

JOSÉ RICARDO GOMES ASSUME O CARGO DE DIRETOR REGIONAL DA TLAC CUSTOMER SERVICES E VALUE CHAIN

Por: **LIA FREIRE**

Com mais de duas décadas de carreira na Toyota, o Diretor Comercial da Montadora no Brasil assumiu, em janeiro de 2025, a função de Diretor Regional da TLAC – Toyota América Latina e Caribe de Customer Services e Value Chain, cargo então ocupado por Gustavo Salinas, que passa a dedicar-se exclusivamente à Presidência na Toyota Argentina. Em entrevista à ABRADIT NEWS, José Ricardo fala sobre as suas novas atribuições, das prioridades a serem trabalhadas e deixa a sua mensagem à Rede de Distribuidores Toyota. Confira!

ABRADIT NEWS - Como foi receber a indicação para assumir a direção regional TLAC de Customer Services e Value Chain?

JOSÉ RICARDO GOMES – Recebi com muito orgulho a oportunidade que a Toyota coloca sob minha responsabilidade. A indicação foi extremamente positiva e ainda indica a sustentabilidade do negócio aqui no Brasil já que nomeia um brasileiro para conduzir a área de Pós-Venda e Customer Service como Cadeia de Valor em toda a região.

Então, não só sob o ponto de vista pessoal, quanto profissional é uma grande conquista. Aproveito para deixar o reconhecimento a toda equipe que me ajudou a chegar nessa posição, inclusive a Rede de Concessionárias do Brasil.

ABRADIT NEWS – Em quais aspectos a sua trajetória na Toyota contribuirá com a nova atribuição?

JOSÉ RICARDO GOMES – Em abril deste ano completo 22 anos de Toyota e nesta trajetória eu tive uma larga experiência no Toyota Way. Mas, não foi apenas uma imersão na cultura da Toyota, como também, as funções que desempenhei e as áreas onde atuei irão contribuir para esta nova função. Acredito que tanto a visão de Pós-Venda que tive no Brasil, quanto no Peru, assim como, das áreas de Vendas, Marketing e Planejamento serão imprescindíveis para que as estratégias da região estejam mais robustas.

ABRADIT NEWS – Quais serão as suas responsabilidades como Diretor Regional TLAC de Customer Services e Value Chain?

JOSÉ RICARDO GOMES – A responsabilidade estará na direção estratégica do que faremos em relação à retenção dos clientes e monetização, bem como, o tratamento dado ao consumidor nos países da América Latina. As responsabilidades envolvem um aspecto macro porque estamos falando de uma área de Value Chain. O trabalho será grande para mover a operação a um patamar maior, em que a TLAC busca uma operação de fato sustentável.

ABRADIT NEWS – Quais as prioridades a serem trabalhadas?

JOSÉ RICARDO GOMES – O principal direcionamento é o aumento da retenção e maximização da Cadeia de Valor, então, a nossa direção será neste sentido e baseada no retorno deste cliente à Concessionária e nas réguas de contato e monetização. Em cada momento podemos contatar o cliente para uma diferente solução. Para isso, consideramos mudar a nomenclatura do CRM - Customer Relation Management para Customer Retention Management, destacando a retenção. Este ponto de contato com os clientes é fundamental sob o ponto de vista de ter o atendimento do serviço, oferecendo ferramentas e soluções mais adequadas. Por exemplo, a conectividade vem forte quando fala-

mos na estruturação da régua de relacionamento com os clientes. Ela traz uma forma mais fácil e assertiva de contatá-los. Posso afirmar que as principais prioridades estratégicas estão na retenção e na Cadeia de Valor. Como ações principais, no Brasil e região, destacamos os Programas: Toyota 10, Revisão na Medida e, mais recentemente, a introdução da Conectividade.

ABRADIT NEWS – Como avalia o atual cenário na região (TLAC) em relação ao Customer Services e Value Chain?

JOSÉ RICARDO GOMES – Avalio que estamos em um estágio inicial, embora o Brasil seja um mercado avançado quando comparado aos demais da região. No entanto, lembro que os países têm as suas características regionais e é preciso respeitá-las. Isso significa que primeiro temos que entender o consumidor e baseado no seu comportamento desenvolver atividades. Falando especificamente do Brasil, esperamos poder contar com a parceria da Rede nas questões de retenção e Value Chain. Muitas vezes temos fortes discussões com os Dealers em relação à comercialização restrita de veículos e incentivamos que cada vez mais a Rede olhe o nosso negócio sob o gerenciamento de unidades de operação. No Brasil, registramos 1,4 milhão de clientes conquistados. Se olharmos toda a região TLAC dobramos esse número, ou seja, temos um importante trabalho para realizar de não só trazer novos clientes para a marca como cultivar os existentes dentro da nossa base de touch point.

ABRADIT NEWS – Sob quais aspectos o Brasil pode servir de bons exemplos para a região e por outro lado, quais aspectos podem nos inspirar a seguir tais modelos bem-sucedidos?

JOSÉ RICARDO GOMES – O Brasil realiza um ótimo trabalho com os carros usados e com financiamento. São importantes aspectos que servem de boas práticas para a região TLAC. Por outro lado, há bons exemplos para seguirmos e que farão uma grande diferença. Por exemplo, a retenção na Colômbia. Por lá, o índice de clientes que retornam para realizar os serviços nos veículos é elevado. No País foi introduzido recentemente o Toyota 10, há o Programa Revisão Na Medida (Revisão pré-paga), em um nível mais avançado e foram desenvolvidas outras importantes ações para a retenção dos clientes, consequentemente ganha-se na monetização e na sustentabilidade dos negócios.

ABRADIT NEWS – Poderia deixar uma mensagem para a Rede de Concessionárias da Toyota do Brasil?

JOSÉ RICARDO GOMES – Desejo um excelente 2025 e quero dizer que a Toyota do Brasil e a TLAC estão juntas para prover a melhor solução de negócios para os nossos Concessionários e clientes. No ano passado fui à Inglaterra para conhecer o Toyota 10, esse ano tem viagem marcada para falar mais sobre a Garantia de 10 anos e outras atividades de retenção, incluindo a de Pintura e Manutenção. Estamos desenhando uma estratégia para incrementar esse tipo de serviço e, claro, deverá vir mais novidades. Conto com todos da Rede para construirmos cada vez um negócio forte e sustentável no Brasil e região. 🇧🇷



“O meu trabalho estará focado no aumento da retenção e maximização da Cadeia de Valor”,

José Ricardo

*Diretor Comercial da Toyota no Brasil e
Diretor Regional da TLAC de Customer
Services e Value Chain*

JOSÉ RICARDO GOMES, 46 ANOS

CIDADE NATAL: SÃO PAULO

FORMAÇÃO: ECONOMISTA E

PÓS-GRADUAÇÃO EM MARKETING

FAMÍLIA: DOIS FILHOS, BEATRIZ DE 16 ANOS
E GUSTAVO DE 10 ANOS

HOBBY: CORRER E TREINAR

TIME DO CORAÇÃO: CORINTHIANS