

RICARDO SOUZA ROCHA

Contato(62) 9 92443404 - RUA 1042 St Pedro Ludovico – 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 vivência nas áreas de mecânica, consultoria técnica, sistemática de garantia, rotina de peças e gerência 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

Renault 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 CAO A

Treinamento do sistema de garantia DMS – CAO A 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 – CAO A

Curso GPV Panorama do mercado , análise de estrutura , análise de pessoas ,gestão e controle e cultura CAO A Chery

Curso Quadro de progresso de trabalho – grupo CAO A

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 ! ”