

FOTOS: TOYOTA/DIVULGAÇÃO



Mais de 500 representantes da Rede receberam treinamentos sobre o programa Toyota 10

REDE PARTICIPA DE TREINAMENTO DO PROGRAMA TOYOTA 10

Toyota promove cinco workshops, com o apoio da ABRADIT, para falar sobre a inédita garantia de 10 anos

Por: **LIA FREIRE**

Lançado em novembro de 2024 para os veículos Hilux e SW4 e, em janeiro de 2025, estendido a todo o portfólio Toyota, o programa Toyota 10, que oferece a inédita garantia estendida de até 10 anos ou 200 mil quilômetros para os veículos fabricados a partir de 2020, teve workshop dedicado à Rede e apoio da ABRADIT.

O público formado por Gerentes Gerais, de Pós-Venda, Garantistas, Marketing e CRM reuniu mais de 500 participantes que receberam nos meses de agosto e setembro os treinamentos e foram divididos em cinco turmas: Porto Alegre (incluindo as regiões do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul), Belo Horizonte (Minas Gerais, Espírito Santo e Rio de Janeiro), Salvador (todo o Nordeste), Goiânia (Centro-Oeste e Norte) e São Paulo

(todo o Estado de São Paulo).

A ABRADIT não apenas incentiva, mas também apoia iniciativas como o workshop Toyota 10. O Coordenador de Vendas, Pós-Venda e Parcerias Estratégicas da ABRADIT, Helber Bozato, participou da edição realizada em São Paulo e destacou a relevância do treinamento. “Inédito e revolucionário, o programa Toyota 10 contou com um workshop à altura. Com cinco edições e o nosso apoio irrestrito, a Toyota levou o evento às Concessionárias de todo o Brasil com o seu backoffice para detalhar o funcionamento do programa, esclarecer pontos sobre a garantia, sua revalidação e alinhar estratégias. O formato dinâmico com atividades interativas, envolveu a Rede e garantiu aproveitamento máximo. A Toyota criou o programa, orientou e treinou as Concessionárias.

Agora, cabe à Rede engajar sua equipe de Pós-Venda para ativar a garantia de 10 anos e manter o cliente dentro do nosso ecossistema.”

A Consultora Regional de Pós-Venda da Toyota do Brasil, Glaucé Madureira Brito, explicou que o workshop teve como propósito alinhar toda a Rede com o direcional da Toyota e domínio das regras do programa, evidenciando o impacto positivo que ele traz para o dia a dia e, principalmente, para o relacionamento com os clientes. “Ampliamos o conhecimento das equipes das Concessionárias sobre as regras de garantia, marketing e CRM. Também falamos sobre retenção, revalidação de garantia, boas práticas da Rede, além do programa em si, marketing e CRM”, citou Glaucé.

Os treinamentos com duração de um dia e meio contaram com dinâmicas que colocaram os participantes para interagirem, deixando o papel de expectadores para que assumissem o de protagonistas, provocando reflexões, troca de experiências e a busca ativa por soluções e maior compreensão sobre o conceito e os benefícios do Toyota 10.

“A interação com os participantes foi um dos pontos altos do workshop. Além da troca de experiências e compartilhamento de boas práticas, foi gratificante observar a dedicação dos colaboradores da Rede em compreender cada detalhe sobre o Toyota 10”, avaliou Walter Pedro Sterci de Oliveira, Coordenador de Operações de Campo da Toyota do Brasil.



O workshop teve como propósito alinhar toda a Rede com o direcional da Toyota e domínio das regras do programa



Em São Paulo, no início de setembro, foi realizado o último treinamento

MARCIELE PRADO DA SILVA ZIGANTE SUPERVISORA DE CRM DA HAI TOYOTA

“O workshop Toyota 10 foi, por si só, uma experiência incrível, que certamente vai agregar e somar ainda mais nas nossas práticas de relacionamento, fortalecendo o atendimento e a conexão com o cliente. Acredito muito que quem confia no que fala, convence pelo que sente, e isso é fundamental não só para transmitir segurança à equipe, mas também para gerar confiança e credibilidade junto aos clientes. Outro ponto muito relevante é o senso de pertencimento que o evento despertou: nós, representantes das Concessionárias, nos sentimos ainda mais próximos da Montadora, ao mesmo tempo em que reforçamos esse mesmo sentimento em nossas equipes na ponta, junto aos Concessionários. Esse alinhamento fortalece a cultura Toyota e gera valor em toda a jornada do cliente.”

JEFFERSON NOGUEIRA SANTOS DIRETOR DE PÓS-VENDA DA TERRA FORTE TOYOTA

“A interação com os conteúdos e programas da Toyota foi extremamente enriquecedora. A iniciativa de trazer profissionais responsáveis por áreas estratégicas como Garantia, CRC, Marketing e BI foi de grande relevância, pois permitiu esclarecer dúvidas e entender melhor os processos e programas da marca. As dinâmicas conduzidas pelo time da Toyota criaram um ambiente leve e colaborativo, que incentivou a participação e o engajamento dos presentes. O quiz sobre os programas reforçou a importância da leitura dos boletins e da aplicação das boas práticas com os times. Gostei bastante da abordagem, do treinamento de Power BI e da explicação dos relatórios de retenção. Foi uma verdadeira aula, que trouxe aprendizados valiosos sobre os novos programas da Toyota.” 🚗