

“APRENDI A COLOCAR O CLIENTE EM PRIMEIRO LUGAR”

Com mais de 20 anos dedicados ao Banco Toyota, Venicio Carvalho relembra a sua jornada profissional, conquistas e importantes aprendizados

Por: **LIA FREIRE**



Com mais de duas décadas de dedicação ao Banco Toyota, Venicio Carvalho participou ativamente de diversos projetos importantes como a estruturação do departamento comercial

Em maio de 1999, Venicio Carvalho iniciou a sua trajetória profissional no Banco Toyota como Gerente Executivo de Vendas, sendo um dos integrantes do time responsável pela implantação da instituição financeira no Brasil, que teve a sua primeira operação de crédito efetuada em julho de 1999. Em 2010 foi promovido à Superintendente de Vendas. Foram mais de 24 anos no Banco e uma experiência que proporcionou uma visão holística de todos os departamentos e não apenas da área Comercial, o que segundo o próprio Venicio foi enriquecedor tanto para a sua carreira quanto para o seu desenvolvimento pessoal.

Com mais de duas décadas de dedicação ao Banco Toyota, Venicio participou ativamente de diversos projetos importantes como a estruturação do departamento comercial; a implantação do floor plan em 100% da Rede Toyota; desenvolvimento e implantação do Ciclo Toyota, do Consórcio e do Seguro Toyota; dentre tantos outros. “Foram anos de trabalho contínuo em conjunto com a Toyota do Brasil e a ABRADIT com o objetivo de promover uma Rede Toyota unificada, com relevância da marca no Brasil e estruturada economicamente”, pontua.

Venicio recorda dois momentos marcantes em sua trajetória e que contribuíram para o seu crescimento profissional e pessoal. O primeiro em 1999, com o lançamento do Corolla automático. O conceito de câmbio automático ainda era pouco conhecido pelo consumidor brasileiro e foi preciso educar o público sobre os seus benefícios e usar uma comunicação clara e empática,

FOTOS: ACERVO PESSOAL



“Minha gratidão eterna ao Banco e à Toyota. Há um ano e meio estou na Riozen e me sinto muito feliz e realizado”, Venicio Carvalho

além de criar modelos de financiamentos inovadores como a prestação balão para atrair o cliente para a loja.

O segundo momento foi em 2012, com o lançamento do Etios. “A Toyota promoveu no Brasil uma mudança significativa em sua estratégia de vendas, tendo como foco o volume. Em conjunto foi lançada a campanha de financiamento “a prestação mensal do Etios custa o preço de um Big Mac por dia”, recorda.

CLIENTE EM PRIMEIRO LUGAR

A experiência de Venicio, no Banco, proporcionou aprendizados valiosos, como a importância de pensar de forma sistêmica, valorizar os processos, estabelecer padrões de trabalho e manter o foco em resultados.

“Percebi que o verdadeiro resultado nasce do esforço coletivo e não apenas da ação individual. E, acima de tudo, aprendi a colocar o cliente em primeiro lugar, praticando a escuta ativa das suas necessidades e sugestões. Elemento essencial para a melhoria contínua. Esse é, em essência, o espírito do Kaizen”, destaca.

Um exemplo concreto dessa postura do Banco Toyota, de oferecer soluções financeiras alinhadas às

necessidades e expectativas dos clientes, foi o lançamento do Ciclo Toyota, em 2016. O programa trouxe diferenciais relevantes: parcelas mais acessíveis em comparação aos financiamentos convencionais e a recompra garantida, tornando-se uma inovação no mercado. “Essa iniciativa gerou previsibilidade e tranquilidade para o cliente, tornando a experiência de posse do veículo mais acessível, segura e planejada, colocando a Toyota na vanguarda, antecipando-se às necessidades do consumidor”, assegura Venício.

GRATIDÃO AO PASSADO, DETERMINAÇÃO PARA O FUTURO

Em março de 2024, Venicio encerrou o seu ciclo no Banco Toyota e, após um período sabático de seis meses, iniciou uma nova fase profissional como CFO - Chief Financial Officer do Grupo Riozen (RJ). “Minha gratidão eterna ao Banco e à Toyota por tudo o que vivemos e construímos. Há um ano e meio estou na Riozen e me sinto muito feliz e realizado por fazer parte deste time e contribuir para o crescimento e expansão do Grupo. Uma nova jornada de sucesso está apenas começando!”, declara Venicio. 📸