

RICARDO SOUZA ROCHA

Contato(62) 9 92443404 - RUA 1042 St Pedro Ludovíco – Goiânia - Goiás

Email – rsouzarocha6@gmail.com

Linkedin: www.linkedin.com/in/ricardo-rochas

Objetivo Profissional- Gerente

Tenho uma vida profissional pautada em grandes desafios. Por este motivo, acredito que esta é a oportunidade ideal para que eu mostre e desenvolva ainda mais minhas habilidades e competências de liderança e trabalho em equipe.

Resumo Profissional

Sou gestor de pós vendas com 20 anos de experiência no setor automobilístico, com vivencia nas áreas de mecânica, consultoria técnica, sistemática de garantia , rotina de peças e gerencia de pós- venda.

Monitoramento de KPI'S de performance de vendas de peças e serviços e garantia.

A experiência nesse setor me trouxe uma visão dinâmica do segmento comercial ao qual somadas com a maturidade , responsabilidade e motivação de minhas ações, consegui entregar resultados positivos a minha diretoria.

Com foco em reforçar os pilares de pós venda (sustentabilidade , satisfação e retenção do cliente e geração de resultados)

Experiência Profissional

CAOA CHERY - Gerente pós-venda

2019-2020

Principais atividades:

- Gerenciamento de 20 funcionários, supervisionando a contratação e crescimento profissional dos colaboradores.
- Auxílio aos consultores técnicos no desenvolvimento das operações e resoluções de problemas, prestando um serviço de atendimento ao cliente .
- Monitoramento de KPI'S de performance de vendas de peças e serviços, performance de colaboradores e de garantia, gestão de equipe, controle de agendamentos, elaboração e execução de plano de ação, acompanhamento de contas a receber, recrutamento e seleção de colaboradores
- Monitoramento e tratativas de SAC.
- Monitoramento de índice de treinamento, implantação e manutenção de processos de gestão de qualidade
- Melhoria dos indicadores de satisfação de atendimento ao cliente da unidade Goiânia em 37%.
- Monitoramento da gestão de pedido de peças e controle de inventário(diário e mensal)
- Planejamento de férias dos colaboradores conforme o POP.
- Controle semanal da planilha de veículos imobilizados.
- Acompanhamento do faturamento, ticket médio, agregados e O.s abertas

- Monitoramento e controle de resíduos recicláveis e resíduos Perigosos

Star Motors Mitsubishi - Supervisor de serviços
2018-2019

Principais atividades:

Líder da equipe modular, responsável pelo atendimento no pós vendas e agendamento semanal e processos de garantia, vendas de serviços e peças, atendimento a veículos sinistrados e seguradoras.

Cotril Motors Mitsubishi - Supervisor de serviços 2009-2018

Principais atividades: atendimento a clientes no pós-venda

Líder de vendas na equipe ,negociação de orçamentos (peças e serviços)
análise de processos de garantia
responsável pela equipe modular de pós venda

Renauto Veículos - Consultor técnico 2008-2009

Principais atividades : Atendimento aos clientes do pós-venda

Processos de garantia, venda de serviços e peças.

Saga Veículos 1992-2006

Principais atividades:

Técnico automotivo , diagnósticos e reparos eletrônicos

Formação Acadêmica

Gestão Executiva de Negócios – Faculdade Cambury 2011

Graduação em Gestão Comercial – Unicambury 2020

Idiomas

Inglês técnico automobilístico 2009-2009

Competências

- Liderança de equipe
- Inteligência emocional

- Desenvolvimento de liderança em vendas
 - Comunicação interpessoal
 - Conhecimento de vendas estratégicas
 - Pós venda com geração de resultados (produtos e serviços)
 - Aprendizagem ativa
 - Pensamento analítico
 - Inteligência emocional
-

Certificações

Excelência no atendimento e qualidade pós vendas- Grupo CAOA

Treinamento do sistema de garantia DMS – CAOA Chery

Curso formação cipeiro designado NR-5

Curso NR-12 Operação , manut, inspeção e demais intervenções máq. e equipamentos

Curso NR-11 Segurança na operação de elevadores

Curso NR-6 Equipamentos de proteção individual

Curso 8 Passos no atendimento – CAOA

Curso GPV Panorama do mercado , analise de estrutura , analise de pessoas ,gestão e controle e cultura CAOA Chery

Curso Quadro de progresso de trabalho – grupo CAOA

Gestão de peças – inventário rotativo e mensal e organização de KAIZEN e metodologia 5s

Curso Excelência no atendimento II – CSI – IMT Inst. Mitsubishi - BSB

Curso Matemática financeira com a HP12C – IMT – Instituto Mitsubishi Treinamento

Curso Excelência no atendimento I – Fidelizando o cliente de serviço – IMT – Instituto Mitsubishi

Possuo sólidos conhecimentos em ERP (SAP) e no pacote MS Office (Excel, PowerPoint e Word)

“ Você não constrói uma empresa
você constrói um time
e o time constrói a Empresa ! ”