

PAULO HENRIQUE JAIME DE SOUZA

Rua T-52, nº530, Bairro · Setor Bueno
74.215-220 · Goiânia · Goiás
(64) 98100.8156
paulohenryque@hotmail.com
51 anos · Nacionalidade: Brasileiro · Estado Civil: Casado
Disponibilidade para viagens e mudança

Objetivo: GESTÃO DE PÓS VENDA - CONCESSOÁRIAS

Síntese de Qualificações

- Carreira desenvolvida na área de **Gestão em Pós Venda**, com experiência na liderança de equipe e formação de pessoas, foco em gestão de resultados comerciais e de indicadores de qualidade, prospecção e fidelização de clientes, Planejamento e Análise de Indicadores na tomada de decisão.

Experiência Profissional

01/2020 a 10/2021 - **Grupo Enzo**
Empresa no segmento Automotivo - Concessionárias de veículos
Gestor Corporativo de Pós-venda – Assistência Técnica

Profissional atuando no ramo automotivo a 14 anos, com vasta experiência no Pós-venda (Peças e Serviços), com passagem também em Gestão Comercial de Vendas (veículos novos).

Minha carreira neste setor foi principalmente em bandeira Toyota, e tenho minhas experiências, habilidades e práticas, balizadas nesta cultura, que aprendi a admirar e utilizar em minha Gestão.

Estive como Gestor Corporativo de Pós-Vendas – Assistência Técnica, do Grupo Enzo, sediado em Campo Grande, no Mato Grosso do Sul, que hoje representa as Bandeiras: Toyota, Chevrolet, Renault, Mercedes-Benz (caminhões), Fiat, Jeep, Chrysler, Dodge, RAM, Jaguar, Land Rover, Volvo (veículos), Harley Davidson, Triumph, Agrale e Volare, um total de 16 marcas, sendo 23 operações com pós-vendas.

Na atuação Corporativa, o foco foi a padronização das operações, atuado na implantação de melhores práticas, com planejamento estratégico para gerar oportunidades comerciais.

Uma das atividades mais gratificantes foi a estruturação da equipe de Analistas de Melhoria Contínua, composta de Engenheiros Mecânicos e Engenheiros de Produção, o que nos remete à segurança que as atividades implantadas tiveram momento de protagonismo do Pós-venda, e que serão perenes e duradouras.

Ainda como Corporativo tive o privilégio de representar o Grupo Enzo, na ASSOBENS, Associação Brasileira dos Concessionários Mercedes-Benz, como membro da Comissão de Pós-venda, e agora mais recentemente estive contribuindo com a ABRADIC - Associação dos Distribuidores de Chrysler, Jeep, Dodge e Ram, também na Comissão de Pós-Venda. Estas atividades foram realmente gratificantes, e me permitiu ter uma visão nacional do universo do mercado automotivo e de como temos oportunidades de melhorar nossas operações atuando mais próximos das montadoras.

Em resumo, sou um profissional que atua de forma estratégica e comercial, com conceitos de gestão balizados em melhoria contínua e na experiência do cliente (ISC/FIR/NPS/SAC... etc.), tendo objetivos, metas e planos de ação, para atingir o propósito de VALOR da empresa onde atuo.

02/2019 a 01/2020 - **Kampai Motors – Empresa do Grupo Enzo – Bandeira Toyota**
Empresa no segmento Automotivo - Concessionária de veículos
Gerente de Pós-Venda

- Elaboração de planejamento estratégico, analisado as variáveis e características de mercado, sazonalidade, principais concorrentes, potencial de crescimento com vistas ao cumprimento de objetivos estabelecidos.
- SAC Advisor – Representante da Toyota na concessionária, para tratativas das insatisfações reclamações de clientes com objetivo de reduzir e evitar propagação em órgãos de defesa e mídias sociais.
- Implantação de ações comerciais e marketing, desenvolvimento de novos produtos e serviços (ampliando o mix), visando à inovação e rentabilidade;
- Capacitação e motivação de profissionais de Pós-vendas, objetivando os cumprimentos de metas de qualidade e de resultados comerciais;
- Gestão de Pessoas – Foco na formação de líderes de equipe, com acompanhamento e suporte de Recursos Humanos.
- Elaboração de relatórios gerenciais para análise e apresentação de resultados, auxiliando na definição de metas;
- Gestão de Processos de Qualidade (ONE TOYOTA) – Certificação TSM em Pós Venda Toyota.
- Gestão dos Processos de Garantia – Acompanhar e elaborar ferramentas a fim de cumprir os procedimentos preconizados pela Montadora no processo de Garantia. Implantação de um novo processo que blindou a análise de garantia;
- Gestão de Peças – Acompanhar os processos de estoque, analisando giro, demanda, dias de estoque, fornecimento, pedidos de peças e obsoletos. Reestruturação completa da equipe de Peças;
- Gestão de Resultados – Análise de receita, despesa, alocação de recursos físicos e humanos, na busca contínua pelo Resultado (Lucro);

Aproximação do concessionário com a montadora, sendo facilitador e interlocutor com áreas estratégicas, alcançando resultados expressivos em 2016 e 2017 nos principais kpis de Pós Vendas com foco na Satisfação do Cliente (ISC), no Reparo Correto na 1^a vez (FIR) e na redução de Reclamações (SAC) e Resultado (L.O)

07/2018 a 02/2019 - **Via Japan Ltda – Empresa do Grupo Enzo – Bandeira Toyota**
Empresa no segmento Automotivo - Concessionária de veículos
Gerente Comercial

- Elaboração de planejamento estratégico, analisado as variáveis e características de mercado, sazonalidade, principais concorrentes, potencial de crescimento com vistas ao cumprimento de objetivos estabelecidos pela empresa e pela montadora.
- Reestruturação da equipe de vendas de veículos novos, contratação e treinamento destes novos colaboradores;
- Controle do Market Share e posicionamento do distribuidor na Regional;
- Monitoramento dos volumes de comercialização de veículos no atacado e varejo, e na definição da distribuição desses volumes;

- Monitoramento do Lucro Bruto, do ponto de equilíbrio e da Taxa de Absorção do concessionário, abrangendo Volume de Veículos Novos e captação de Usados, retorno financeiro e seguros (F&I), limites de floor-plan e evolução patrimonial;
- Elaboração de relatórios gerenciais para análise e apresentação de resultados, auxiliando na definição de metas;
- Certificação ONE Toyota (TSW), ISC (Satisfação);
- Gestão de Resultados – Análise de receita, despesa, alocação de recursos físicos e humanos, na busca contínua pelo Resultado (Lucro);

05/2016 a 07/2018 - Via Japan Ltda – Empresa do Grupo Enzo – Bandeira Toyota
Empresa no segmento Automotivo - Concessionária de veículos
Gerente de Pós Venda

- Elaboração de planejamento estratégico, analisado as variáveis e características de mercado, sazonalidade, principais concorrentes, potencial de crescimento com vistas ao cumprimento de objetivos estabelecidos.
- SAC Advisor – Representante da Toyota na concessionária, para tratativas das insatisfações reclamações de clientes com objetivo de reduzir e evitar propagação em órgãos de defesa e mídias sociais.
- Implantação de ações comerciais e marketing, desenvolvimento de novos produtos e serviços (ampliando o mix), visando à inovação e rentabilidade;
- Capacitação e motivação de profissionais de Pós-vendas, objetivando os cumprimentos de metas de qualidade e de resultados comerciais;
- Gestão de Pessoas – Foco na formação de líderes de equipe, com acompanhamento e suporte de Recursos Humanos.
- Elaboração de relatórios gerenciais para análise e apresentação de resultados, auxiliando na definição de metas;
- Gestão de Processos de Qualidade (ONE TOYOTA) – Certificação TSM em Pós Venda Toyota. ISO 14001 – Gestão e Suporte RAD, acompanhamento das atividades administrativas do responsável ambiental para certificação.
- Gestão dos Processos de Garantia – Acompanhar e elaborar ferramentas a fim de cumprir os procedimentos preconizados pela Montadora no processo de Garantia. Implantação de um novo processo que blindou a análise de garantia;
- Gestão de Peças – Acompanhar os processos de estoque, analisando giro, demanda, dias de estoque, fornecimento, pedidos de peças e obsoletos;
- Gestão de Resultados – Análise de receita, despesa, alocação de recursos físicos e humanos, na busca contínua pelo Resultado (Lucro);

Aproximação do concessionário com a montadora, sendo facilitador e interlocutor com áreas estratégicas, alcançando resultados expressivos em 2016 e 2017 nos principais kpis de Pós Vendas com foco na Satisfação do Cliente (ISC), no Reparo Correto na 1ª vez (FIR) e na redução de Reclamações (SAC) e Resultado (L.O)

10/2010 a 02/2016 - **Maudi Motors Comércio de Veículos Ltda - Toyota**
Empresa no segmento Automotivo - Concessionária de veículos
Gerente de Pós Venda

- Elaboração de planejamento estratégico, analisado as variáveis e características de mercado, sazonalidade, principais concorrentes, potencial de crescimento com vistas ao cumprimento de objetivos estabelecidos;
- Implantação de ações comerciais e marketing, desenvolvimento de novos produtos e serviços (ampliando do mix), visando à inovação e rentabilidade;
- Capacitação e motivação de profissionais de Pós-vendas, objetivando os cumprimentos de metas de qualidade e de resultados comerciais;
- Gestão de Pessoas – Foco na formação de líderes de equipe, com acompanhamento e suporte de Recursos Humanos.
- Elaboração de relatórios gerenciais para análise e apresentação de resultados, auxiliando na definição de metas;
- Gestão de Processos de Qualidade (TSM) – Certificação em Pós Venda Toyota equivalente ao processo ISO;
- Gestão dos Processos de Garantia – Acompanhar e elaborar ferramentas a fim de cumprir os procedimentos preconizados pela Montadora no processo de Garantia;
- Gestão de Peças – Acompanhar os processos de estoque, analisando giro, demanda, dias de estoque, fornecimento, pedidos de peças;
- Gestão de Resultados – Análise de receita, despesa, alocação de recursos físicos e humanos, na busca contínua pelo Resultado (Lucro);
- Interlocução e relacionamento com áreas estratégicas junto à fábrica, aproximando o concessionário da montadora, estreitando os laços e sendo um facilitador na busca de atender as demandas originadas no concessionário no atendimento aos clientes internos e externos, além de se colocar a disposição na aplicação de projetos piloto.

09/2007 a 10/2010 - **Distribuidora Maudi de Veículos Ltda - Volkswagen**
Empresa no segmento Automotivo - Concessionária de veículos
Gerente de Peças

- Éxito na implantação de projeto de piloto de novo modelo de estoque, com foco em organização, análise de demanda, giro e escapamento de obsoletos;
- Responsável pela gestão geral de peças de todas as lojas VW do Grupo Maudi .
- Implantação do conceito de central de compras das lojas VW para compras de rede e análise de sugestão de compra para itens de giro;
- Implantação de ações comerciais e marketing, desenvolvimento de novos produtos (ampliando do mix), visando à inovação e rentabilidade;
- Elaboração de relatórios gerenciais para análise e apresentação de resultados, auxiliando na definição de metas;
- Gestão de Peças – Acompanhar os processos de estoque, analisando giro, demanda, dias de estoque, fornecimento, pedidos de peças;
- RAD da ISO – Implantação dos processos de Qualidade ISO na bandeira VW do Grupo Maudi, iniciando pela matriz em Itumbiara, posteriormente nas unidades de Catalão e Goiatuba;

01/1995 a 07/2007 - **TV Anhanguera / TV Rio Paranaíba – Grupo Jaime Câmara**
Empresa do segmento de Comunicações.
Coordenador de Programação
Coordenador de Externas
Diretor de Imagens / Editor
Supervisor de Programação
Supervisor Comercial

- Atuando na coordenação da programação de programas ao vivo, Telejornais, Inserção de comerciais, Transmissões de Externas (eventos) – Tv Anhanguera Goiânia – Afiliada Globo
- Gestão da equipe de programação e produção de comerciais da TV rio Paranaíba Itumbiara – Afiliada Globo
- Gestão da equipe Comercial com elaboração de planejamento estratégico, analisado as variáveis e características de mercado, sazonalidade, novas oportunidades, desenvolvimento de campanhas para mercados diferenciados e abertura e fidelização de clientes;

Formação Acadêmica – Superior Incompleto

Administração de Empresas – Não Concluído
Faculdade Anhanguera - Goiânia

Direito – Não Concluído
ULBRA – Universidade Luterana do Brasil - Itumbiara

Idioma

Inglês – Iniciando (Básico)

Informática

Conhecimento no Pacote Office, internet, e Básico de Power B.I