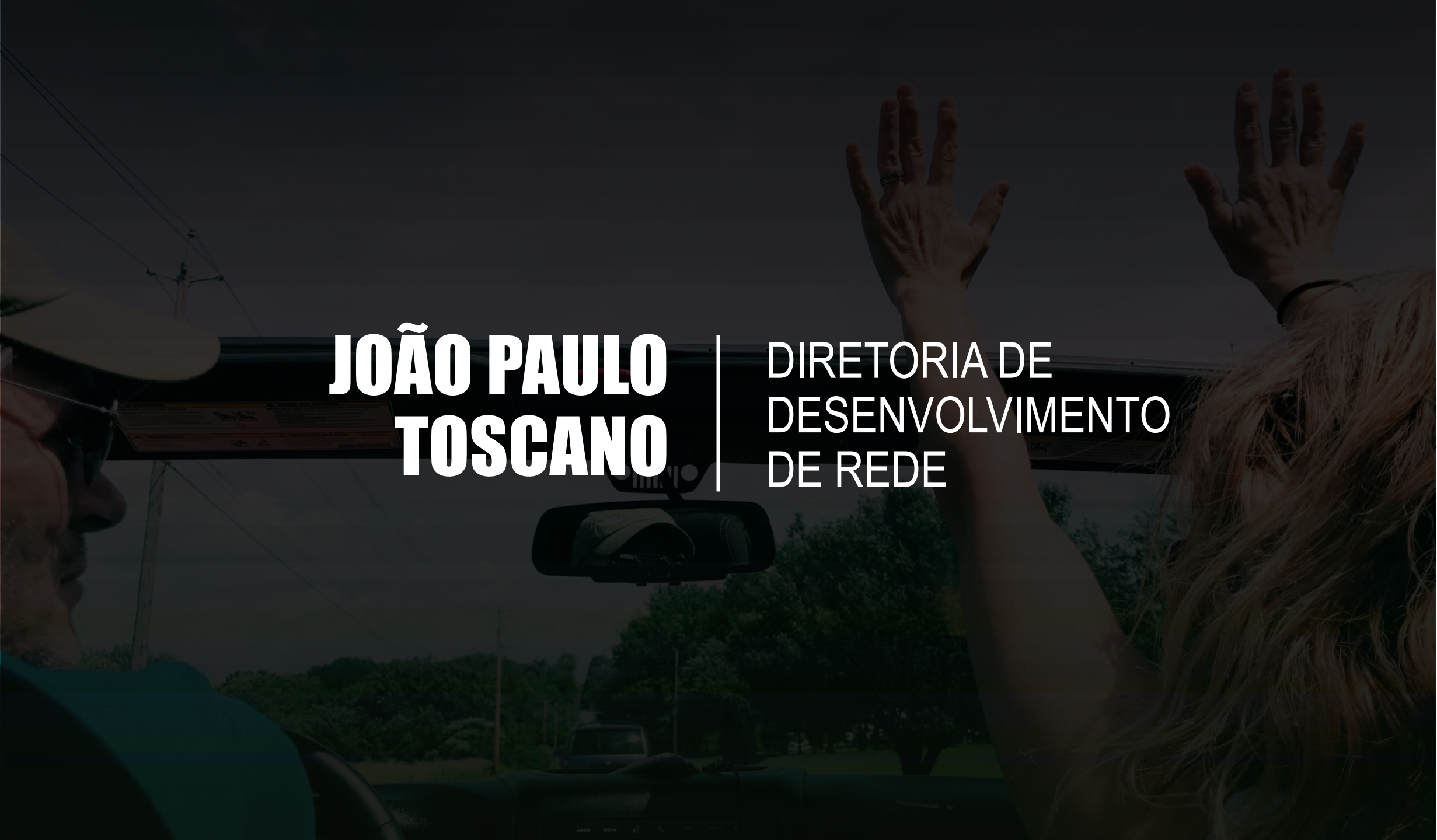




**CONVENÇÃO
ABRADIC
2019**



**JOÃO PAULO
TOSCANO**

DIRETORIA DE
DESENVOLVIMENTO
DE REDE



PILARES DO NEGÓCIO

VOLUME

MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO
CUSTOS FIXOS

RESULTADOS FINANCEIROS

GERAÇÃO DE CAIXA | ROS
ÍNDICE DE ABSORÇÃO | ROE

QUALIDADE DE ATENDIMENTO

CSI VENDAS
CSI PÓS-VENDAS
PROJETOS

PILARES DO NEGÓCIO

VOLUME

MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO
CUSTOS FIXOS



RESULTADOS FINANCEIROS

GERAÇÃO DE CAIXA | ROS
ÍNDICE DE ABSORÇÃO | ROE

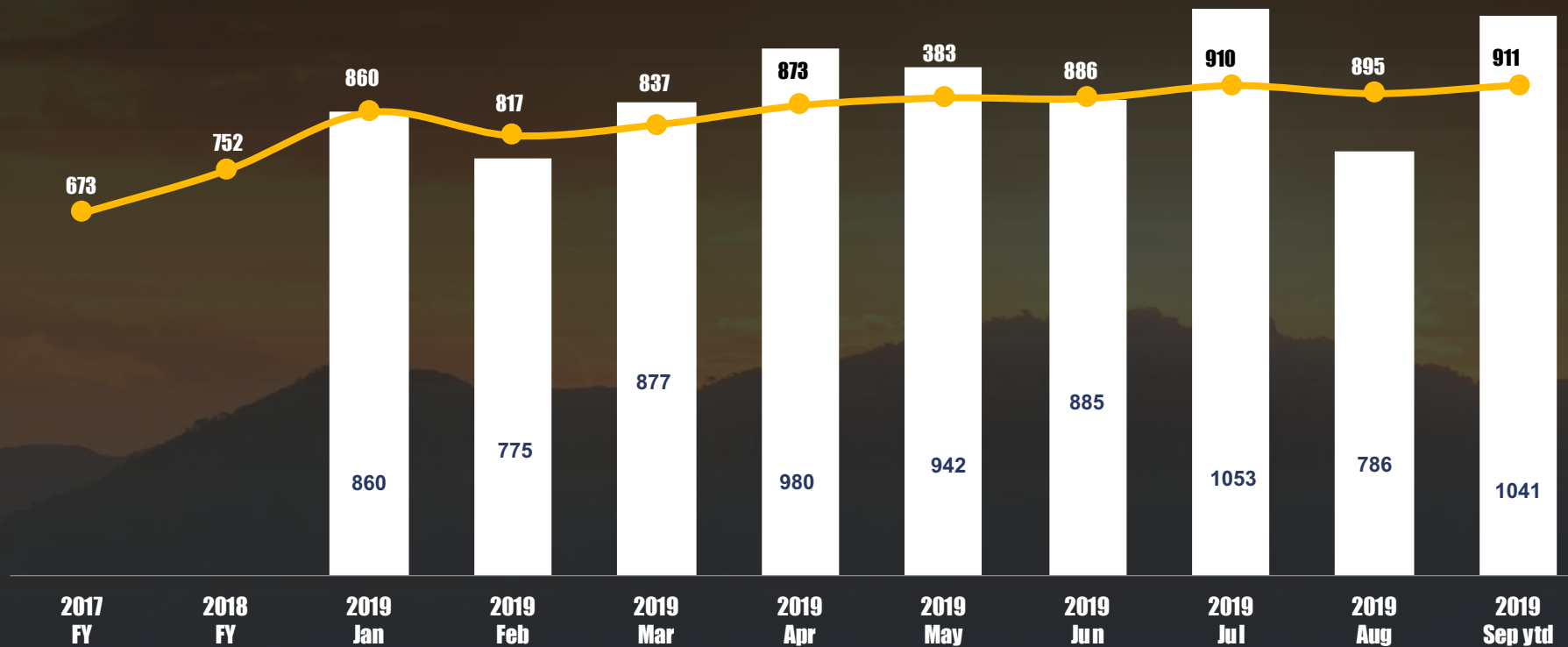
QUALIDADE DE ATENDIMENTO

CSI VENDAS
CSI PÓS-VENDAS
PROJETOS

MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO

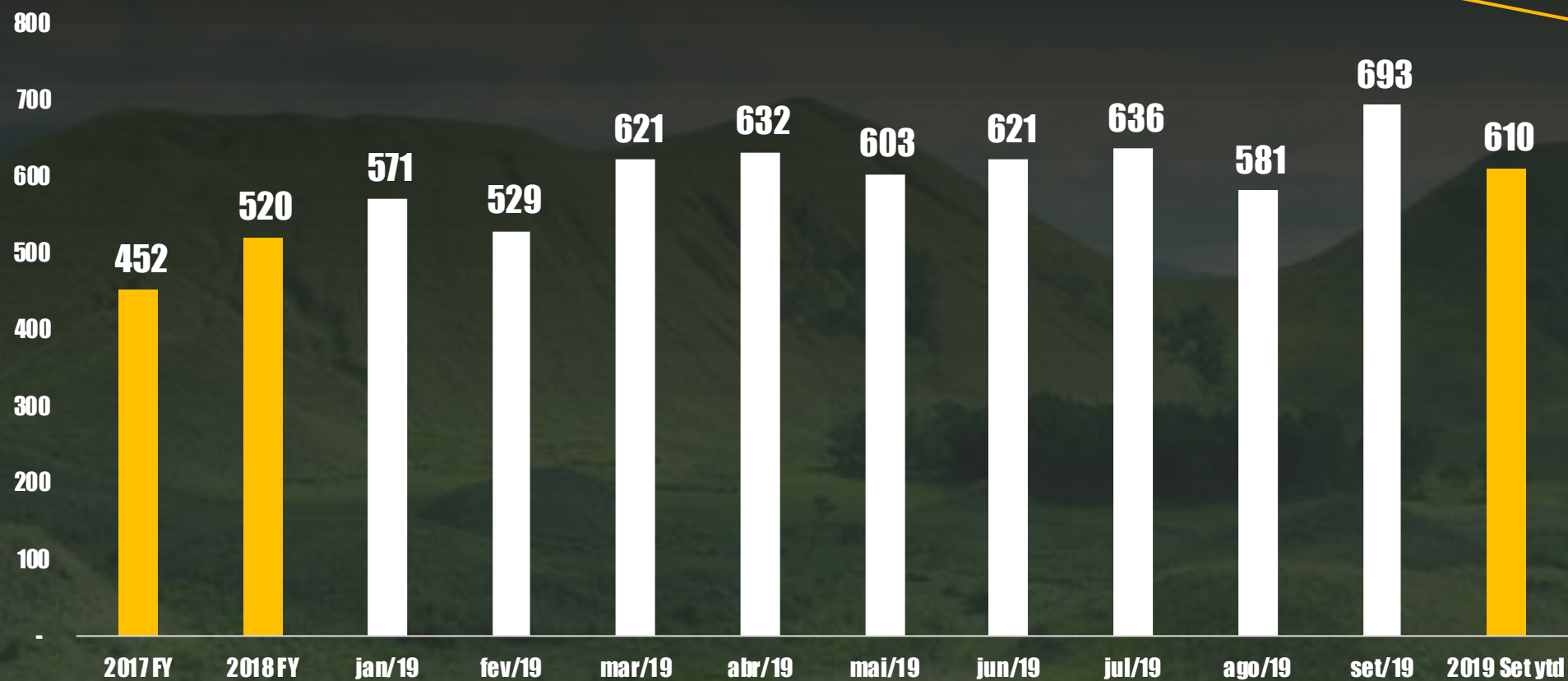
MÉDIA/GRUPO (R\$/000)

**35% DE
CRESCIMENTO DE
2017 PARA 2019**



CUSTOS FIXOS MÉDIA/GRUPO (R\$/000)

**35% DE
CRESCIMENTO DE
2017 PARA 2019**



PILARES DO NEGÓCIO

VOLUME

**MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO
CUSTOS FIXOS**

**RESULTADOS
FINANCEIROS**

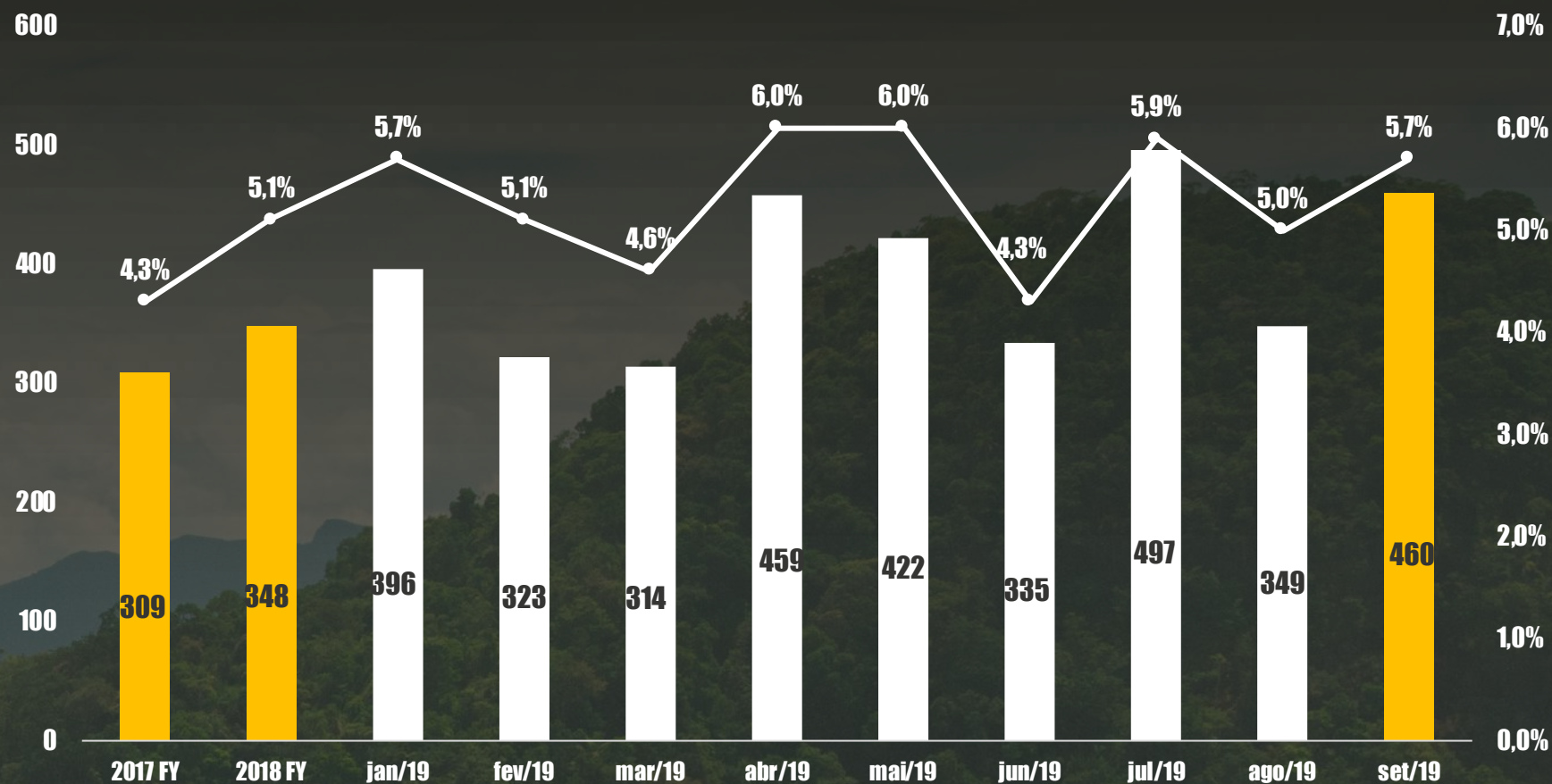
**GERAÇÃO DE CAIXA | ROS
ÍNDICE DE ABSORÇÃO | ROE**

**QUALIDADE
DE ATENDIMENTO**

**CSI VENDAS
CSI PÓS-VENDAS
PROJETOS**

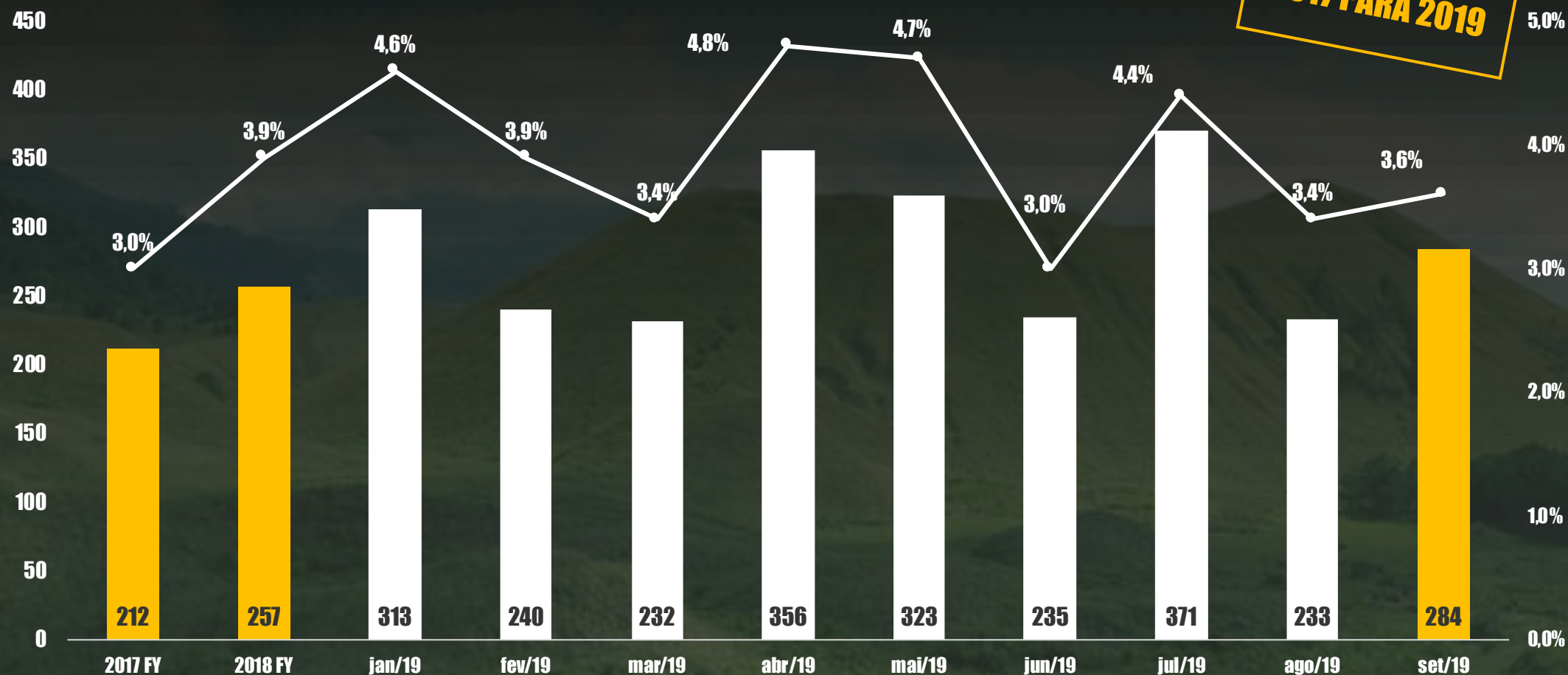
ROS MÉDIA/GRUPO (R\$/000)

**5,4%
ACUMULADO
49% DE
CRESCIMENTO DE
2017 PARA 2019**

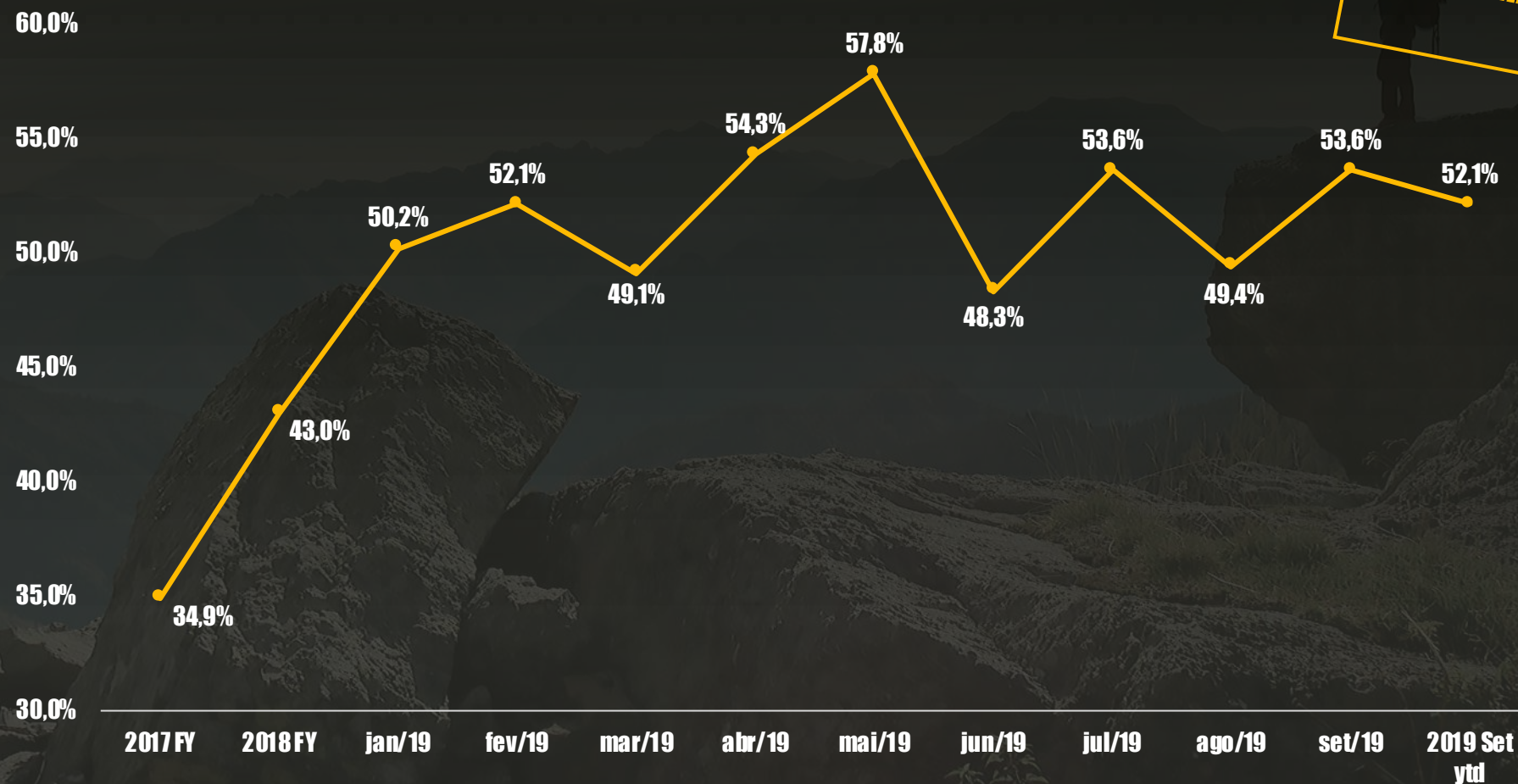


GERAÇÃO DE CAIXA MÉDIA/GRUPO

**4% ACUMULADO
33% DE
CRESCIMENTO DE
2017 PARA 2019**

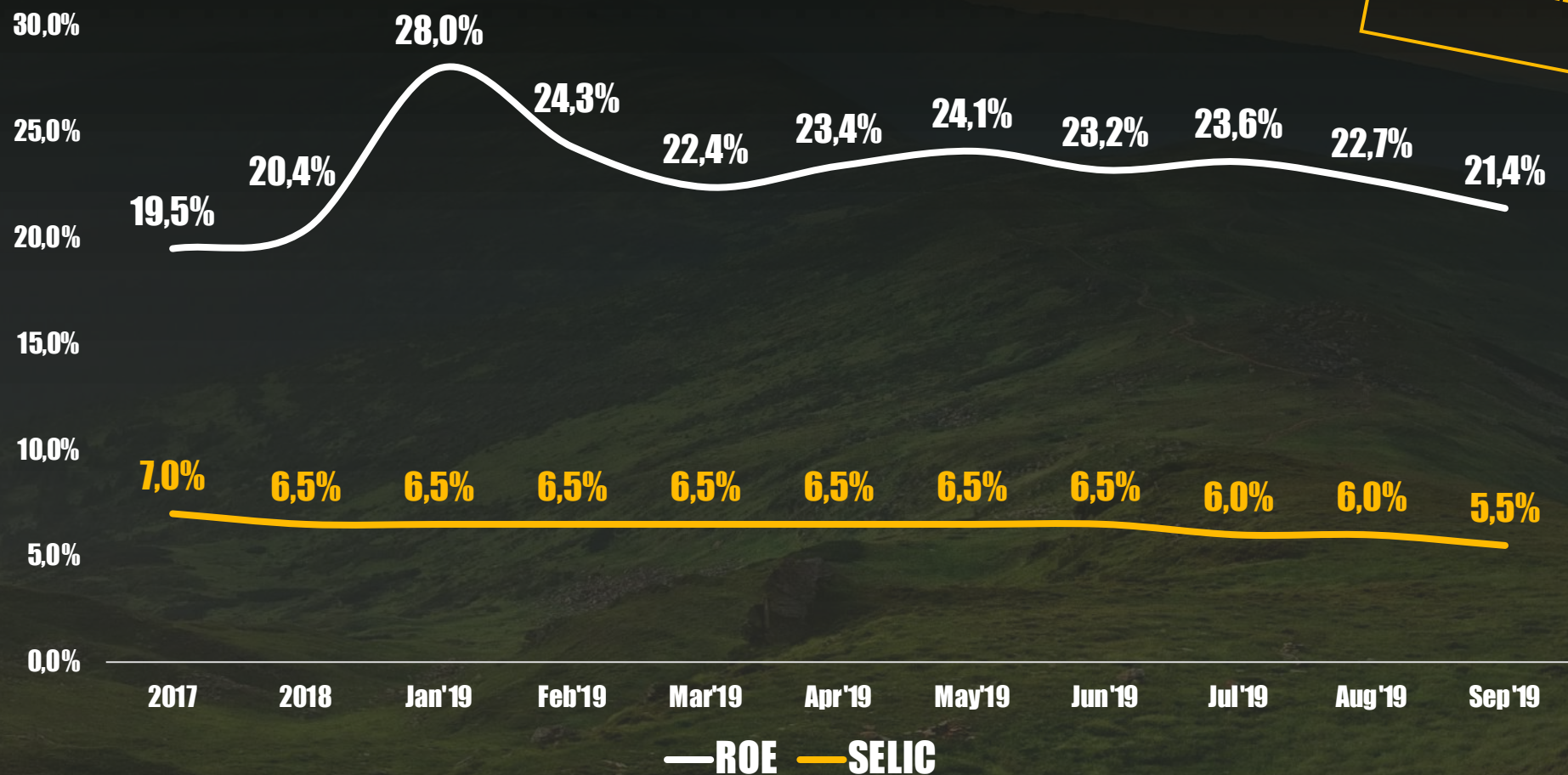


ÍNDICE DE ABSORÇÃO



**49% DE
CRESCIMENTO DE
2017 PARA 2019**

ROE



OLHANDO PARA O FUTURO

FENABRAVE

O RESULTADO DA MINHA
CONCESSIONÁRIA ATENDE
MINHAS EXPECTATIVAS

2019



OLHANDO PARA O FUTURO

FENABRAVE

O VALOR DA MINHA
CONCESSIONÁRIA VAI
CRESCER NOS
PRÓXIMOS 12 MESES

2019



QUALIDADE

JEEP

10º
COLOCADO

CSI VENDAS

CSI PÓS- VENDAS



PILARES DO NEGÓCIO

VOLUME

**MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO
CUSTOS FIXOS**

**RESULTADOS
FINANCEIROS**

**GERAÇÃO DE CAIXA | ROS
ÍNDICE DE ABSORÇÃO | ROE**

**QUALIDADE
DE ATENDIMENTO**

**CSI VENDAS
CSI PÓS- VENDAS
PROJETOS**

ESTRATÉGIA 2020

CSI
Jeep

PROCESSOS
(WCD OTIMIZADO
FOCO NO CLIENTE)

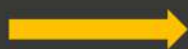
PESSOAS
(TREINAMENTO
COMPORTAMENTAL)

EXPERIÊNCIA
DIGITAL

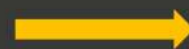
ESTRUTURA
(FOCO NO
PÓS-VENDAS)

**GARANTIA DE
RESULTADOS
SUSTENTÁVEIS**

RECONHECER



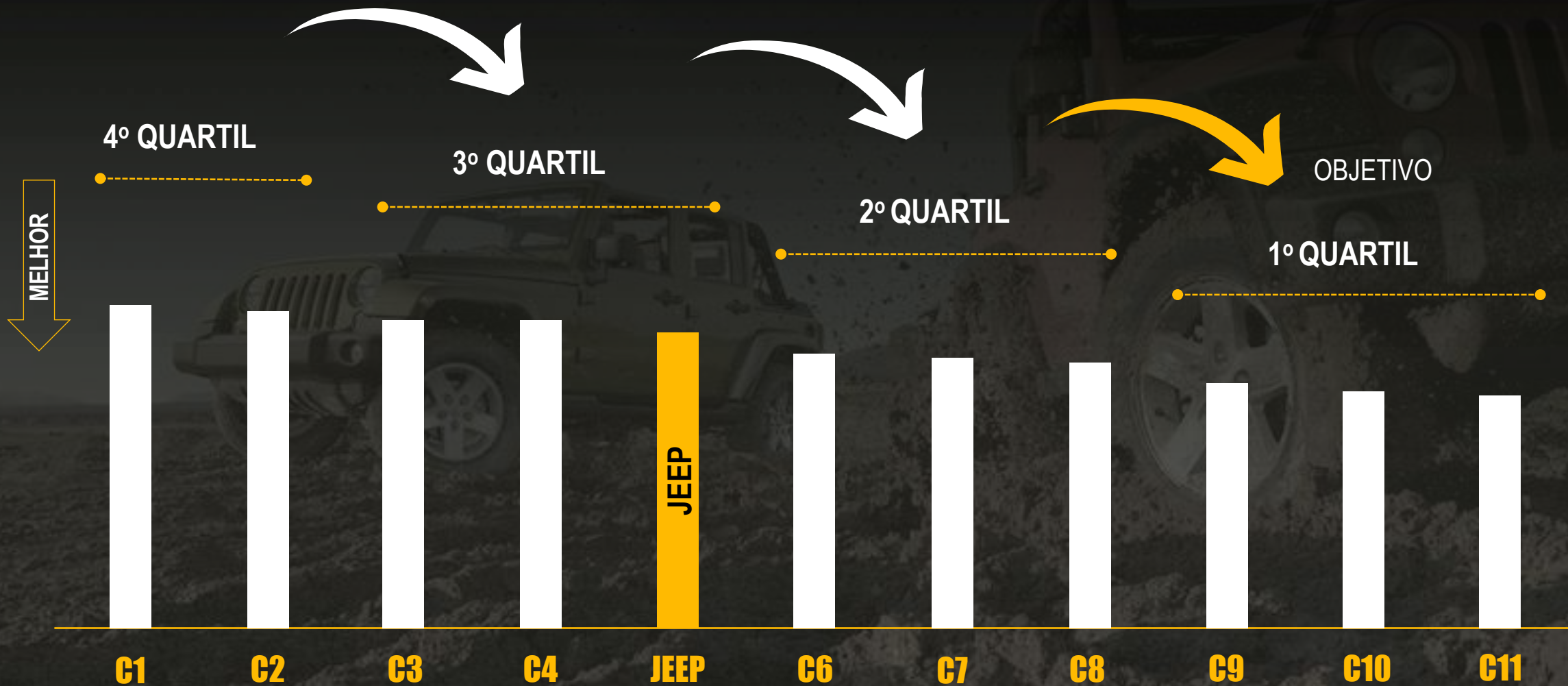
ATUAR



ENTREGAR

PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NO CAMPO

COMPASS + RENEGADE



ESTRATÉGIA 2020

CSI
Jeep

PROCESSOS
(WCD OTIMIZADO
FOCO NO CLIENTE)

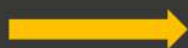
PESSOAS
(TREINAMENTO
COMPORTAMENTAL)

EXPERIÊNCIA
DIGITAL

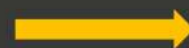
ESTRUTURA
(FOCO NO
PÓS-VENDAS)

**GARANTIA DE
RESULTADOS
SUSTENTÁVEIS**

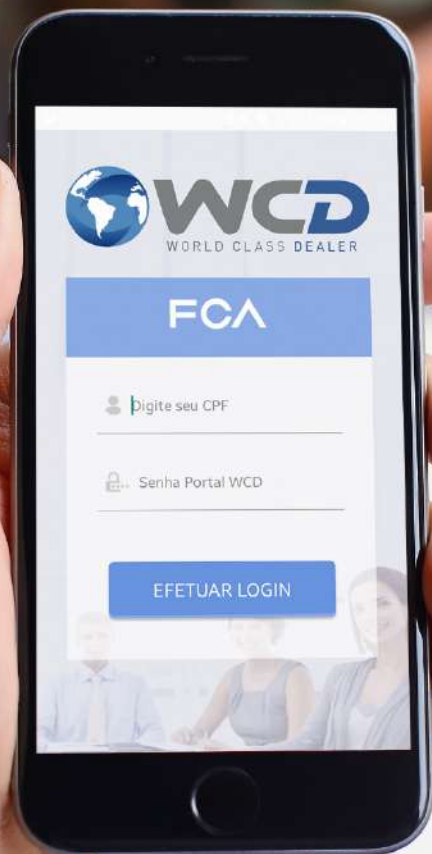
RECONHECER



ATUAR



ENTREGAR



WCD

PROCESSOS

RECEPTIVIDADE DA REDE

MELHOR EXPERIÊNCIA AO CLIENTE

PROCESSOS FLEXÍVEIS E DIGITAIS

DIFERENTES CANAIS DE VENDAS

COMPORTAMENTOS DISTINTOS

DESENVOLVER PROJETOS ÁGEIS

WCD PROCESSOS

GESTÃO DA MUDANÇA

COMO É...

**PROCESSO
ÚNICO**

ANALÓGICO

UNILATERAL

**METODOLOGIA
TRADICIONAL**

COMO SERÁ....

MODULAR

ATUAÇÃO DE ACORDO COM A MARCA E
SEGMENTAÇÃO DO CLIENTE

HÍBRIDO

PROCESSOS ANALÓGICOS E DIGITAIS

CONECTADO

ADEQUAÇÃO ÀS TENDÊNCIAS DE
SERVIÇOS CONECTADOS

ÁGIL

MELHORES RESULTADOS COM MAIOR
EFICIÊNCIA

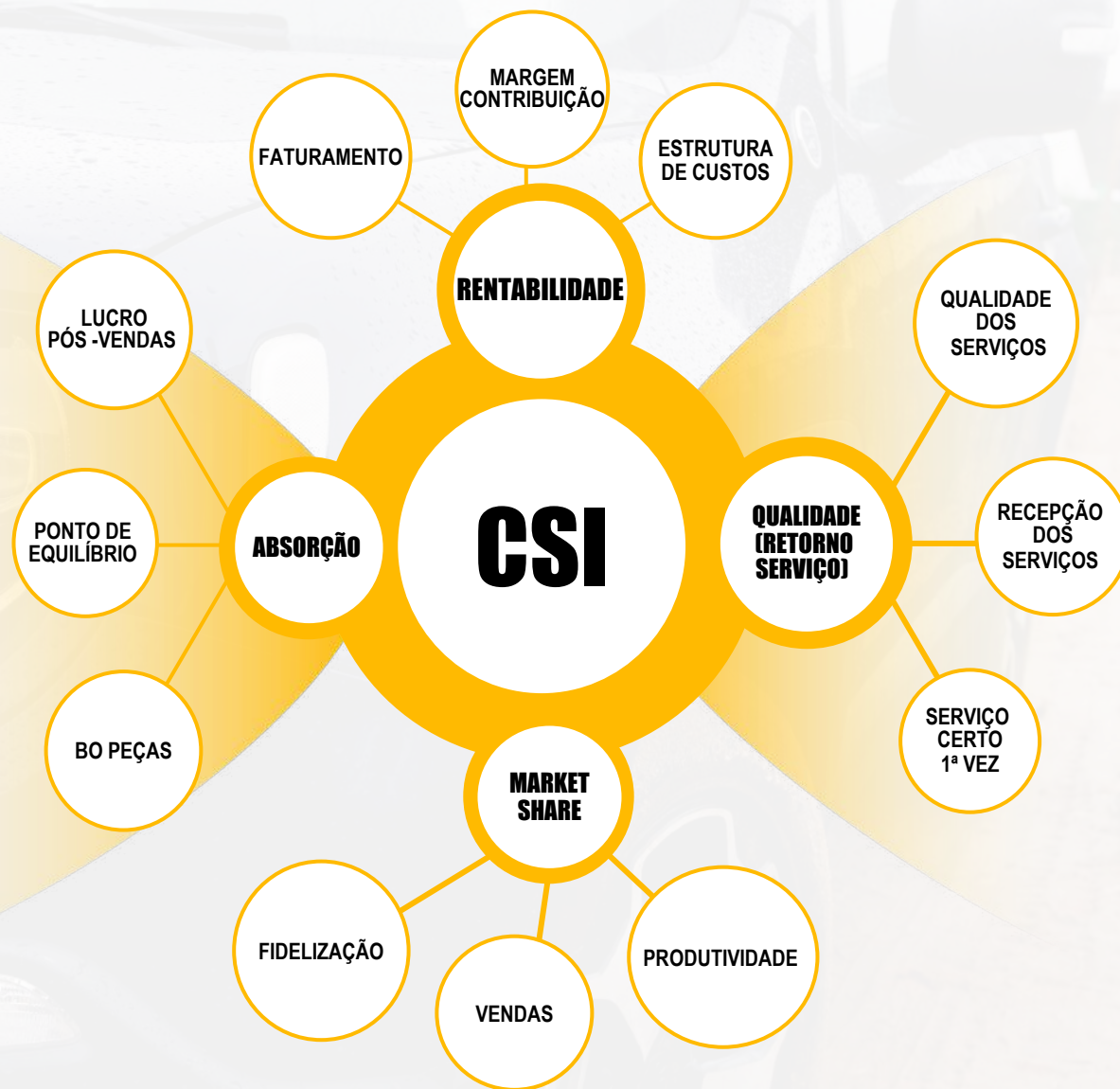
WCD OTIMIZAÇÃO

OPERACIONAIS

FINANCEIRO

QUALIDADE

MERCADO



ESTRATÉGIA 2020

CSI
Jeep

PROCESSOS
(WCD OTIMIZADO
FOCO NO CLIENTE)

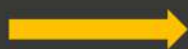
PESSOAS
(TREINAMENTO
COMPORTAMENTAL)

EXPERIÊNCIA
DIGITAL

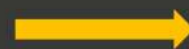
ESTRUTURA
(FOCO NO
PÓS-VENDAS)

**GARANTIA DE
RESULTADOS
SUSTENTÁVEIS**

RECONHECER



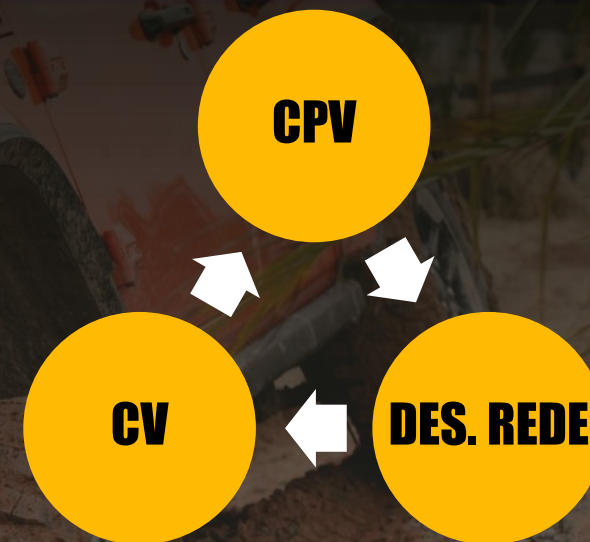
ATUAR



ENTREGAR

PILARES ESTRATÉGICOS DE EVOLUÇÃO – CSI

**PROPOSTA:
CONSULTORIA
NO CAMPO**



**MÉTODO DE
TRABALHO**



**ATUAR NAS
CONCESSIONÁRIAS
CRÍTICAS
(PRIORIZAÇÃO)**



**APLICAÇÃO DE
CHECK LIST DE
DIAGNOSE**



**FORMATAÇÃO DO
PLANO DE AÇÃO
CSI**



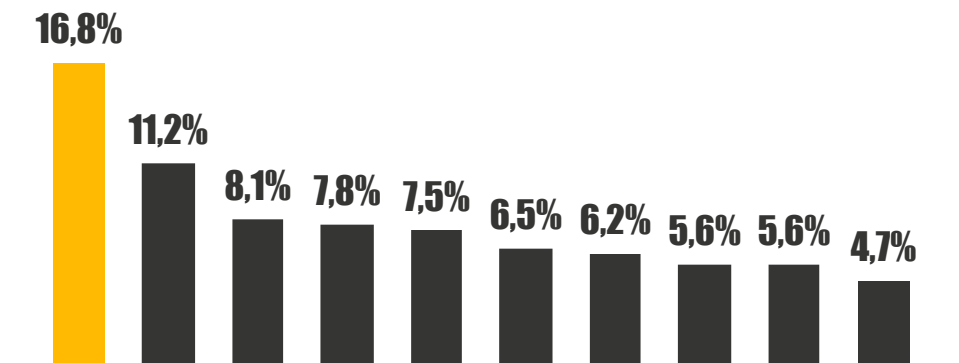
**GOVERNANÇA E
CONTROLE DO
PLANO**



**RETROALIMENTAÇÃO
DOS PROJETOS
FCA/REDE**

PRIORIZAÇÃO DOS PROJETOS JEEP CENTRADOS NOS PRINCIPAIS MOTIVOS DE INSATISFAÇÃO

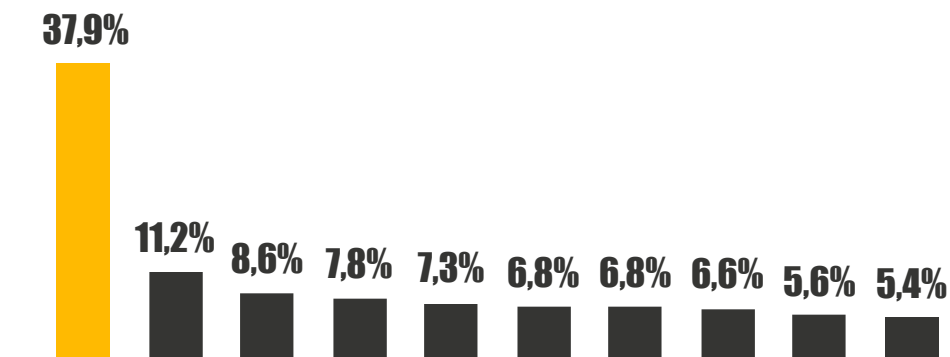
TOP 10 MOTIVOS DE INSATISFAÇÃO VENDAS JEEP



DEMORA NA ENTREGA

- EasyTracking
- CAC Vendas
(Central de Atendimento do Concessionário)
- Priorização Carga PCD e Small Business
- Reciclagem OCF

TOP 10 MOTIVOS DE INSATISFAÇÃO PÓS-VENDAS JEEP



VEÍCULO NÃO CONSERTADO NA 1ª VISITA

- Melhoria de Informação Técnica
- Mopar Service Center
- Suporte Técnico para Rede
- Política de Classificação por performance

AÇÕES COM FOCO NO CLIENTE

**NOVA PLATAFORMA
DE TREINAMENTO**

**FORMAÇÃO
DE GESTORES**

**COMPORTAMENTO
NÍVEL MASTER**



FORMAÇÃO DE GESTORES:

- FOCO NO CLIENTE
- PERFORMANCE DAS CONCESSIONÁRIAS

CSI ATENDIMENTO:

- NOVOS CURSOS COM CERTIFICAÇÕES MASTER (FOCO NO COMPORTAMENTO)

CSI - FFV:

- RECERTIFICAÇÕES TÉCNICO MASTER COM FOCO EM DIAGNÓSTICOS COMPLEXOS

ESTRATÉGIA 2020

CSI
Jeep

PROCESSOS
(WCD OTIMIZADO
FOCO NO CLIENTE)

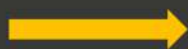
PESSOAS
(TREINAMENTO
COMPORTAMENTAL)

EXPERIÊNCIA
DIGITAL

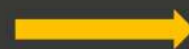
ESTRUTURA
(FOCO NO
PÓS-VENDAS)

**GARANTIA DE
RESULTADOS
SUSTENTÁVEIS**

RECONHECER



ATUAR



ENTREGAR

EXPERIÊNCIA DIGITAL

ESTUDO DE CAMPO
HUGE BRASIL

ANÁLISE DAS PRINCIPAIS DORES DO CLIENTE NOS MOMENTOS DE CONTATO E COMPRA DE UM CARRO NOVO

ESPECIALISTA

- Obter o máximo de **prazer** com a compra do carro
- Sentir **orgulho** de quem tem
- Ser reconhecido como um **expert**

CUSTO-BENEFÍCIO

- Fazer o **melhor negócio** possível
- Sentir-se no **controle** da compra
- Administrar bem seus **recursos**

ESPONTÂNEO

- Encontrar o carro **idealizado**
- Sentir-se **admirado**
- Ser **original**

OBJETIVO

- Encontrar o carro mais **adequado** para a sua necessidade
- Sentir-se **seguro**
- Ser **eficiente**

EXPERIÊNCIA DIGITAL

PROPOSTA DE VALOR

ANÁLISE DAS PRINCIPAIS DORES DO CLIENTE NOS MOMENTOS DE CONTATO E COMPRA DE UM CARRO NOVO



**PÓS-VENDAS DIGITAL
BEXP BUTANTÃ**



AGENDAMENTO



**RECONHECIMENTO
NA RECEPÇÃO**



**BOXES COM IDENTIFICAÇÃO
PARA O CLIENTE**



**SALA DE CONVENIÊNCIA
PARA O CLIENTE**

ESTRATÉGIA 2020

CSI
Jeep

PROCESSOS
(WCD OTIMIZADO
FOCO NO CLIENTE)

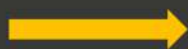
PESSOAS
(TREINAMENTO
COMPORTAMENTAL)

EXPERIÊNCIA
DIGITAL

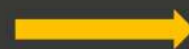
ESTRUTURA
(FOCO NO
PÓS-VENDAS)

**GARANTIA DE
RESULTADOS
SUSTENTÁVEIS**

RECONHECER



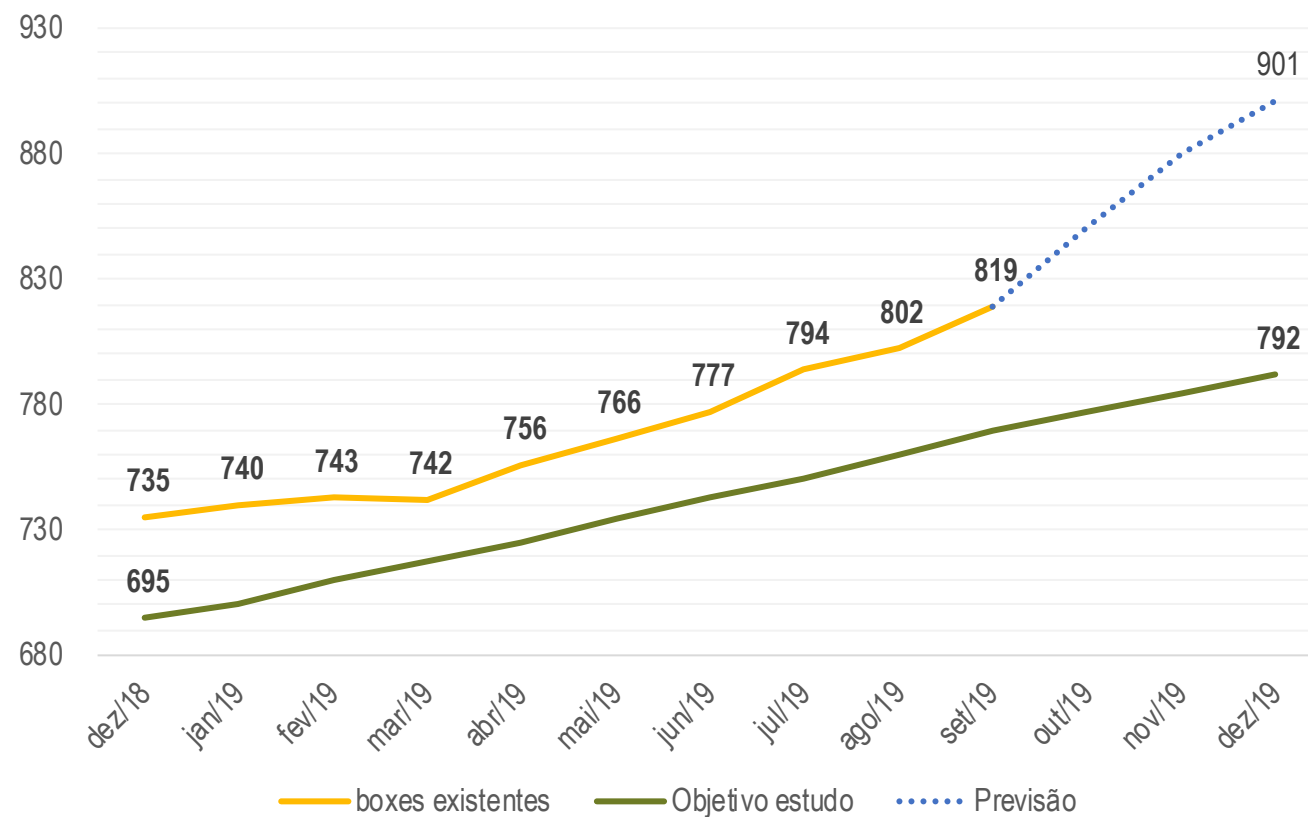
ATUAR



ENTREGAR

CAPACIDADE DE ATENDIMENTO DA REDE

EVOLUÇÃO INSTALAÇÃO ELEVADORES



PROGRAMA

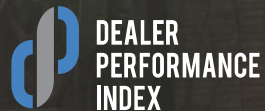
DNA



Jeep



CRITÉRIO DE PONTUAÇÃO



PERFORMANCE

SEM CLASSIFICAÇÃO	CERTIFICAÇÕES INICIAIS	BRONZE	PRATA	OURO
SEM CLASSIFICAÇÃO	CERTIFICAÇÕES INICIAIS	BRONZE	PRATA	PRATA
SEM CLASSIFICAÇÃO	CERTIFICAÇÕES INICIAIS	BRONZE	BRONZE	BRONZE
SEM CLASSIFICAÇÃO	CERTIFICAÇÕES INICIAIS	CERTIFICAÇÕES INICIAIS	CERTIFICAÇÕES INICIAIS	CERTIFICAÇÕES INICIAIS
SEM CLASSIFICAÇÃO	SEM CLASSIFICAÇÃO	SEM CLASSIFICAÇÃO	SEM CLASSIFICAÇÃO	SEM CLASSIFICAÇÃO



QUALIDADE



ORGULHO EM RECONHECER



**OBJETIVOS:
QUALIDADE + PERFORMANCE**



**REDE ENGAJADA,
COMPETITIVA E ATUANTE**



CELEBRAÇÃO



VENDAS GESTORES

- BATEU-LEVOU
- PRÊMIOS BIMESTRAIS
- MELHORES DO ANO

VENDAS VENDEDORES

- BATEU-LEVOU
- PRÊMIOS BIMESTRAIS
- MELHORES DO ANO

PÓS-VENDAS GESTORES

- PRÊMIOS BIMESTRAIS
- MELHORES DO ANO

QUALIDADE GESTORES

- MELHORES DO ANO

CONCESSIONÁRIA EQUIPE

- FESTA NA CONCESSIONÁRIA
- BLITZ COM PRÊMIOS

PRÊMIOS 1º BIMESTRE – AZZURRA



PRÊMIOS 1º BIMESTRE – DAHRUJ



PRÊMIOS 1º BIMESTRE – GAMBATTO



DNA JEEP

Ranking
Setembro 2019

GRUPOS
ÁREA OPERACIONAL

PORTE **PREMIADOS**

P 2

M 3

G 3

PORTE	GRUPO	ÁREA OPERACIONAL	CLASSIFICAÇÃO	MÉDIA DPI	MÉDIA WCD
G	MARAJÓ	LONDRINA	PRATA	90	94
	STEFANINI	PIRACICABA	PRATA	86	91
	NEW SEDAN	JOÃO PESSOA	BRONZE	87	93
M	FELICE	PASSO FUNDO	PRATA	93	98
	FIPAL	CASCADEL	PRATA	77	94
	NOSSATERRA	MACEIO	BRONZE	88	96
P	FELICE	SANTA MARIA	PRATA	88	98
	RADAR	JUAZEIRO DO NORTE	PRATA	86	96

A front-facing view of a white Jeep SUV, likely a Grand Cherokee, parked on a dark, gravelly desert road. The vehicle's iconic seven-slot grille and round headlights are prominent. The background shows a vast, arid landscape under a blue sky with scattered white clouds. The image is framed by a thin yellow border.

RECONHECIMENTO FINAL