

ATA DE REUNIÃO GERAL REALIZADA NO DIA 07 DE OUTUBRO DE 2019 – Nº 16/2019

Data e Horário: 07 de outubro de 2019, às 18 h. Local: Concessionária Star Motos Ltda.

Convocados: Departamento de vendas internas, externas, F&I; Gerência da Concessionária Star Motos e Acre Motors.

Pauta: MyHonda; Feirão de Fábrica; Postura dos colaboradores dentro da empresa, dentre outros.

Marcelo da Silva Dias – Gerente Geral – Aborda assunto do MyHonda. Vem tentando que essa ferramenta opere e aconteça da forma que tem que ser, porém não vem obtendo êxito. O custo desta ferramenta por empresa é em uma média de R\$ 800,00 e 50,00 por usuário. As informações são passadas, mas falta acompanhamento e por isso trouxemos a Farllene para dar uma organizada, acompanhar, cobrar posicionamento.

Vez ou outra será feito ligações para os clientes para saber se realmente o vendedor ligou e deu a devida atenção. Se fez, parabéns. Se não ferro.

Farllene será uma espécie de babá, cobrar dos senhores o que é de obrigação de todos e uma tarefa diária.

Jéssica Dias conta situação: Fez um pedido pelo Delivery do Deck (Restaurante em Rio Branco) no qual por ter registros de outros pedidos anteriores ganhou um brinde de um doce(brownie), passando-se 5 minutos a atendente do estabelecimento retorna a ligação pedindo desculpas pois não havia mais o brownie para oferecer naquele momento. Deu satisfação ao cliente. O que eles têm que nos não temos? Deu satisfação de algo que era apenas um brinde?. E um cliente que vem a busca de nossos produtos, pagam caro e não damos a atenção que eles merecem?

Retorno Bancário

Já pontuado na última reunião, hoje aconteceu novamente. Vendedor passou proposta sem retorno. Sr. Osvaldo Dias já deu ordem para cumprir o que foi acordado. Debitar o retorno do vendedor.

Precisam entender, temos custos, esses retornos que os bancos pagam para a concessionaria são para cobrir o desconto que foi dado em outro produto.

Exemplo: energia que um não paga outra pessoa esta pagando por ele. Aqui não é diferente.

Osvaldo Dias – Diretor Geral - Se diz extremamente preocupado em como as coisas estão sendo levadas dentro da empresa. Que não tem ninguém mais interessa que a vida de todos do grupo melhore do que ele próprio. A empresa não está muito longe de entrar no vermelho.

Não tem outro jeito, é: Vender, vender, vender.

Por diversos fatos ocorridos no meio político, o Brasil vem sofrendo com crise e uma situação desconfortável na nossa economia. Muitas coisas fogem do nosso controle, porém tem coisas que precisam mudar e da pra mudar para continuarmos sobrevivendo.

Antes pagávamos R\$ 4.000 de energia, esse mês de setembro a fatura veio em R\$ 10.000,00, um aumento de 150% e mesmo assim vemos setores com lâmpadas acesas, porta escancarada e o ar condicionado fugindo. Isso dói no bolso do proprietário. Papel toalha limpo jogados no lixo. Sejam donos, façam essa reflexão.

Cobrem seus colegas, perguntem. Se virem algo de errado, relatem.

Não pode admitir que ordens não sejam cumprida. Estamos parados há dois anos, hoje a loja vende em torno de 500, 450 motocicletas num cenário que já vendemos 954, 850 motocicleta em um mês.

Nesse mês de setembro vendemos 449 motocicletas. Estamos nos últimos 03 meses do ano. Está faltando moto? Não. Esta faltando comprometimento dos senhores.

O que iremos passar não é no intuito de constranger ou menosprezar ninguém, é para que vocês e vejam no espelho, se policiem.

Só aqui na Star Motos temos mais de 72 câmeras, se colocarmos na ponta do lápis temos em torno de 200 nas nossas lojas e pontos de vendas, um investimento caro, mas que é para nossa segurança e para observar nosso negócio.

Sr. Osvaldo diz que não está dizendo que os colaboradores não estão trabalhando ou que são preguiçosos, porém que é preciso mudar o panorama de como estão trabalhando e se aperfeiçoar. Se as coisas não mudarem a partir de hoje medidas serão tomadas.

Outras questões abordadas:

- Sondar o que o cliente esta de fato querendo, retirar o máximo de informação;
- Antes, olhem o estoque com atenção. Vendedor da Acre Motors não é para ficar ligando para Star Motos, Acre Motors tem 02 procuradores que são habilitadas para solucionar problemas.
- Se subir com o cliente até a gerência, saiba qual o assunto para repassar para nós.

- Menor aprendiz é para estar colado em vocês, para aprender. Muitos de vocês foram menor aprendiz. Então ensinem, cobrem.
- Cliente não é para ser atendido de qualquer jeito, em pé, até parece que não tem cadeira nessa empresa;

Financiamento de entrada pela loja:

Osvaldo Dias - Não acredita que cliente entra na loja para comprar um bem de 8.000,00, 10.000,00, 20.000,00 e não tem 1,00 para dar de entrada.

"Vocês não podem virar vendedor gay, só dá. E pior é só do meu".

Motocicleta com brindes de emplacamento, capacete, 1ª parcela do seguro grátis, óleo revisão, etc. e não tem entrada para dar? Não tem como.

90% das coisas que chegam até nos são desnecessárias. Talvez o nosso grande problema seja querer formar pessoas.

Marcelo Dias – Estamos no meio de um feirão que iria até hoje e que se estende até o dia **15.10.2019**. Com outdoor pela cidade, mídias sociais, propagandas, vts. Abrimos mão de algumas rentabilidades e o mínimo que esperamos de vocês era uma postura diferente do que iremos ver aqui.

Mostra imagem do circuito interno do dia 05.10.2019 em que aparecem vendedores do show room e clientes.

Marcelo volta a dizer que o motivo de mostra vídeo, não é para que não vejam como perseguição e nem é para criar uma situação desconfortável, porém que precisa mostrar o que vem correndo.

Na sexta feira foi passado passa os vendedores Keila e Márcio da Silva, 66 leads para que entrasse em contato com os respectivos clientes. De 66 Keila ligou para 02 e Márcio 10.

Pessoal, nosso momento é para ganhar dinheiro, 1 minuto batendo papo é perda de dinheiro. Usem o tempo de vocês para focar nas vendas. Em época de feirão, precisam de atenção, ligar para os clientes. Trazê-lo para loja, usarem a ferramenta do test ride.

Responsáveis das motos usadas façam as avaliações. Quantas oportunidades na nossa cara e estamos deixando passar?

Espero que um dia vocês sejam donos do próprio negócio para verem o quanto é difícil, mas enquanto eu tiver garra e saúde, irei tentar o mostrar o caminho para vocês.

Duas motos a mais no mês não irá fazer diferença no bolso no sr. Osvaldo, mas no de vocês sim.

Marcelo pede desculpas e que todos cheguem em casa e reflitam no que foi dito e mostrado.

Osvaldo Dias – Conta situação que sexta 05.10.2019, carreta que vinha da Honda Manaus para Rondônia e Acre teve que ser descarregada porque alguém deixou de emitir taxa do manifesto (Suframa) no valor de 134,00 e por conta disso a carga foi suspensa. Para ver, uma falta de atenção causou um transtorno enorme.

E hoje por pouco um bandido não entrou no nosso sistema do banco e não roubou todo o dinheiro do Grupo, isso somente não ocorreu porque a pessoa por sorte não sabia a senha e nem a informação que o bandido pediu se não teria dado.

Fica preocupado com essa geração, parece que estão perdendo o tesão pela vida. O Grupo Star são os senhores, o governo, os clientes, fornecedores, por último eu.

É diante de tudo isso se sente feliz, pois a empresa tem usado da tecnologia para avançar.

Reunião se encerra.

Ata lida e assinada pelo orador da reunião,



Marcelo da Silva Dias
Gerente

Osvaldo Dias
Diretor

Ata de Reunião elaborada por Jaqueline de Moura Ribeiro