



Há três anos, a Concessionária Douramotors trabalha com a KINTO

GENBA NA DOURAMOTORS REVELA DESAFIOS E APRESENTA SOLUÇÕES PARA AS OPERAÇÕES DA KINTO

Visita técnica à Douramotors impulsiona soluções estratégicas

Por: **LIA FREIRE**

Há três anos trabalhando com a KINTO, a Concessionária Douramotors vinha enfrentando resultados insatisfatórios nas operações de Mobilidade. Diante deste cenário, o titular do Grupo, Aral Moreira, convidou os executivos da KINTO a visitarem as lojas de Ponta Porã e Dourados, com o objetivo de conhecerem de perto as operações e avaliarem os resultados.

Mais uma vez, o conceito Genba — que preconiza a ida ao local onde tudo acontece — foi colocado em prática e demonstrou sua eficácia. No dia 15 de abril, o Diretor Comercial da KINTO Brasil, Vladimir Centurião,

e o Gerente Financeiro, Denis Cezário, viajaram ao Mato Grosso do Sul para visitar as lojas da Douramotors. Após conhecerem a unidade de Ponta Porã, seguiram para a de Dourados.

Além dos executivos da KINTO, estiveram presentes no encontro os Diretores da Douramotors, Aral Moreira, Marcos Moreira e Rodrigo Saldanha, o Gerente Geral de Vendas, Fabiano Alencar e a Contadora, Rosa Garcia.

Durante a visita, foi realizada uma apresentação sobre a KINTO, destacando como o valor agregado da operação impacta positivamente os resultados finan-



Vladimir Centurião, Diretor Comercial da KINTO Brasil (à esq.) e Aral Moreira, Diretor da Douramotors durante o Genba

ceiros da Concessionária. “Apresentamos também um demonstrativo da Douramotors que inicialmente mostrava déficit, pois não incluía os lançamentos referentes às Ordens de Serviço da KINTO do Pós-Venda e de Veículos Usados. Com a devida contabilização, o resultado se revelou positivo”, explicou Centurião. “A sugestão que recebemos da Douramotors foi colocar um número específico de Ordens de Serviço para a KINTO. No entanto, já existe uma flag nas OSs e, por meio do BI, é possível extrair esses dados. Juntamente com a Toyota, decidimos intensificar a divulgação dessa informação para que toda a Rede possa lançar corretamente no DEF.” Também foram discutidos temas como KPIs, número de leads, volume de visitas necessárias e os filtros que a Concessionária deve aplicar nas análises de crédito dos potenciais clientes.

Aral destacou a importância estratégica do encontro. “Foi uma excelente oportunidade para compartilharmos nossas dificuldades, expectativas e experiências. Recebemos feedback valioso sobre toda a cadeia de valor envolvida. Estávamos considerando apenas parte dos resultados da operação, o que gerava uma percepção distorcida. Com a contabilização correta, o desempenho tornou-se positivo. Além disso, foram compartilhadas boas práticas de mercado e orientações para nossos gestores, destacando oportunidades em áreas onde ainda não atuávamos com eficiência. Também discutimos pontos operacionais cruciais, como agilidade nas negociações de frotas, aprovação de cadastros de clientes ativos do Pós-Venda e indicadores como o NPS”, afirmou o titular.

Para Aral, a KINTO tem total sinergia com o negócio de distribuição de veículos: “Já tínhamos a visão de que a locação seria uma operação estratégica para o nosso Value Chain. Inclusive, antes da chegada da KINTO, buscávamos uma franquia de locação. Com ela, foi ainda

melhor: operamos com a marca que representamos e com o modelo de gestão Toyota. A locação e manutenção dos veículos também representam uma porta de entrada para novos clientes na nossa marca.”

Os desafios enfrentados pela Douramotors serviram de base para a KINTO identificar oportunidades de melhorias, como: mais flexibilidade nas aprovações do KINTO Share, aprimoramentos nas suas plataformas, atendimento SAC, promoção de metas de taxa de ocupação conforme o porte da Concessionária e checklist online. Já no KINTO One Fleet destacaram-se demandas como mais flexibilidade nas cotações, maior número de regionais e melhor comunicação sobre as pesquisas NPS, especialmente quando o cliente não retorna para manutenção, o que dificulta o acompanhamento do gestor. “Levamos esses e outros pontos para nossa subcomissão de Mobilidade. Nosso objetivo é continuar a aprimorar, melhorar e expandir nossas operações dentro da Rede Toyota”, concluiu Centurião. 🚗



A Douramotors promove ações externas em supermercados e lugares de grande circulação para promover a KINTO