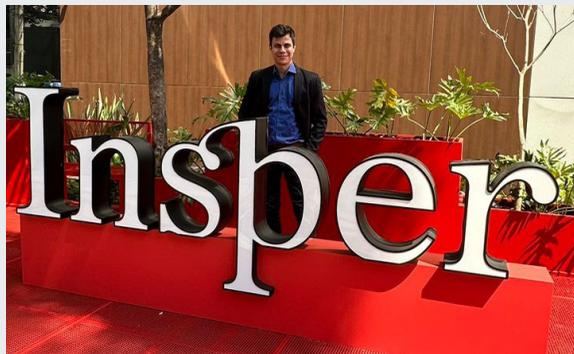
“Foi uma experiência única e gratificante compor a sétima turma do TDMP. Além de temas atuais do nosso dia a dia e do mercado global, tivemos a oportunidade de debater os assuntos abordados com a Toyota, Banco Toyota e outros executivos da Rede, além dos Genbas realizados nos Estados Unidos e Japão, na conclusão do curso.”

O tema escolhido para o TCC e que implementaremos no Grupo, foi a Melhoria da Jornada de Vendas Diretas para o aumento da proposta de valor por meio da Cadeia de Valor. “Com o aumento do volume das Vendas Diretas temos a oportunidade de melhoria no nosso Value Chain, por isso, o TCC traz algumas propostas para aper-

feçoar a jornada e, conseqüentemente, a Cadeia de Valor.”

Diego afirma que o Módulo no Japão foi um dos melhores, além de representar o encerramento do curso TDMP. “Toda dedicação, estudos, Genbas, trocas de experiências e amizades criadas foram comemoradas no Japão. Alguns aspectos nessa viagem ficaram ainda mais evidentes, como por exemplo, o quanto a tecnologia está fortemente presente no dia a dia dos japoneses, o quanto a Toyota se preocupa com o cliente, mantendo-o no centro do seu negócio e o quanto a Rede precisa se manter saudável para atender o cliente da melhor forma.”

Visitar a casa do fundador da Toyota, Sakishi Toyoda, foi uma experiência marcante, segundo Diego. “O senhor Toyoda sempre voltava ao começo quando algo dava errado ou não prosperava. A mensagem que fica é que em vários momentos precisamos voltar ao básico - “back to the basic!”. Esta é a forma como a Toyota cresceu e cresce diariamente, fazendo o básico bem-feito e atendendo o cliente um a um”, lembrou.

LEANDRO HENRIQUE MICHELETI, GRUPO MIRAI

“Participar do TDMP foi uma oportunidade única e inesquecível, trazendo desenvolvimento profissional e pessoal, aprofundando meus conhecimentos, criando conexões e possibilitando novas vivências. Trouxe a preparação necessária para enfrentar os desafios e encontrar as oportunidades em nosso mercado. Gosto muito da frase “uma mente que se expande, jamais volta ao seu tamanho original”. Saímos dessa pós-graduação com as ferramentas necessárias para trazer os melhores resultados. O Kaizen faz parte desse processo, conhecimento técnico e prático, capacidade de tomada de decisão, criatividade, comunicação, pensamento crítico e analítico, gestão de pessoas e liderança. É um processo de aprender, desaprender e reaprender. Sem contar as nossas conexões ao longo do curso, as trocas de informações, conhecimentos e as experiências que levam a um crescimento profissional e pessoal.”

O tema escolhido no Trabalho de Conclusão de Curso pelo Leandro e o seu grupo foi o Relacionamento com o Cliente ao longo da sua jornada, destacando o cliente no centro do processo, criando experiências significativas que podem antecipar

necessidades e desejos, gerando valor, garantido a fidelização e retenção, proporcionando uma gestão ativa do CLV (Customer Lifetime Value) para o crescimento sustentável dos negócios.

“Concluir o Módulo internacional do TDMP no Japão foi uma experiência incrível de aprendizado e crescimento. Tive a oportunidade de conhecer de perto como a cultura japonesa integra inovação digital com suas tradições; e como esses conceitos impactam os negócios e sociedade. A experiência no Japão ampliou minha visão sobre transformação digital e me proporcionou conhecimentos valiosos que aplicarei em minha carreira. Cada encontro e aprendizado foi singular e enriquecedor, uma verdadeira lição de inovação e excelência. Sou grato pela oportunidade e por tudo o que aprendi com essa imersão cultural e profissional.”

Leandro afirma que a experiência de aprendizado adquirida no Japão trouxe insights poderosos que irão agregar imenso valor na Concessionária. “A forma como o Japão alia tradição e inovação, com uma forte ênfase na eficiência, organização e excelência nos processos é algo que podemos aplicar diretamente em nossa operação. Com isso, podemos otimizar nossos processos internos, oferecendo mais agilidade e precisão no atendimento aos clientes. Além disso, o conhecimento adquirido sobre estratégias de negócios focadas em melhoria contínua e inovação tecnológica nos permitirá implementar soluções mais avançadas, como automação e digitalização, aumentando a competitividade e a qualidade dos nossos serviços. A cultura de respeito, disciplina e excelência nos processos, tão presente no Japão, servirá como um guia para criarmos uma experiência única e de alto padrão para nossos clientes.”

HENRIQUE DE STEFANI, DA STEFANI MOTORS

“Foi uma honra ser escolhido dentro do Grupo Stéfani para essa participação. É a oportunidade que todos os executivos envolvidos no ecossistema Toyota esperam ter em suas carreiras. Tivemos disciplinas e conteúdo de diversos setores (finanças, operações, mobilidade, marketing, gestão) abordando assuntos atuais para o dia a dia empresarial. O conteúdo foi altamente enriquecedor, espero conseguir implantar inovações e novas mentalidades na gestão das nossas Concessionárias.”

Henrique destacou que os professores foram bastante acessíveis, as aulas expositivas e promoveram debate aberto sobre o que é enfrentado na realidade das Concessionárias, integrando muito bem a teoria com a prática vivenciada nas operações. “O maior trunfo do curso todo é o networking com os demais executivos das Concessionárias e Toyota, possibilitando a troca de experiências e compartilhar as boas

práticas entre os participantes, fora a construção de verdadeiras amizades. Além disso, no decorrer do curso eu trouxe várias reflexões e executamos mudanças em nossas lojas. Nas conversas com os amigos descobrimos ferramentas e formas de gestão que podem ser bem úteis e replicadas. Com certeza hoje tenho uma visão mais crítica sobre o que já está funcionando no meu Grupo e o que devemos implementar. Sempre tem algo para melhorar, esse curso abriu bastante a nossa visão para isso (melhorias e inovações).”

No TCC, Henrique e o seu grupo abordaram sobre o processo de digitalização das operações, principalmente no atendimento do varejo. “Surpreendentemente, constatamos que no Brasil temos alguns pontos mais avançados nesse assunto em relação aos Estados Unidos, observamos isso em nossa viagem a Dallas, onde visitamos Concessionárias Toyota e Lexus, no Texas. É um tema bas-

tante atual e ainda vai avançar muito nos próximos anos.”

Pela primeira vez no Japão, Henrique diz que foi uma experiência não só de aprendizado, mas também de muita vivência, entendendo os costumes japoneses e a filosofia por trás das estratégias da Toyota. “Em nossa visita à casa do Sakichi Toyoda fiquei impressionado com a visão dele em trabalhar para ajudar a mãe e fazer a diferença na vida das pessoas. Consegui a partir do “zero” desenvolver uma filosofia de simplicidade, motivação e melhoria contínua que a longo prazo teve um efeito de desenvolvimento gigantesco. São inúmeros aprendizados que levarei e que possibilitarão melhorar cada vez mais o nosso negócio. E o principal e que ficou claro na história da Toyota é fazer o básico com excelência, que resultará na perenidade dos nossos negócios.”

MARCELO GUIDOTTI, DO GRUPO NIPPOKAR



Com uma carreira bem-sucedida na área de arquitetura, Marcelo não tinha se envolvido com o negócio da família, o Grupo Nippokar. No entanto, em um determinado momento, recebeu o convite para participar do TDMP e decidiu fazer o curso, optando por se afastar temporariamente da sua profissão. “A participação no TDMP foi uma experiência transformadora. O curso proporcionou uma visão mais ampla e estratégica sobre o negócio de Concessionárias, além de oferecer ferramentas e métodos de gestão que são fundamentais para a minha formação. Durante o TDMP tive contato com disciplinas que nunca

havia explorado antes, e que, sem dúvida, teriam me auxiliado em minha trajetória como arquiteto. Foram aulas em áreas como economia global, governança corporativa, gestão estratégica de pessoas, custos e formação de preços. Os professores se destacavam por sua excelência e pela capacidade de aplicar os conteúdos à realidade do nosso setor. Fui o único aluno que ainda não estava diretamente envolvido com o Grupo empresarial familiar, mas o curso foi fundamental para despertar em mim um interesse crescente por essas operações.”

Um ponto importante para Marcelo foi o aprendizado sobre comunicação, um aspecto que nunca imaginou que poderia ser aprimorado por meio de treinamento. “A orientação que recebi de um colega do TDMP foi determinante para que eu tomasse a decisão de deixar meu escritório de arquitetura e me dedicasse integralmente ao Grupo familiar. A participação no programa foi uma oportunidade única e sou profundamente grato por essa experiência, que trouxe não apenas conhecimento técnico, mas também valiosas lições de vida.”

O TCC foi sobre a criação de uma Concessionária modelo a ser implantada em Piracicaba (SP) em um retrofit da primeira Concessionária do Grupo, fundada pelo avô do Marcelo, Joaquim Mário Pires Ferreira, um engenheiro visionário e fundador do Grupo, também responsável por importantes obras, como o MASP e a Praça Roosevelt, na cidade de São Paulo. “Além disso, como possuo gran-

de experiência na área de construção, quis aplicar conceitos aprendidos durante o curso, como mobilidade, centralidade no cliente, jornada do cliente e sustentabilidade, em um projeto concreto.”

Daqui para frente, Marcelo pretende se consolidar como sucessor em formação no Grupo, passando por todas as áreas da empresa para compreender profundamente suas particularidades. “Sendo introduzido recentemente a este universo automotivo, reconheço que o TDMP foi apenas o começo de uma jornada de aprendizado contínuo. Ainda tenho muito a absorver, mas tive uma ótima base e estou comprometido em aplicar com humildade tudo o que aprendi, enquanto sigo contribuindo para o crescimento do Grupo.”

“Uma experiência marcante, tanto pessoalmente quanto profissionalmente”, foi assim que Marcelo definiu a sua primeira viagem ao Japão, acrescentando ainda: “a viagem uniu teoria e prática de uma maneira enriquecedora, trazendo uma nova

perspectiva sobre processos e gestão. Foi uma das melhores experiências que já vivi. Visitar a sede da Toyota e participar das atividades in loco trouxeram uma visão clara de como a cultura japonesa está intrinsecamente ligada aos valores e processos da empresa. Essa imersão foi essencial para conectar o conteúdo acadêmico com a realidade de mercado, algo especialmente relevante para quem, como eu, trabalha em uma empresa familiar.”

Marcelo afirmou que a viagem trouxe insights valiosos sobre governança e sucessão, temas que estão cada vez mais presentes nas decisões estratégicas do Grupo. “A vivência no Japão me ajudou a ver como processos eficientes e uma cultura organizacional forte podem garantir a longevidade do negócio. Essa perspectiva renovada será fundamental para implementar melhorias na Concessionária e preparar a empresa para o futuro.”

GUSTAVO MEIRELLES P. FERREIRA, GRUPO NIPPOKAR

“Agradeço imensamente à Montadora, ABRADIT e ao Insper pelo programa e chance de podermos nos aperfeiçoar e continuar levando adiante o nome da Toyota com a excelência esperada da marca. Foram diversos aprendizados em várias áreas relacionadas à liderança, manutenção e administração das operações. Aprendi a estar sintonizado com o modo que a Toyota espera que seja o futuro das Concessionárias, a me comportar como um sucessor do Grupo e, principalmente, com a pouca experiência que tenho, aprendi com professores e colegas experientes sobre como lidar com as expectativas e como é importante desenvolver boas relações. Saio do curso com muito mais conhecimento do que entrei, mais confiante sobre os processos e com mais vontade de continuar trabalhando para manter e elevar a marca Toyota no Brasil!”

O TCC do Gustavo foi sobre Lead Digital especialmente sobre o tratamento e a atenção que se deve dar em relação a todo o processo envolvido, a fim de melhorar a experiência do cliente e, consequentemente, subir a conversão dos Leads Digitais. “Escolhi esse tema devido o contato direto que tenho com os Leads Digitais e pela expectativa da Concessionária e do nosso departamento de marketing em aumentar a taxa de conversão, pois acreditamos que fazemos bons números, porém podemos nos tornar referência.”



Pela segunda vez no Japão, Gustavo conta que a viagem possibilitou ver na prática quase todas as aplicações das matérias que estudaram durante o curso de pós-graduação. “Me senti imerso na experiência Toyota e impressionou a visão que os fundadores da Toyota tinham em relação à empresa e ao País. Ter visto em primeira mão a dedicação, a paixão e a disciplina com que os japoneses trabalham na Toyota trouxe diversas inspirações que reafirmaram cada vez mais a paixão que tenho pela marca.”

A OPINIÃO DE QUEM JÁ PARTICIPOU DO TDMP E AVALIA O CURSO COMO UMA IMPORTANTE FERRAMENTA PARA A TRAJETÓRIA DOS SUCESSORES

ROBERTO PIRES FERREIRA, TITULAR DO GRUPO NIPPOKAR

“Eu participei da segunda turma do TDMP e alguns dos nossos gestores também. No caso do Marcelo e Gustavo, nossos sucessores na Nippokar, era fundamental o conhecimento da gestão de Concessionárias e do Toyota Way. O Gustavo, meu filho, desde pequeno me via indo para a Nippokar e acompanhou de perto as conquistas e desafios da empresa, então foi algo natural ele repetir os meus passos. Já o meu sobrinho, Marcelo, seguiu o exemplo do pai arquiteto e formou-se nesta área, tendo uma trajetória consolidada. Mas, após muita conversa e reflexões, ele decidiu vir trabalhar conosco, o que nos deixou extremamente felizes. Minha irmã e mãe do Marcelo, Fernanda, e eu fomos educados para suceder meu pai e nossa relação societária é bastante forte. Agora, os primos perpetuarão os interesses da família ao negócio Toyota e cada um deles já contribui à sua maneira com o desenvolvimento e crescimento do Grupo. Estão experimentando todos os departamentos da Concessionária, começando de baixo e à medida de seu desenvolvimento irão galgar postos de maior responsabilidade. Apostar e suportar os sucessores é fundamental e, para isso, também foi imprescindível que participassem do TDMP, um programa liderado pela Toyota e ABRADIT de grande importância para nós, da Rede Toyota. Eu fiz o curso de pós-graduação e recomendo a todos. Ele traz uma importante contribuição para o desenvolvimento das carreiras e dos nossos negócios. 🏠

