



FOTOS: TOYOTA/DIVULGAÇÃO

O Programa Toyota 10, em curto prazo, tem potencial para impulsionar a retenção de clientes em até 10%

# TOYOTA LANÇA 10 ANOS DE GARANTIA ESTENDIDA

Em mais uma ação pioneira, Montadora apresenta Programa que reforça a confiança na qualidade dos produtos Toyota e incentiva a manutenção preventiva na Rede

POR: LIA FREIRE

**T**oyota 10. Esse é o nome do Programa, inédito no mercado automotivo brasileiro, que oferece, sem custo adicional, a garantia estendida de até 10 anos ou 200 mil quilômetros para os veículos da Toyota e Lexus fabricados a partir de 2020. A ação, lançada em novembro de 2024, primeiramente para as linhas Hilux e SW4, passou a ser disponibilizada para todo o line-up da Montadora. Os principais objetivos do programa são: fortalecer a fidelização, reforçar a percepção de qualidade, durabilidade e confiabilidade dos veículos e ampliar a competitividade da marca no mercado.

Atualmente, a taxa de retenção dos clientes Toyota ultrapassa 50%, com forte fidelização entre proprietários de veículos de até 8 anos de uso. Este cenário evidencia o potencial para o fortalecimento do relacionamento e, visando ampliar esses índices, a Montadora está implementando estratégias focadas na experiência do cliente, aprimorando ferramentas e desenvolvendo novas iniciativas. Uma delas é o Toyota 10 com potencial para impulsionar a retenção em até 10%, em curto prazo. “O fato de os veículos Toyota serem conhecidos pela sua durabilidade, confiabilidade e qualidade é um fator diferencial que possibilita à Toyota oferecer uma garantia tão longa. A Toyota valoriza a confiança de seus clientes e trabalha sempre para evidenciar esses e outros atributos de seus veículos”, declara o Gerente Geral de Pós-Venda da Toyota do Brasil, Jorge Mussi.

O executivo afirma que o Programa Toyota 10 refor-

ça a confiança da Montadora na durabilidade de seus veículos e visa reter clientes fora da garantia. “Com essa iniciativa, esperamos estreitar ainda mais o relacionamento com os clientes, incentivando a continuidade da manutenção na Rede, proporcionando uma experiência de longo prazo alinhada aos nossos padrões de excelência.”

José Ricardo Gomes, Diretor Comercial da Toyota do Brasil, complementa: “o Toyota 10 é mais do que uma extensão de garantia, é um reflexo do nosso compromisso em oferecer tranquilidade e confiança aos clientes. Desejamos que cada proprietário de um veículo Toyota sinta a segurança de ter um parceiro confiável ao seu lado em toda a jornada. Este Programa reafirma nossa dedicação à qualidade e durabilidade de nossos produtos”, destaca.

### CONDIÇÕES PARA A GARANTIA ESTENDIDA

Para usufruir do benefício, o proprietário de um veículo Toyota Prius, Camry, Etios, Yaris, Corolla, Corolla Cross, Hilux, SW4, RAV4, Prius, Camry e GR Corolla 20/20 ou Corolla 19/20 em diante, com menos de 200.000 km, para pessoas físicas ou 100.000 km para pessoas jurídicas, deve adequar o veículo ao plano de manutenção periódica em uma Concessionária Toyota, logo após o término da garantia básica de 5 anos. “Sem taxa de adesão é importante que o veículo esteja em conformidade com as condições originais de fábrica. A cobertura abrange carroceria, sistema de 

## CAMPANHA PUBLICITÁRIA

Para comunicar o novo programa, a Toyota buscou um elemento enraizado na cultura da América Latina e Caribe: o futebol. A ação “Toyota 10. Até dez anos de tranquilidade” utiliza uma abordagem leve e bem humorada para conectar o conceito de longevidade e segurança a uma paixão sul-americana. O filme principal se passa em uma coletiva de imprensa fictícia, na qual um jogador anuncia um contrato de 10 anos com seu clube. Diante de perguntas inquisitivas da imprensa, ele respondeu de forma enfática: “O único capaz de dar uma garantia de 10 anos não sou eu, é a Toyota”.

**Acesse o QR Code ao e assista ao comercial criado pela agência Mutato, com produção da Saigon e direção de Ricardo Carelli.**



arrefecimento, componentes elétricos e eletrônicos, motor, transmissão e freios. A Toyota se compromete em entregar a melhor experiência e isso se traduz na busca pela melhoria contínua de processos, estratégias, produtos e serviços. Mais do que oferecer veículos de qualidade, buscamos fortalecer o relacionamento com quem confia na nossa marca”, esclarece Mussi.

O Toyota 10 também se estende ao sistema híbrido, que possui garantia de fábrica de 8 anos ou 200.000 km, independente do uso, seja particular ou comercial, ou da data do faturamento. Após esse período, a cobertura poderá ser renovada por mais 12 meses ou 10.000 km, até o limite máximo de 10 anos ou 200.000 km, o que ocorrer primeiro.

Para a Rede de Concessionárias, o Toyota 10 traz a chance de promover a fidelização dos clientes e incentivar a manutenção contínua. “Isso não só aumenta o fluxo de serviços e a venda de peças genuínas, mas

também fortalece a confiança dos clientes nos padrões de qualidade e segurança que são a marca registrada da Toyota. Com o Programa, as Concessionárias se tornam parceiras essenciais na garantia de uma experiência de longa duração para os clientes, ampliando a competitividade e o valor da marca”, anuncia Mussi.

### CAMPANHAS DE MARKETING

A comunicação do Toyota 10 será feita por meio de campanhas de marketing e materiais exclusivos para a Rede de Concessionárias, em uma ação regional. O foco será fortalecer o relacionamento com os clientes Toyota, oferecendo mais tranquilidade e suporte ao longo de toda a jornada de propriedade. A campanha também destacará o compromisso da marca com a confiabilidade e a satisfação do cliente, reforçando a experiência de propriedade como um pilar fundamental da Toyota. 📱



“Com essa iniciativa, esperamos estreitar ainda mais o relacionamento com nossos clientes, incentivando a continuidade da manutenção na Rede”

**Jorge Mussi**

*Gerente Geral de Pós-Venda da Toyota do Brasil*