



A Toyota Finance Australia atua há mais de 30 anos no mercado de locação e gestão de frotas

KINTO BRASIL BUSCA REFERÊNCIAS NA AUSTRÁLIA PARA GESTÃO DE FROTAS

Após seis meses de imersão no mercado australiano, Diego Vianna traz aprendizados sobre o modelo de gestão de frotas com foco no segmento de uso severo

Por: **LIA FREIRE**

A partir da necessidade estratégica da KINTO de estruturar um plano de crescimento consistente na gestão de frotas com foco no segmento de uso severo, tendo a Hilux como protagonista, Diego Vianna, Gerente de Customer Success da KINTO Brasil esteve por seis meses na Austrália para aprofundar o conhecimento sobre o modelo de negócios.

A Toyota Finance Australia atua há mais de 30 anos no mercado de locação e gestão de frotas, com aproximadamente 170 mil veículos sob gestão, atendendo diferentes perfis de clientes. Seu principal diferencial está justamente no segmento de uso severo com a Hilux por essa razão, a KINTO Brasil entendeu que essa imersão seria uma excelente oportunidade para absorver conhecimento e boas práticas diretamente na origem desse modelo de sucesso.



A gestão de frotas no segmento de uso severo é o principal diferencial da Toyota Finance Australia

MERCADO ESTABELECIDO

Segundo Diego, o mercado australiano é desenvolvido e maduro, com percepção muito positiva por parte de clientes, empresários, empreendedores e proprietários de Concessionárias. “Todo o ecossistema de locação é amplamente explorado pelos stakeholders, com um objetivo claro: manter o cliente continuamente dentro da Rede e da marca, utilizando de forma estratégica o conceito de cadeia de valor.”

Há também uma compreensão clara de que a locação gera desdobramentos positivos ao longo de todo o ciclo de vida do veículo, como retenção em manutenção, venda de peças e acessórios, retorno do veículo como seminovo ao fim do contrato, alto volume de faturamento com usados e certificação de seminovos.

INSPIRAÇÕES E IMPLEMENTAÇÕES NO BRASIL

A experiência na Austrália trouxe aprendizados que já começam a influenciar a atuação no Brasil, que tem um setor de locação com mais de 1,5 milhão de veículos e absorve cerca de 30% das vendas anuais de veículos novos.

Um dos principais pontos de inspiração foi o foco estruturado no segmento de uso severo. No Brasil, a KINTO preparou uma estrutura para oferecer suporte dedicado aos clientes que necessitam de veículos como a Hilux.

Outro destaque é o modelo de relacionamento da Toyota Finance Australia: o cliente em primeiro lugar. A empresa atua como parceira de negócios, com um time dedicado que mantém contato próximo e recorrente com os clientes. Nessas reuniões, são apresentados indicadores de gestão de frota com transparência sobre desempenho, custos e oportunidades de melhoria. Esse acompanhamento é conduzido pelo Gerente de Relacionamento (Relationship Manager).

“No Brasil, já iniciamos a implementação gradual dessas práticas. Estamos estruturando a função de Gerente de Relacionamento, adaptada à nossa realidade, com o objetivo de nos posicionarmos de forma diferenciada em um mercado altamente competitivo. Hoje, contamos com um time de Especialistas de Frota que já realiza a gestão dedicada de clientes específicos. A evolução desse modelo busca aprofundar o relacionamento, ampliar a proximidade com os gestores e consolidar o reconhecimento da KINTO como parceira estratégica de negócios, e não apenas como fornecedora de locação e gestão de frotas”, afirma Diego.

Em relação aos serviços observados na Austrália, outro destaque é o KINTO Share. Em algumas Concessionárias cerca de 80% das reservas têm origem em serviços de manutenção e garantia. “Esse modelo traz um aprendizado relevante para o Brasil e a América Latina: grande parte da nossa carteira já está dentro do pró-



Durante os seis meses que esteve na Austrália, Diego Vianna absorveu conhecimento e boas práticas para implementar na KINTO Brasil

prio ecossistema Toyota. São clientes de vendas aguardando a entrega do veículo zero quilômetro, clientes de manutenção preventiva, corretiva e funilaria, além de clientes do KINTO One Personal e Fleet que também aguardam seus veículos. Existe um grande potencial a ser explorado dentro do nosso próprio universo”, destaca.

OS IMPACTOS DESSAS INICIATIVAS

A aplicação dessas iniciativas no Brasil pode gerar impactos positivos nas operações, especialmente na satisfação dos clientes, no aumento das taxas de renovação e na expansão das frotas.

Um exemplo já observado é que clientes atendidos pelos Especialistas de Frota apresentam índice de renovação de 88%, resultado superior ao dos clientes que não fazem parte da carteira dedicada. “Em dezembro de 2025, iniciamos um projeto piloto com 20 clientes, cujas renovações passaram a ser conduzidas diretamente por esse time especializado. O processo tem contado com comunicação próxima às Concessionárias e acompanhamento constante. Até agora, o retorno da Rede e dos clientes tem superado as expectativas, reforçando que estamos no caminho certo. O foco é garantir que essas negociações se convertam em contratos renovados”, afirma Diego.

A imersão na Austrália reforça um movimento estratégico: crescer de forma estruturada, aprofundar o relacionamento com clientes e Rede e consolidar a KINTO como protagonista em soluções de mobilidade. O próximo passo é transformar aprendizado em escala e escala em vantagem competitiva sustentável. ➡