

TOYOTA DO BRASIL COLOCA META E INICIATIVAS PARA SUCESSO DO RECALL

Desafio Recall T-100 busca rapidez em reparos e garantia de segurança aos clientes

Por: **ALEXANDRE POLLARA**

Com o objetivo de assegurar que todos os veículos afetados sejam reparados rapidamente, a Toyota do Brasil lançou o Desafio Recall T-100. Esta meta visa alcançar um índice de 100% de reparo dos airbags da Takata.

Segundo Thiago Keiji dos Santos, Gerente de Relacionamento com Cliente, Garantia e Engenharia de Serviços (Qualidade de Campo e Produto) da Toyota, a importância dessa iniciativa é fundamental para garantir a segurança dos clientes e reduzir quaisquer riscos relacionados aos produtos afetados.

E mais, a nova Lei de Trânsito, em vigor desde abril de 2023, impede o licenciamento e a transferência de propriedade de veículos que não realizarem o recall. O proprietário que não atender ao chamamento ficará impossibilitado de vender o automóvel e poderá ser multado em R\$ 293,47, além de receber sete pontos na CNH. As autoridades também podem reter o veículo até regularização.

De acordo com o executivo da Toyota, muitos dos veículos envolvidos são antigos e não frequentam a Rede de Concessionárias, o que dificulta o contato devido à documentação desatualizada. Por isso, a Toyota do Brasil está adotando medidas para garantir o sucesso do recall.

Com 91% dos reparos concluídos, a situação exige urgência para alcançar 100% o mais rápido possível. A última parcela demandará intensa colaboração entre a Toyota e sua Rede de Concessionárias para eliminar completamente os riscos.

Thiago Keiji destacou que a Toyota do Brasil lançará campanhas de recall sempre que identificar defeitos, visando garantir a segurança dos clientes e manter a qualidade. “A colaboração da Rede é essencial para alcançar 100% de conclusão e manter a confiança dos clientes na Toyota”, concluiu.

AÇÕES E COMUNICAÇÃO DA TOYOTA DO BRASIL NO DESAFIO RECALL T-100

Para assegurar o sucesso do recall, as principais iniciativas da TdB são:

Melhorias nos sistemas internos;

Envio de Cartas via SENATRAN: Em maio de 2024, foram enviadas cartas informativas sobre o risco para todos os veículos que ainda não passaram pelo reparo;

Incentivo à Mão de Obra: Foi introduzido um incentivo financeiro por veículo reparado, aumentando o reembolso oferecido pela Toyota aos concessionários;

Mídia Cooperada: Aumento do orçamento para Mídia Cooperada, apoiando as Concessionárias na criação de conteúdo publicitário destinado a atrair clientes para o reparo do recall;

Criação de Dashboards: Visualização da a geolocalização dos veículos pendentes, tornando o planejamento das atividades em campo mais assertivo e eficiente;

Diretrizes para a Rede de Concessionários:

É manter todas as iniciativas e esforços para localizar os veículos pendentes. “Estamos na reta final e devemos usar criatividade e resiliência para garantir risco zero aos clientes. É essencial estar atento às pendências de recall em todas as interações, seja no atendimento, balcão de peças, seminovos, funilaria ou serviços”, reiterou Thiago Keiji.

Quais os desafios e ações dos Concessionários para o Recall T-100?

GRUPO PARVI

A Toyolex Toyota, parte integrante do Grupo Parvi, um dos maiores e mais sólidos conglomerados automobilísticos do País, está presente com 17 filiais distribuídas em seis estados do Norte e do Nordeste.

O Grupo Parvi está empenhado na iniciativa da Toyota do Brasil, denominada Desafio Recall T-100, através de três abordagens principais: estratégias de marketing, agendamento ativo em colaboração com o sistema da Nbase, além de ações de campo envolvendo equipes e veículos identificados que percorrem outras cidades, garagens, sucatas e depósitos de automóveis.

Segundo Marcelo Campelo, Diretor de Pós-Venda da Toyolex Toyota Imbiribeira (Recife-PE), as estratégias de marketing incluem outdoors, anúncios em rádio, divulgações nas redes sociais e distribuição de panfletos. “Nossa principal mensagem foca na segurança, destacando os riscos associados à não realização do serviço e enfatizando que é um procedimento gratuito e rápido”, ressaltou.

De acordo com o Diretor de Pós-Venda, os modelos envolvidos no recall já estão fora da garantia, e muitos proprietários atuais são de segunda ou terceira mão. Eles geralmente não têm interesse em regularizar a documentação, devido ao uso esporádico ou à localização em áreas com pouca fiscalização. Outro desafio são os veículos apreendidos, cujos proprietários frequentemente abandonam e não buscam regularizar a situação.

“Estamos dedicados a enfatizar a importância e os benefícios da proteção à vida. Antes de tudo, pensamos na sociedade como um todo, priorizando a preservação da vida e o bem-estar de nossos clientes, o que está diretamente ligado à sua satisfação”, esclareceu Campelo.



Mecânico faz reparo em carro de cliente utilizando a Oficina Móvel Toyolex

OFICINA MÓVEL

Para facilitar o atendimento, o Grupo Parvi criou a Oficina Móvel Toyolex, levando a experiência Toyota a regiões distantes das concessionárias. A oficina oferece revisões, pequenos reparos e recalls. Rádio e mídias sociais são usados para atrair clientes e promover esses serviços, especialmente os recalls.

Marcelo Campelo ressaltou que a Oficina Móvel fortalece a fidelização de clientes e atrai antigos, incentivando-os a retornar para serviços na Concessionária. Isso também impulsiona vendas de veículos novos e consórcios, com 100% de satisfação entre os clientes atendidos.

“A segurança dos nossos clientes, seus familiares e todos ao seu redor é a principal preocupação da Toyota, do Grupo Parvi e de toda a Rede. Por isso, consulte o seu veículo pelo site da Toyota e localize a Concessionária mais próxima para realizar a substituição da peça envolvida na campanha de forma gratuita”, finalizou.



Veículo da Oficina Móvel Toyolex, qualidade e inovação que vão até o cliente

GRUPO ÁGUIA BRANCA

No âmbito do desafio Recall T-100, o Grupo Águia Branca (Vila Velha-ES), reforça seu compromisso com a visão da Montadora e está plenamente engajado na busca ativa por veículos com recall pendente.

Segundo João Luiz Moura, Head de Pós-Venda do Grupo Águia Branca, as iniciativas para localizar esses veículos estão sendo conduzidas de forma estratégica pelas equipes de CRM e de campo. Além disso, a Concessionária está investindo em ações de marketing direcionadas em suas redes sociais, com o objetivo de alcançar e engajar os proprietários de veículos que possuem pendências de recall. 🚗

“Realizamos ações para comunicar e engajar os clientes sobre a importância do recall. No digital, usamos vídeos e posts educativos; no CRM, enviamos mensagens e ligações personalizadas. Também fizemos ações em postos de gasolina, hipermercados e pontos estratégicos em cidades sem Concessionárias. Oferecemos a opção de reparo na residência do cliente. Toda abordagem tem foco na segurança do cliente e de sua família”, destacou.

Ao abordar a questão dos clientes que não realizam o recall, Moura explicou que se trata, em sua maioria, de proprietários de veículos mais antigos, que, fora do período de garantia, tendem a não realizar manutenções na concessionária. Isso torna o contato desafiador, seja pela desatualização de dados, como telefone e e-mail, ou pela venda do veículo, dificultando o rastreamento do novo proprietário.

Para incentivar a participação no recall, a Concessionária Águia Branca oferece aos clientes serviços gratuitos, como lavagem, alinhamento e balanceamento, além de uma inspeção geral do veículo.



Atendimento de Oficina Móvel do Grupo Águia Branca

OFICINA MÓVEL

Para oferecer mais conveniência, o serviço de oficina móvel foi criado para aprimorar a experiência do cliente. Com essa opção, o cliente pode solicitar serviços de revisão e recall em sua residência, local de trabalho ou qualquer outro lugar de sua preferência, sem custo adicional.

João Luiz Moura fortaleceu que a segurança do cliente é a prioridade absoluta. Além disso, o recall desempenha um papel estratégico ao atrair clientes que raramente frequentam a Concessionária, criando novas oportunidades de negócios. Esse fluxo de visitantes pode resultar em serviços de oficina, troca por veículos novos ou seminovos, venda de peças e acessórios, além de produtos como financiamento e seguros.

“O recall é uma convocação da Montadora para corrigir um defeito de fábrica, como no caso Takata, que envolve os insufladores dos airbags. A não realização do reparo pode comprometer seriamente a segurança dos ocupantes, com risco até de morte.

Proprietários de Corolla e Etios fabricados entre 2002 e 2017 devem procurar a Concessionária Toyota mais próxima para verificar se o veículo está envolvido e, se necessário, realizar o reparo gratuito”, orientou.

GRUPO NEW

Desde o início da campanha, o Grupo New segue rigorosamente as diretrizes da Toyota do Brasil, reforçando em reuniões e comunicados a importância do recall para a segurança dos clientes. A Toyota apoia com dados detalhados via Power BI e campanhas em sites e vídeos, ampliando a divulgação aos proprietários dos veículos envolvidos.

Segundo Lázaro Cristiano Branco da Cunha, Diretor de Pós-Venda do Grupo New (Fortaleza-CE), as equipes técnicas, consultores e CRM recebem treinamento para garantir um atendimento eficaz. Além disso, empresas como Nbase e uma terceira de telefonia foram contratadas para localizar e contatar clientes, utilizando cruzamento de dados. Também foram reprocessados contatos e realizadas visitas a endereços fornecidos, com informações obtidas pela Toyota em parceria com órgãos governamentais.

“Realizamos ações em postos de combustíveis, shoppings e supermercados, além de visitas à Polícia Rodoviária Estadual para ajudar a conscientizar os clientes sobre a importância do recall. Apesar de nós termos atendido cerca de 92% dos veículos nacionalmente, enfrentamos o desafio de localizar clientes em áreas remotas ou distantes da Rede. Nosso foco é manter as ações em andamento, intensificar abordagens e aplicar as melhores práticas aprendidas com outras Concessionárias, garantindo que todos os veículos envolvidos sejam reparados com eficiência e segurança”, explicou.

O Grupo New tem promovido diversas iniciativas para atrair clientes ao recall, incluindo:

TV aberta e rádio: com matérias em programas diversos para ampliar a conscientização sobre o recall;

Redes sociais e influenciadores: utilização das plataformas para alcançar públicos variados;

Ações presenciais: realizadas em shoppings, avenidas e postos de combustíveis;

Visitas domiciliares: diretamente nas residências dos proprietários;

Empresas terceirizadas: contratadas para ampliar o alcance de atendimento ativo e receptivo;

Disparos de WhatsApp: com mensagens otimizadas ao longo da campanha, como: “Seu veículo pode estar em campanha de Recall. Traga seu veículo e cuide da sua segurança”. 📱

O executivo do Grupo New ressaltou a atuação de uma equipe de campo dedicada a identificar veículos envolvidos no recall. As informações coletadas são enviadas à matriz, que realiza o rastreamento e entra em contato com os proprietários. “Para reforçar a confiança, realizamos chamadas de vídeo em tempo real entre a rua e a matriz, garantindo transparência. Essas ações geraram resultados expressivos, fortalecendo nossa relação com os clientes e enfatizando a importância do recall”.

Os clientes que não realizam o recall, em sua maioria, possuem veículos com mais de 10 anos e estão distantes da rede de concessionárias. Os principais desafios incluem:

- Veículos irregulares: cujos proprietários evitam áreas com fiscalização;
- Transferências não registradas: dificultando o rastreamento dos novos proprietários;
- Irregularidades com órgãos federais: impossibilitando a localização pelo último emplacamento;
- Veículos roubados, apreendidos ou com perda total: impactando a finalização da campanha.

Esses fatores demandam estratégias específicas para superar as barreiras e ampliar o alcance do recall.

BENEFÍCIOS PARA QUEM REALIZA O RECALL:

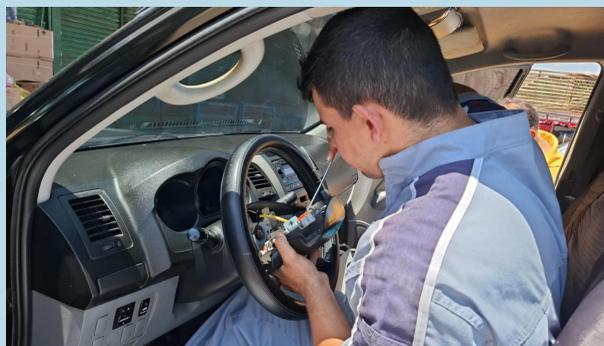
A Newland oferece:

Inspecção gratuita de 30 itens do veículo, informando sobre suas condições gerais;

Orçamento e diagnóstico gratuitos para qualquer necessidade de reparo identificada;

Lavagem cortesia, como parte do atendimento.

Essas ações reforçam o compromisso em oferecer um serviço completo e de qualidade, garantindo a segurança e a satisfação dos clientes.



Mecânico durante realização de serviço com a Oficina Móvel do Grupo New

OFICINA MÓVEL

A Newland dispõe de uma oficina móvel para atender clientes em regiões afastadas, realizando os reparos no local com técnicos, peças e ferramentas adequadas. Com o apoio do time de CRM, as viagens são programadas de forma eficiente. Atualmente, a oficina móvel foca nos recalls, com reforço na equipe técnica para garantir agilidade e alcance ampliado.

“A mensagem é clara: essa peça foi projetada para salvar vidas, mas, infelizmente, em alguns casos, tem causado o oposto. Estamos trabalhando incansavelmente para localizar todos os clientes e garantir que ninguém fique de fora. O recall é gratuito e urgente. Não se preocupe com a situação documental do veículo - nossa prioridade é a segurança. Realize o recall primeiro e regularize a documentação depois. Seu veículo pode ter um defeito grave. Não arrisque sua vida e de sua família. Agende o recall agora e garanta sua segurança”, finalizou Lázaro da Cunha. 🚗



Oficina Móvel do Grupo New