

ATA DE REUNIÃO GERAL REALIZADA NO DIA 21 DE OUTUBRO DE 2019 – Nº 18/2019

Data e Horário: 21 de outubro de 2019, às 18 h. Local: Concessionária Star Motos Ltda.

Convocados: Departamento vendas; Supervisores; F&I; Gerência da Concessionária Star Motos e Acre Motors.

Pauta: Banco Honda e Campanhas.

Oswaldo Dias, diretor geral – Momento de felicidade estamos recebendo representante Honda, os Srs. Luiz Fernando e Gabriel (Banco Honda e Seguros Honda). Lamenta que o Sr. Rossi no último momento não pode vir, mas Luiz e Gabriel nos ouviram e estão levando mais de 12 pleitos, sugestões de mudanças.

Luiz Fernando, Supervisor Banco Honda– Agradece a recepção, já teve com o Grupo em outras ocasiões fazendo treinamentos de seguros. Em 2016 fizemos a fusão entre financiamento e Seguros que virou F&I e desse tempo pra cá estamos colhendo muitos frutos.

Hoje o financiamento tem crescido 20% em vendas no mercado. Agora com a chegada do Gabriel, aumentou ainda mais nossa presença em campo.

Vimos trocar experiências, trocar ideias, identificar no que podemos melhorar para que tenhamos números melhores. Vamos sempre investir treinamentos, pois isso tem feito uma grande diferença.

Gabriel, Banco Honda - Estamos na última quinzena do mês e da campanha, vamos focar e continuar nesse fluxo. Na quarta feira já retorno e estou à disposição de todos para dar um “full time” nas negociações.

Luiz Henrique - O que vocês acham que podemos melhorar? Não sei se sabem estamos tendo mudanças dentro do Banco Honda, uma delas é a pré-análise, estão vindo muitas outras mudanças como à melhora no desempenho do nosso IHS. Estamos correndo para adequar essa tecnologia na velocidade de aprovação. Estamos à disposição para ouvi-los.

Abre para perguntas e questionamentos:

Orleilson Monteiro, vendedor interno – Conta situação: Reconhece que a pré análise tem ajudado, porém existe a questão da demora pelo Banco em dar o retorno. Aconteceu de uma ficha ir pra análise às 09:00h e só darem retorno as 15h.

Luiz Henrique – *Temos uma questão a ser considerada: a diferença de fuso é o que talvez possa ter ocorrido. O que temos brigado bastante com os analistas é a questão de pendências e reprovação por falta de contato com o cliente. Por isso acho importante que ao passar a ficha para análise, **COLOQUE A INFORMAÇÃO DO FUSO**. Temos 72 analistas hoje e muitos não estão atentos a essa questão, é importante reforçar. Informação nunca é demais.*

Orleilson Monteiro – Há um tempo financiei uma moto em meu nome, não retirei porque estava em falta no estoque. Agora fui tentar passar o financiamento novamente e foi recusado e sem perspectiva de reanálise, liguei e informaram que meu score estava muito baixo. Questionei, pois meu score esta em 605 pontos e não é baixo.

Luiz Henrique – Diz que pode ser vários fatores que levaram a não aprovação. Pede que Orleilson encaminhe essa situação a eles para que tentem reverter.

Paulo Rodrigo, F&I Star Motos – 98% das propostas que passo pedem avalista e nunca dão opção de aumento de entrada. Nem sempre a pessoa quer comprometer terceiros no negócio.

Luiz Henrique - Estamos levando essa questão para que quando for nessas situações apresentem uma contraproposta.

Marcos Roberto, vendedor interno - O Banco às vezes gera uma expectativa no cliente, tipo, se apresentar avalista aprovará. Cliente sai, busca esse avalista e não desbloqueiam a proposta do cliente.

Luiz Henrique – Quando tiverem essa situação, liguem ou mandem um whatsapp para nós para tentar ver o que podemos fazer.

Marcos Roberto - Nosso maior concorrente (Yamaha) está aqui na frente, fazemos de tudo para manter os clientes na mesa e daí tem essa questão do bloqueio.

Luiz Henrique - Hoje o índice de aprovação de financiamento no Acre que é de 30%. Temos vários bancos no mercado e uma questão fundamental para a aprovação é a 1ª passagem. Os bancos compartilham as informações, incluem as informações corretamente, pois pode prejudicar a aprovação no Banco Honda.

O Banco Honda tem vários pontos positivos, trabalha com melhores taxas, estamos passando por melhorias desde a telefonia a mesa de crédito.

Jeilson Viana, vendedor interno Star Motos: Conta caso: Banco ligou para o cliente na minha mesa, deu 17h nada da aprovação, pedi para o cliente ir embora que lhe daria um retorno se estaria aprovado ou não. Cliente passou na concorrência. Quando foi noutro dia pela manhã, Banco Honda pendenciou por falta de contato. Liguei para o cliente e já estava retirando a moto na Yamaha. Como pode?

Luiz Henrique – Passe essa situação para gente, que iremos levar também.

Marcos Roberto: Existe caso de cliente na nossa frente e banco pendenciar por falta de contato, mesmo o cliente estão em mãos do celular.

Gabriel – Tem questão de clientes que bloqueiam ligações vindas de São Paulo por achar que é cobrança ou telemarketing e também tem a questão das chamadas não completarem.

Paulo Rodrigo – Sugestão de usarem método de sms ou mesmo whatsapp informando cliente do contato.

Luiz Henrique – É uma questão que esta sendo estudada. Porém orientem aos clientes que o banco irá ligar, que não é cobrança.

Jarlene, F&I Acre Motors – Nessa semana tivemos 03 caso em que foi necessário a correção do ano modelo de motocicletas, vai para reanalise, demoram e ainda correndo o risco de reprovação.

Marcelo Dias, Gerente Geral - Temos que reconhecer nossas falhas também. Se já sabe que o modelo é 2020, porque faz errado sabendo que corre o risco de reprovar? Na hora que vai montar a ficha confira os dados corretamente.

Osvaldo Dias – Meu nome pode ser escrito de várias formas, pode está errado ou certo, mas o correto é o que está no documento. **Tenham ATENÇÃO!!!**

Temos lutado constantemente, o Banco Honda colocou nossas 03 empresas mais a OXDias - Boca do Acre para financiamento de produto de forças em até 18 vezes mais entrada de 10%.

Seremos projeto piloto nessa condição no Brasil. Precisamos nos debruçar na venda desses produtos. Qualquer cliente tem potencial para comprar uma roçadeira, motor bomba, motor de popa, etc.

Saiu a 1º campanha nacional para linha de produtos de força – **SHOW DE PREMIO**.

O Grupo Star no período de 01 de novembro de 2019 a 30 de maio de 2020 estará sorteando uma SH300i, zero quilometro para o cliente que visitar qualquer de uma das nossas lojas a - **VISITA PREMIADA**. Basta visitar a uma de nossas lojas e preencher ao cupom com todos os dados corretamente e estará concorrendo a essa motocicleta. Não pode participar funcionários e nem parentes.

Test Ride – temos motocicletas com quase todos os modelos para nossos clientes usufruírem do test ride, ofereçam. Farei com Marcos Aurélio a cada 15 dias um test no Arena da Floresta, convidar nossos clientes para esse evento.

RedRide – em parceria com o Grupos Star, Honda e EME Amazônia, estaremos com 12 motocicletas Africa Twin com pacotes de passeios pela américa do Sul. O Brasil inteiro poderá aderir a esses passeios.

Momento pergunta valendo R\$ para quem acertar.

Pergunta: Onde o piloto da Honda Mark Marques nasceu?

Resposta: Espanha - Ruan Diego ganhou 100,00.

Pergunta: Porque Marc Márquez é querido e tem tanta afinidade comigo?

Resposta: Pela nacionalidade espanhola. NINGUÉM ACERTOU.

Pergunta: Qual piloto quase sofreu um grande acidente no último domingo e ainda ficou em 3º lugar?

Resposta: Alex Márquez, irmão de Márquez – Paulo Rodrigo acertou e ganhou R\$ 50,00.

Encerrado perguntas valendo dinheiro.

Osvaldo Dias conta caso: em um jogo, o jogador pensou ter ouvido o suar do apito do juiz quando na verdade era da arquibancada e pegou a bola com as mãos, o time sofreu um pênalti.

O jogar do outro time ao cobrar o pênalti chutou para fora, pois tinha ciência que aquela falta não era válida. Isso mostra o caráter das pessoas.

Se um dia eu receber um notícia que a loja pegou fogo ficarei triste mais não tanto como a situação que ocorreu hoje de terem roubado 02 retrovisores de uma Biz 125 de dentro da loja.

Se verem algo de errado, falem não precisam se comprometer, cheguem até nos e relatem.

Tivemos a questão do roubo aqui. Muitas coisas acontecem é por falha nossa.

Estamos numa situação boa com a Honda, reconhecidos pelo nosso trabalho, por favor, vamos melhorar.

Amanhã Marcos Aurélio e eu iremos visitar a loja Boca do Acre Motores.

Parabeniza a toda a gerência pelas conquistas espetaculares que estamos obtendo.

Pessoal da linha de frente não fiquem chateados eu não desisto nunca. Somos referência.

Queremos que o banco Honda nos ajude e informe o se não aprovou com entrada de R\$ 2.000,00 mais aprova com R\$ 3.000,00 ou R\$ 4.000,00.

Estamos com a campanha interna, levaremos 01 vendedor e um para o **salão 02 roda**. Corram para garantir sua vaga. Quem tiver mais vendas e processos de CDC concorre.

Nunca em 22 anos de Grupo Star tivemos tanta gente treinada. Dêem feedback dos treinamentos, isso é muito importante.

Luiz Henrique, supervisor Banco Honda – Complementa e convoca a todos que forem para o **salão 02 rodas** a ir a um jantar com o Banco Honda onde terá premiação especial.

Marcelo Dias – Agradece a vista do Banco que foi muito produtiva, pede desculpas ao Gabriel por cobrar, mas é defendendo e para melhorar, o Banco Honda tem sido o nosso pilar com quase 50% de negócios sendo de financiamento.

Encerra a reunião desejando um bom regresso a todos e amanhã estaremos aqui para mais um dia.

Ata lida e assinada pelo orador da reunião,

Marcelo da Silva Dias
Gerente

Osvaldo Dias
Diretor