

ATA DE REUNIÃO GERAL REALIZADA NO DIA 21 DE AGOSTO DE 2019 – Nº 14/2019

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

Convocados: Departamento de oficina: Recepcionista e técnicos da Concessionária Star Motos

Pauta: Melhorias, atendimento, procedimentos e treinamentos voltados para área de serviço da concessionária.

Marcelo da Silva Dias – Gerente Geral – Inicia a reunião agradecendo a presença de todos e perguntando quais dos presentes já fizeram o treinamento realizado em Porto Velho/RO, mais de 95% foram fazer.

Marcelo diz: Uma questão que sempre batemos é que o nosso lado pessoal deve desabrochar. Hoje é meu aniversário, recebi várias mensagens no facebook, no whatsapp e pergunto: quantas ligações vocês acham que recebi hoje? 01 ligação, bem cedo e foi a do meu pai. Para vocês verem como as pessoas estão frias.

Até agora a tarde estava com uma cliente que comprou uma motocicleta Elite 125, moto com mais ou menos 50 km rodados, sem placa e que deu problemas na parte elétrica, desde o período da manhã tentando resolver a situação desta cliente. Autorizei desmontar outra motocicleta para retirar peça. Mulher estava bastante irredutível então pedi um prazo até sexta-feira dia 23.08.2019 até às 17h para tentar resolver o problema, se até sexta não resolvesse iria resolver de outra forma.

Saí junto com a cliente para mostrar a moto e quando chegamos à oficina, a moto estava só o chassi, toda desmontada, logo despistei o olhar da cliente, mudei de assunto para que ela não visse a moto naquela situação.

Jessé já consertou a moto e ela irá retirar a moto amanhã pela manhã.

Tudo isso narrado aqui qualquer um poderia fazer, claro que a questão de dar outra moto ou a retirada de uma peça de outra moto seria só com autorização minha ou da Márcia, mas dava para contornar a situação, percam a vergonha de dialogar com o cliente, precisam desabrochar. Adir (*Representante Honda*), sua vinda aqui só contribui, fale somente a verdade.

Osvaldo Dias – Pede que convoquem o pessoal do departamento de peças que era para estar nessa reunião para participar da que também irá acontecer amanhã na Acre Motors.

Fala que cliente vem na concessionária comprar 1 litro de óleo e leva para trocar em casa? Nos não fazemos esse serviço? Porque não oferecer?

Porque que quando realizam um serviço de oficina, não oferecem para o cliente uma motocicleta 0 km?

Essa cliente que Marcelo acabou de citar eu a abordei logo de manhã cedo despejou a situação. Tentei contornar, mulher bem nervosa e a perguntei se ela era mãe a mesma disse que sim. Se caso sua filha viesse a ter algum problema à senhora iria trocar? Resposta: Não. Então se acalme o problema é nosso, estamos aqui para resolver.

Adir – Representante Comercial da Área Técnica – Agradece a oportunidade e diz que a razão por esta aqui é sobre o Projeto Asas e que essa visita é apenas uma demonstração e orientação, na próxima que se dará daqui há 06 meses já serão avaliados.

O que pesa na avaliação?

1º - Pesquisa TSI – somam 20 pontos. Tem que ter o trabalho de convencer ao cliente em responder a pesquisa. A resposta do cliente é o que direciona a adequação do padrão Honda.

2º - Treinamentos – Adir diz que nessa área não se preocupa com o Grupo Star, pois a empresa está com os treinamentos em dias.

Pede que quando tiverem alguma situação que não estão conseguindo resolver, não tenham medo de ligar para os engenheiros da Honda. Tem gente que tem medo de ligar por serem engenheiros. Ganhem confiança.

Jessé – Chefe de oficina: Conta uma situação que ocorreu em 2014 de uma motocicleta modelo CBR, cliente abastecia e a moto demorava a dar partida, a Honda enviou 03 engenheiros, até que levaram a moto e descobriram que o problema era o ICM.

Adir – Viram como é importante vocês comunicarem?

Vocês estão qualificados, não tenham medo.

Outra questão. Não se limitem a apenas um ponto, olhem ao redor, esta acontecendo de garantias voltarem porque o problema esta em outra situação.

Pede que siga o processo, o boletim.

O processo é importante. Adir diz que acha importante que todo técnico tenha um treinamento de garantia, pois é ele quem lida diariamente com essas questões.

Ponto Crucial – Ordens de Serviços:

Hoje é uma das questões mais importantes para a concessionária e para a Honda.

Uma ordem de serviço mal preenchida pode acarretar em problemas para todos.

Adir selecionou algumas O.S para tirar como exemplo. Salienta que não é para criticar ou criar constrangimentos, pois todos aqui trabalham em conjunto. Porém tem algumas O.S bem confusas. “*Demonstra as O.S selecionadas*”.

Marcelo Dias – O próprio técnico pode ajudar o recepcionista, participar na montagem da O.S.

Adir – Os técnicos são quem realmente sabe. Tem que saber direcionar um ponto, isso ajuda bastante. Exemplo: *identifiquei uma falha elétrica; cliente diz que moto parou de funcionar depois que passou por uma poça de água, entre outros*. Precisam contar toda a história.

- Para toda reclamação tem que ter uma solução ou pelo menos um diagnóstico. Tudo isso evita retrabalho, gastos.
- Assinaturas do cliente na O.S – Todo relato tem que ter assinatura do cliente. Deixem o cliente ABRIR O CORAÇÃO. A informação precisa ser descrita de forma bastante clara que para qualquer pessoa que for obter essa informação entenda.

PRECISAMOS TER RESPEITO PELO PRODUTO DO CLIENTE.

Adir diz que viu bastante check list em branco. Isso é a oportunidade de ganhar dinheiro, check list é para isso, para venderem mais.

Pede que melhorem as O.S, se necessário tirem fotos, chamem o cliente, questionem, isso tudo é uma segurança, pois perante a um juiz a voz do cliente é a que prevalece.

Marcelo Dias faz um pedido a Adir, que interceda pela equipe técnica referente a premiações e campanhas. A parte de vendas sempre tem campanhas, bonificações, viagens, premiações. Esses profissionais trabalham numa condição mais severa, está na hora de fazer uma campanha para eles.

Adir diz que irá levar essa solicitação para os responsáveis da Honda.

Por fim, Ailton, recepcionista da oficina – Parabeniza ao Sr. Marcelo Dias pelo seu aniversário e todos o saúdam com uma oração.

Ata lida e assinada pelo orador da reunião,

Marcelo da Silva Dias
Gerente

Ata de Reunião elaborada por Jaqueline de Moura Ribeiro