

ATA DE RENIÃO GERAL REALIZADA NO DIA 04 DE ABRIL DE 2019 – Nº 004/2019

Data e Horário: 04 de abril de 2019, às 18:00h. Local: Auditório Antônio Dias Alva na Concessionária Star Motos Ltda.

Convocados: Departamentos Financeiro, Entrega de Motos, F&I e Faturamento da Acre Motos e Star Motos.

Sr. **Marcelo Dias**, Gerente Geral Grupo Star – Inicia a reunião, cumprimentada a todos os presentes, e descrevendo os tópicos que serão abordados na reunião.

Departamento Entrega de Motocicletas – Colaboradores do Departamento: Dulcihelen Costa, Jéssica Thayrine da Star Motos e Bruna Tais e Aline Gonçalves da Acre Motors.

- Enfatiza da importância de que todas as tarefas profissionais requerem treinamentos, aperfeiçoamentos, informação e na Entrega De Motos não é diferente, existe vários treinamentos a disposição de todos. Pedu que façam uma atualização a cada 06 meses, porque muitas vezes pode cair no esquecimento.

- Uma cliente, por exemplo, que compra uma Elite 125 não sabe dos procedimentos a serem feitos referente ao uso, manutenção de sua motocicleta, para a Entrega de motocicletas, fazer uma entrega é algo corriqueiro, porém para esse cliente não é. Cliente tem que sair com todas as informações completas, documentos preenchidos corretamente. Esse departamento é o último a ter contato com o cliente, portanto, fiquem atentos se:

- Na nota fiscal os dados pessoais dos clientes estão corretos;
- Se a moto entregue é a mesma da nota fiscal;
- Se há débitos pendentes de pagamento (fretes, entrada);
- Boletos a serem entregues e assinados;
- Ficha de desconto, plano legal faltando assinatura;



- Com todas essas situações acima, pede que faça um **Checklist** de documentos necessários referente à entrega de moto e que as ferramentas de trabalho estejam nas mãos, ambiente organizado, uniformizados conforme o padrão estabelecido pela empresa, pastas preenchidas.
- Comenta fato ocorrido de uma cliente que comprou uma motocicleta e na hora da entrega quem veio buscar foi seu esposo. Sabemos que essa situação é proibida, salvo exceções, com autorização da gerência, isso tira a responsabilidade do Depto. de Entrega. Caso isso, entrega somente para o dono, cliente.

Departamento de Faturamento: Beatriz Cristina na Star Motos e Suzy Neiva e Cristiane Sayara na Acre Motors.

- Antes do faturamento tem que fazer a conferência dos dados e tabelas. Fiquem atentos, alguns vendedores fazem pegadinhas (frete, entrada, brindes).
- Confessa que já foi mais flexível, mas tira como exemplo o que acontece com ele nas negociações e que de cada 10 que ele não cede à pressão apenas 01 não fecha a venda.
- Apesar de ter orientação, pessoas não tem cumprido o combinado. Na hora do faturamento tem que detectar se há algum erro para não passar para frente.
- Conferência de estoque, motocicletas em exposição e Show Room: É normal vendedor olhar no sistema e pegar qualquer motocicleta. Precisam ter cuidado nessas situações.
- A ordem é faturar a moto mais antiga. Conferir motos em exposição, se quando o vendedor, supervisor de vendas entregarem as motocicletas, não há avarias, se tiver relatar a gerencia junto com o **Checklist** de como foi entregue a moto.
- Conferência de estoque, definido que será feito **a cada 90 dias no sábado a partir de 10:00h da manhã, principalmente de motocicletas**, produto que corresponde a mais de 90% do nosso faturamento, portanto tem prioridade, evita retrabalho e minimiza problemas futuros.

F&I – Financiamento: Liane Mendes, Jarlene Lima, Rodrigo Guimarães na Star Motos e Gabriela Batista e Samília Costa na Acre Motors.

- Faz menção a uma característica: "Todo mundo quando é mais novo, jovem tem a tendência de ser mais brincalhão, gozador. Se eu tivesse feito 10% do que o Sr. Osvaldo me falou lá atrás, pode ter certeza, hoje eu estaria bem melhor do que estou hoje".

- Alguns de nossos colaboradores eram menores aprendizes que galgavam se efetivarem na empresa, pede que não se esqueçam disso, que não sejam desconfortáveis, deselegantes, cada departamento tem um responsável pelo e esses tem que serem respeitados o que eles fazem é a pedido da empresa.

- Passagem de fichas: Ficou acordado que eram para me passar as fichas reprovadas pelos bancos, não tenho recebido. Precisam passar diariamente. Ao passar pelo primeiro banco e foi reprovado me procure.

- *Suzy Neiva presente na reunião fala da implantação do CREDERE e da Central telefônica. Marcelo Dias diz que está cotando e que em breve solicitação será atendida.*

- O trabalho do F&I é passar e aprovar ficha de cliente e não ficar perdendo tempo fazendo pedido de moto para vendedor. Cobrem a responsabilidade de cada um. Com exceção de vendas de externos e interiores que precisamos ajudá-los.

Departamento Financeiro: Responsáveis – Queli Rocha na Star Motos e Suzy Neiva na Acre Motors.

-Trabalhar com dinheiro requer extrema concentração, atenção e muita responsabilidade. Valor acima de Cinco mil reais confira e chame outra pessoa para fazer a conferencia também assim evita de faltar dinheiro, ter problemas. Matemática é uma ciência exata.

- Presença de colaborador no financeiro está PROIBIDA. Financeiro não é lugar para ficar ninguém. Dinheiro não é para ficar em cima da mesa e gaveta é para esta nos bancos.

- O Jonatas, motorista, sair com valores acima de 10mil reais está PROIBIDO. Se não der de ir 02 ou 03 vezes no dia ao banco deixe para o outro. Coloca a vida do nosso colaborador em risco. O seguro é bem mais barato.

- **Fone de ouvido é proibido na empresa** inclusive tem uma circular que aborda sobre isso. Considera isso uma falta de respeito com os clientes e com os colegas.

Osvaldo Dias – Diretor: Chama atenção para o desperdício e redução de custos:

- Uso de papel rascunho;
- Material de limpeza e higiene;
- Energia elétrica, tomadas ligadas, lâmpadas acessas, ar-condicionado;

- **Determina:** vendedor de lanche, roupas, jóias ou alheios ao nosso trabalho não é para entrar na loja. Nosso foco é outro, vender e atender da melhor forma nossos clientes, isso prejudica a loja e consequentemente vocês.

- Fala de conversas paralelas nos setores, aproveitem o tempo livre para se aperfeiçoar, façam os treinamentos disponíveis nas nossas plataformas.

- Assuntos da empresa, tratar por e-mail com cópia para a gerência. Deixem de ficar tentando resolver as situações por telefone, escreva. Evita de pegar as coisas pelo "rabo".

- Pode colocar barraca na frente da loja desde que tenham cuidado e esteja limpa.

- *Enfatiza para que ajudem seus superiores, não tenham vergonha de escrever, "vocês são nossos olhos dentro da empresa".*

- **Marcelo Dias:** Pagamentos de encargos e imposto é determinado que o pagamento seja feito em 02 há 03 dias antes do vencimento, não é 04, 06, 10, 30 dias. Dinheiro que tira do caixa, da poupança deixamos de ganhar.

- Pede que sejam pontuais nas cobranças. Depois que o financeiro Star Motos for para nova sala, o atual financeiro será o novo departamento de cobrança do Grupo (novas oportunidades de trabalho).
 - Colaborador que tem débito com a empresa bonificação com exceção de cotas de consórcio, será usado para abonar o débito.
 - Todo dia 02 de cada mês, procuradores e responsáveis pelo departamento financeiro farão reunião após as 17:00h para debater sobre posição financeira e demais assuntos pertinentes.
 - Folha de pagamento deverá ser efetuada no 5º dia útil, porém programado 02 dias antes para evitar multas bancárias.
 - O financeiro da empresa é da empresa, temos a Jaqueline Ribeiro e Márcia Agda que têm se aprofundado em auditoria para auxiliá-los, corrigir, às vezes detectam erros de 10 reais, mas pode ocorrer de ter um erro de 50 mil reais, precisamos evitar.
 - Precisam ter convicção do que pode e o que não pode ser feito. Um exemplo: Às vezes a Suzy me liga para pedir um vale de R\$ 500,00. Se ela não me falasse talvez eu nunca fosse saber. E se um dia pego um caixa com um vale de R\$ 500,00 sem ela me ter dito?
- "Confiança demora uma vida inteira para ser construída e se perde em 1 minuto."*
- Evitar falar de assuntos relacionados à empresa, por diversos fatores: a nossa segurança e uma delas. Não conhecemos o coração de ninguém.
 - Amanhã dia 05.04.2019 Beatriz Cristina do faturamento mudará para nova sala e na próxima sexta-feira o financeiro Star Motos também mudará para nova sala.
 - **Márcia Agda – Auditora** – Como funcionária tem deveres e obrigações. Quando adverte alguém referente a atrasos, uniformes, procedimentos, pede que não levem para o lado pessoal, alguns ficam de cara fechada, não falam, viram o rosto. Sejam profissionais! Todos estão aqui para agregar valores a nossa empresa, se tem algum problema, nos procure.

Por fim, Marcelo Dias agradece e apresenta a nova sala de Faturamento e Departamento Financeiro da Star.

Ata lida e assinada pelos oradores da reunião,

Osvaldo Xavier Dias
Diretor

Marcelo da Silva Dias
Gerente

Márcia Agda
Auditora

Ata de Reunião elaborada por Jaqueline de Moura Ribeiro