

ATA DE REUNIÃO GERAL REALIZADA NO DIA 22 DE NOVEMBRO DE 2019 – Nº 19/2019

Data e Horário: 22 de novembro de 2019, às 17:30 h. Local: Concessionária Star Motos Ltda.

Convocados: Departamento financeiro; Responsável Pós Vendas; Gerência da Concessionária Star Motos e Acre Motors e PV Paris Dakar.

Pauta: Campanha final do mês de novembro, tabelas, top lance, dentre outros.

Convocados: Osvaldo Dias; Márcia Agda; Suzy Neiva; Adriana Crotti; Jéssica Dias; Queli Rocha; Hydarah Nayanni; Júnior Damasceno; Jaqueline Ribeiro.

Osvaldo Dias, diretor geral – Inicia a reunião. Uma coisa que chama a atenção é que nenhuma reunião se inicia no horário combinado, **uma falha nossa**, tem que começar no horário combinado. Se vai se atrasar ou não puder participar, comunique com antecedência. Daqui para frente estimular as pessoas a chegar pelo menos 15 minutos antes.

Agradece a presença de todos os convocados, diz que precisamos nos antecipar as ações. Aconteceu algo, comunique por escrito (e-mail), se for um problema, apresente e se possível dando a solução.

Gera uma série de problemas inclusive a insatisfação do nosso cliente. Quando chega até nós temos que andar de marcha ré até entender a questão que poderia ter sido resolvida, mas por se perdurar causa um transtorno maior para o cliente.

Conta situação que ocorreu na Acre Motors:

Gerente da oficina fez um orçamento para um cliente da Bolívia, porém deveria antes de informar ao cliente o valor do orçamento, ter feito testes nas peças.

Resumindo: Problema da motocicleta não era o que estavam falando causou um estresse no cliente, por sorte conseguiu convencer o cliente a realizar o serviço depois de toda a confusão.

Orientou Gerbeson da Silva a perguntar ao mecânico se testou a peça antes, que converse com o chefe de oficina, tem que ter essa comunicação para não criar situações como esta.

Todos tem que estar atentos aos procedimentos, criar rotinas e ter jogo de cintura para contornar qualquer tipo de situação.

Hydarah Nayanni – Responsável do pós-vendas: Diz que está tendo vários problemas em relação a clientes **TOP LANCE**. Dos clientes que o consórcio Honda faz a triagem poucos são aprovados pelo Banco Honda.

Senhor Osvaldo diz que para esta situação, Hydarah já deveria ter passado e-mail para os responsáveis do Top Lance para ver o que está acontecendo, reforçando as dificuldades que estamos passando e os transtornos que é causado aos clientes quando reprovam.

Pergunta se o Banco Honda não poderia fazer uma pré consulta antes de comunicar ao cliente do Top Lance. E pede que caso tenha alguma dificuldade, fale para que possamos buscar solucionar essa questão.

Hydarah ficou de entrar em contato com os representantes para averiguar. Diz que já tentou simular antes de comunicar aos clientes, mas aconteceu de aprovar automático e quando chega à mesa do banco, o processo é reprovado.

Surge uma possível alternativa para solucionar essa questão do Top Lance:

Quando ocorrer do banco reprovado, oferecer ao cliente a venda da cota para comprarmos já que ele está contemplado ou dar a opção ao cliente de financiar o saldo devedor.

Sr. Osvaldo pede a Hydarah que o procure para analisarem essa questão.

Osvaldo dá uma breve explicação do que vem a ser o Top Lance para o Júnior da Paris Dakar.

Inauguração da Ponte do Rio Madeira

Senhor Osvaldo comenta sobre sua participação na inauguração da Ponte do Rio Madeira. Das 45 pessoas que foram na comitiva 05 tiveram a ousadia de atravessar toda a ponte e ele era um deles, mesmo com o sol na cara, fui.

“Se você para no meio do caminho não irá vencer”.

SALÃO DUAS RODAS:

Ida até o evento foi bastante proveitosa, estreitando os relacionamentos, aproximação forte do RideRider com a diretoria da Honda, conversou com o Alexandre Cury, o número 2 da Honda hoje. Estamos fazendo o corpo-a-corpo, captando e conversando.

Quando se participa de qualquer palestra que seja, sempre terá algo que podemos tirar proveito, mesmo que seja de um assunto que já saiba.

Aconteceu uma coisa muito interessante em umas das palestras. O palestrante, o senhor Igreja chamou bastante atenção.

Segundo o Sr. Igreja o futuro é muito preocupante por conta da velocidade de como as coisas acontecem. Hoje, por exemplo, para comprar um carro você precisa de pelo menos umas 2 horas para aprender como ele funciona tamanha a complexidade do veículo.

Precisamos aprender o que temos nas mãos.

Fala isso porque precisamos saber usar as ferramentas que temos. Temos que fazer os treinamentos e o gerenciamento de processos.

Hoje temos a Farlene no MyHonda e está fazendo acontecer, brigando, cobrando e tem evoluído.

O Brasil tem mais ou menos 210 milhões de habitantes, segundo Sr. Igreja 50 milhões ainda não tem acesso à internet e esses são o público das duas rodas, o nosso público e precisamos atingi-los.

O Grupo Star em 2019 fez treinamentos? Sim, muitos! Mas e o resultado? Falta acompanhamento, estabelecermos metas, relatórios comparativos para analisarmos se estamos evoluindo e gerenciar tudo isso.

Toda manhã quando acordo a primeira coisa que faço é: ir ao banheiro, sento no vaso acompanhado do celular e acesso o site da Assohonda para acompanhar os emplacamentos.

Hoje passei um e-mail para a gerência sobre esse assunto do emplacamento para que a Juruá proceda com os emplacamentos do final do mês.

Conversei com Edivaldo Nascimento que a Yamaha conseguiu vender uma XT1200 lá em Cruzeiro do Sul, porque não vendemos uma África Twin para esse cliente? É uma questão a se pensar.

A fábrica da Honda tem certa culpa por trazer para o Brasil modelos de motos que não são compatíveis com nossa realidade, mas temos que cobrar para que hora mude.

Nova Africa Twin:

Até o final de 2020 será lançada a nova África Twin que virá com pneu sem câmara.

Licitação:

Saiu edital, analisa e já separa toda a documentação. A toda hora é algo novo que surge nos editais.

Façam tudo que puderem fazer **HOJE**. Amanhã é outro dia, tudo muda em fração de segundos, tudo pode acontecer.

Quando vim conversar com vocês fiquei bastante preocupado: O mês de novembro está horrível né?! Mas para defender olhei o site da AssoHonda.

Mês passado em relação ao ano de 2018 foi bom, estamos com quase 73% do mercado, crescemos em cima da concorrência isso significa que se está ruim para nós que conseguimos crescer em cima da concorrência imagina para eles. Temos que está atento ao que está acontecendo.

Sempre avalio o mercado quando estou dentro de um taxi.

O que vocês acham que contribuiu para que o movimento esteja tão fraco?

Respostas dos presentes na reunião:

- Pagamento do 13º que o governo antecipou para os servidores do Estado;
- Demissões em massa;
- As pessoas estão com receio, assustadas com a situação econômica do Brasil;
- Obras do governo paradas, e é isso que faz com que circule dinheiro na praça.

Eu poderia na segunda-feira fechar as portas, demitir todos e ainda sair pela porta da frente.

Muitos podem? Certeza que não.

Somos privilegiados. Estoque todo pago, contas em dias, treinamento de pessoal a todo vapor.

Então peço que saíamos daqui abraçando essa oportunidade.

Hoje recebi uma notícia muito triste. O Hotel Swami de Cruzeiro do Sul, assim como o Resort Hotel aqui de Rio Branco irão a leilão.

No Floor Plan, 50% das concessionárias Honda estão habilitadas, 50% não tem garantia para dar, para esses que não tem garantia, chegará uma hora que a Honda só fatura moto se for pagamento à vista.

A Honda está errada? Não, ela esta se precavendo, se protegendo.

Já foi fechado um fábrica da Honda e da MWM (fábrica alemã que fabrica motores) na Argentina com demissão em massa por conta da crise econômica que a Argentina está enfrentando.

Porém a Honda tem investido pesado na fábrica de Manaus/AM.

Em Cruzeiro do Sul mês passado a concorrência vendeu 04 Fazer 150, 02 Lander, total de 06 de 26 motocicletas vendidas naquele município.

Tabela de vendas:

Fazer ajuste na tabela de vendas e no adicion em relação ao modelo XRE 300.

Juruá Motocenter tem que ter XRE 300 no show room. Adriana Crotti, enviar uma de cada cor para o Juruá.

Procedimento de envio dessas motocicletas: colocar na caixa e mandar pelo Milton (motorista) ou pela transportadora Motoliner, o que vier primeiro.

Marcelo Dias antes de viajar me deu umas ideias, em partes concordei com ele.

Marcia Agda me passou que temos 32 capacetes todos na cor rosa e tamanho nº 60.

Duas pessoas fizeram algo de errado nesse processo, o que fez o pedido e o que autorizou a compra. Há quatro anos esses capacetes custaram R\$ 74,00 para a empresa.

Para podermos vender esses capacetes iremos fazer um queima pelo valor de 69,90 podendo parcelar no cartão em até 04 vezes.

Campanha Black Week (semana negra):

Inicia-se nos dias 25.11.2019 até 30.11.2019, campanha voltada para os modelos de motocicletas CG160 Start e NXR160 Bros ESDD.

CONDIÇÃO VÁLIDA EXCLUSIVAMENTE PARA RIO BRANCO E CRUZEIRO DO SUL

ANO/MODELO: 2019/2020	PREÇO A VISTA POR:
CG 160 START	8.990,00
ANO/MODELO: 2019/2019	PREÇO A VISTA POR:
NXR 160 BROS ESDD	12.990,00

CONDIÇÃO EXCLUSIVA PARA O INTERIOR DO ACRE, acrescentar R\$ 300,00, ficando:

ANO/MODELO: 2019/2020	PREÇO A VISTA POR:
CG 160 START	9.290,00
ANO/MODELO: 2019/2019	PREÇO A VISTA POR:
NXR 160 BROS ESDD	13.290,00

CONDIÇÃO EXCLUSIVA PARA BOCA DO ACRE/AM acrescentar R\$ 300,00, ficando:

ANO/MODELO: 2019/2020	PREÇO A VISTA POR:
CG 160 START	9.290,00
ANO/MODELO: 2019/2019	PREÇO A VISTA POR:
NXR 160 BROS ESDD	13.290,00
Observação: Valor promocional desde que a nota fiscal seja emitida com o endereço de Rio Branco/Ac e emplacada pelo próprio cliente. Nota fiscal emitida com o endereço de Boca do Acre/AM, utilizar a tabela de nº 18/2019 vigente desde o dia 04.11.2019.	

Valor da comissão para os vendedores: 0,5%;

Valor da comissão para parceiros: 1%;

Valor promocional **BLACK WEEK (semana negra)**, apenas para venda À VISTA, não haverá nenhum tipo de brinde bem como não será permitido à venda no cartão de crédito. Este preço **NÃO** será usado para financiamento por banco ou outra modalidade.

Para financiamento utilizar a tabela em vigência nº 18/2019F vigente desde o dia 04.11.2019.

Não será dado nenhum desconto adicional no preço acima citado, portanto, **"NÃO CONSULTE SUA GERÊNCIA"**.

Este preço é exclusivo para vendas efetivadas e depositadas entre os dias 25.11.2019 a 30.11.2019, a partir do dia 01.12.2019 está **PROIBIDA** a comercialização destes modelos pelo preço desta mega promoção.

Divulgar nas redes sociais (facebook, instagram, whatsapp, etc.).

Colocar no show room de sua concessionária os modelos da promoção.

Orientar os vendedores a focar a venda da moto NXR 160 Bros ESDD para cor laranja.

A intenção dessa campanha não é vender a moto por esse preço e sim apenas uma atração para vender pelo preço normal.

Durante essa semana da campanha é preciso que fique uma pessoa no show room dando suporte aos vendedores e não oferecer apenas a moto desta promoção, vender os outros modelos que estão em estoque.

Pede que fiquem atentos a esse processo para obtermos o maior aproveitamento possível.

Sr. Osvaldo pede para Júnior Paris Dakar verificar se em sua loja tem esses modelos, se não tiver solicitar.

Quais os acontecimentos que ocorreu no Grupo no decorrer desse ano de 2019 na visão de vocês? Cite no mínimo 03.

Jéssica Dias: Reforma do espaço Dream; Início do RideRider; obras na Juruá Motocenter também iniciadas;

Suzy Neiva: Ações com quadriciclos; investimento em treinamentos; várias mudanças na oficina: MyHonda;

Hydarah Nayanni: Escolinha do Saber; parceria com a Paris Dakar; reforma do prédio;

Adriana Crotti: frota de veículos; segurança; metas de vendas; ajuda de custo;

Queli Rocha: E-commerce; Floor Plan e fundo de capitalização; vinda da Mara (contadora) que tem contribuído bastante para o departamento financeiro e contábil da empresa;

Márcia Agda: construção do mezanino; oficina; ampliação do departamento de peças; mudança do departamento financeiro; vinda da Farlene para a Star Motos; fachadas das 03 lojas; lojas nos shopping de Cruzeiro do Sul e Rio Branco;

Júnior Paris Dakar: Construção de salas nos fundos da Star Motos; reuniões/eventos com os clientes de motos de alta cilindrada; Grupo Star está sendo visto como uma opção de turismo; intensificou o foco nas motos usadas;

Outras ações: treinamentos internos e fora do Estado; visita frequente da diretoria da Honda a nossa concessionária; melhoria nos pontos de vendas; aquisição de uma van volante; Credere; financiamento de motores em até 18x pelo Banco Honda; opção de financiamento pelo Losango; financiamento próprio; Honda Store; visita premiada; várias motocicletas sorteadas para clientes e funcionários; viagem para o Texas; pelo segundo ano consecutivo temos o melhor vendedor da região norte (Júnior Castro); vários meses recebendo CNH premium; mototerapia com a palestrante Jeane; curso de pilotagem com o Sr. Marcelo Careca, etc...

Osvaldo Dias explica aos presentes o que é FLOOR PLAN.

Queli Rocha: sugere que pelo menos a cada 60 dias seja reunido um responsável de cada setor para debater sobre os assuntos da empresa, pois fazendo isso, podem surgir ideias e sugestões para a melhoria da empresa.

Jéssica Dias: Pede que tenha reuniões voltadas para o departamento financeiro;

Osvaldo Dias: sugere programar para que pelo menos um sábado de cada mês peguem uma empresa para ser estudada, acordar datas para os próximos meses. Pede para Queli Rocha envie um e-mail para Mara e Lucilene (contadoras) com cópia para gerência para que elas orientem como proceder para colocar em lucros e perdas as notas promissórias e cheques sem fundo.

Suzy Neiva precisa que na primeira semana de dezembro de 2019, entregue balanço de peças da Acre Motors.

Ficou acordado que até o dia 15 de dezembro façam uma reunião na Star Motos para questão de pendências de caixas e que Suzy Neiva esteja presente na reunião.

Até 20 de dezembro de 2019 iremos trabalhar no fechamento de caixas, balanço e a implantação de financiamento zero de entrada na Juruá Motocenter.

Juruá Motocenter contratou novos vendedores dia 20 de dezembro Hydarah irá para Cruzeiro do Sul para realizar treinamento.

Senhor Osvaldo diz que pretende para o próximo ano dar mais atenção reativando algumas pendências, tem mais de seis meses que não faz uma visita à loja de Boca do Acre/AM. E que vai visitar os pontos de vendas com mais frequência, levando consigo mutirão de pessoas para fazer uma geral nas empresas/pvs, pois estão um pouco esquecidas.

Para as próximas semana a loja da Paris Dakar será pintada com a cor padrão Honda.

Por fim, Sr. Osvaldo Dias encerra a reunião agradecendo a todos e com muita felicidade, pois há muito tempo não tínhamos uma reunião tão proveitosa como esta. Pede desculpas se tem sido forte em algumas questões, mas tudo é para o bom andamento da empresa.

Ata lida e assinada pelo orador da reunião,

Osvaldo Dias
Diretor

Ata de Reunião elaborada por Jaqueline de Moura Ribeiro