

REUNIÃO GERAL

- 1) ABERTURA
- 2) HISTÓRICO EMPRESA
- 3) NÚMEROS
- 4) RUMO À GRANDE VIRADA (1999 A 2001)
- 5) ATENDIMENTO AO CLIENTE
- 6) NÚMEROS
- 7) GRUPOS
- 8) ENCERRAMENTO
- 9) COQUETEL

1) ABERTURA

Agradecimentos

Pensem : Como fazer para aumentar o meu resultado ??

Projeto K – K – K (Quero / Quero / Quero)

O que eu colaborador quero da empresa !!

O que eu empresa quero do colaborador !!

O que eu cliente quero da empresa e seus colaboradores !!

2) HISTÓRICO EMPRESA

Página 9 do PAC

Anos bons e outros nem tanto.

Em 1998, tivemos a visita da receita federal, 9 meses, multa

Grande despesa financeira, advinda do aumento do volume de vendas de 1996, 1997 e próprio 1998.

Vendas em queda.

Ficamos inadimplentes com a fábrica , sem carros e peças ...

Enxugando tudo que podíamos, mas

O que fazer ????

3) NÚMEROS

Transparências

4) RUMO À GRANDE VIRADA (1999 A 2001)

Em reuniões no começo de 1999, decidimos continuar com o negócio.

Estratégias : Cancelar contrato com VW ??

Decisões mais drásticas, reduzir em mais de 50% o quadro ??

Tornar-mos multimarcas ??

União de algumas concessionárias ??

Porém, sempre acreditamos que a solução para os problemas da empresa está dentro da nossa própria empresa.

Diz um ditado, “Quando o mar está calmo, qualquer barco navega bem”. O mar estava calmo com a ditadura, mercado fechado para os importados, monopólios

generalizados, etc, ou seja, todos os incompetentes se estabeleceram, qualquer idiota tocava um negócio, lembra da época da inflação ??? como as coisas teoricamente eram fáceis. AGORA, quando o mar está agitado, aí é só para CRAQUE. Temos que ser os melhores.

- Da fita, As pessoas comuns olham para as coisa que existem e perguntam PORQUÊ, eu sonho com as coisas que não existem e pergunto POR QUÊ NÃO ??” Porque não continuar ??

Decidimos continuar.

Estratégia montada, trouxemos aqui o Bellotti, palestra.
Situação difícil, mudanças e mais mudanças, mas ... Vamos ser aliado à mudança

Lembram-se da palestra de Terça-feira ??

Dos Triunfadores ??

1. Humildade, a vida é uma reconstrução permanente
2. Aliado da mudança, postura positiva, buscar oportunidades

Não é o ambiente externo que quebra a empresa, é a capacidade de adaptação à mudança do ambiente externo.

Se você não estiver comprometido com o teu negócio, pode demorar um pouco, mas você certamente estará fora.

Pedimos o PAC – Programa de Apoio ao Concessionário.

Falar sobre ele.

Certificado ASE – Geninho e Alex – Prêmio

5) ATENDIMENTO AO CLIENTE

Sou voltado para o cliente ??

A nossa empresa está voltada para o cliente ??? Desde o boy até a diretoria, a gente sabe o que o cliente quer ???

Onde está o cliente na minha organização ???

Temos que estar voltado para o cliente.

Hoje, o Preço faz o Custo

Não tem mais inflação e o mercado está aberto, antigamente o custo fazia o preço.

Hoje vale o :

- Jogo da Seriedade
- Jogo da Qualidade
- Jogo da Produtividade
- Jogo da Efetividade
- Jogo da Competência

O cliente não paga o Custo da nossa INEFICIÊNCIA.

A única pessoa que pode demitir do funcionário ao diretor é o cliente, basta comprar no seu concorrente.

Percentuais de atendimento :

15% atendem com empatia

20% atendem com simpatia

60% atendem com total apatia, indiferença, pessoal não procura saber mais, se informar.

05% com antipatia, não gostam de cliente.

Qual a melhor forma de propaganda da empresa, o cliente satisfeito.

Qualidade não é mais diferencial competitivo, qualidade é premissa.

Quem vai fazer o diferencial, é a qualidade do serviço, portanto é o ser humano.

Nova lógica do lucro : FITA. = Eu vou conseguir o mesmo lucro ou mais, através do encantamento do meu cliente, que encantado será mais fiel, que de tão encantado me aceita pagar até mais um preço acima. Ele fica mais fiel e fica mais comigo.

6) NÚMEROS / COMENTÁRIOS

A nossa condição hoje é a de estamos no prejuízo.

LUCRO é consequência da coisa Bem Feita.

Transparências :

IDÉIAS :

Temos que SONHAR.

- A) 15,00 A IDÉIA CRIATIVA
- B) VEÍCULOS TRAZIDOS PARA CONSIGNAÇÃO, 50,00 PARA QUEM TROUXE
- C) SINISTROS TRAZIDOS PARA A EMPRESA, PERCENTUAL DE 4,0 % sobre o orçamento. *FECHADO*
- D) FINANCIAMENTO PARA TERCEIROS , 1% PARA QUEM TROXER, do valor financiado, *VW, e 1,5% p/ outras*
- E) ABOLIR CARTÃO PONTO.
- F) *Construção, 10,00 a indicação se fechou o contrato*

AJUSTES IMEDIATOS :

- Prever e antecipar todos os problemas que podem acontecer com o cliente.
- Funcionário tem autonomia para tomar a melhor decisão e resolver o problema do cliente. Você sabe o que tem que ser feito.
- Atentar na própria realização do serviço, não matar, preencher o tempo, procurar ajudar o setor e o companheiro em serviços.
- Ações definidas em reunião do dia 10/07/90.
- Precisamos aumentar receita e diminuir despesas
- DESPESAS : telefone, água, luz, papel, cobrança
- Se você perder o emprego hoje, você demorar um tempo para se organizar de novo
- O seu salário, por menor que ache que seja, valorize, cuide dele
- Precisamos Ter iniciativa de cada colaborador
- Se você é tranquilo, gosta de voar, passear, enrolar o tempo, passar o tempo, sair sem avisar, estamos de olho em você

- Se você tiver folga na sua seção, procure ajudar o outro
- Férias, acerto com 1-20-40
- Acerto, acerto com 1-30-60-90
- Vendedor de carro não pode se limitar a vender só carro, tem que buscar serviço, peças, consórcio e vender a empresa
- Mecânico tem que ser generalista, entender de mais de uma área.
- Daqui a pouco não vai se admitir o Só funileiro, ou o Só pintor, tem que saber fazer as duas coisas.

Sobre o especialista :

“Especialista é aquele cara que sabe muito sobre pouco, vai sandendo cada vez mais sobre cada vez menos, até que sabe tudo sobre nada”

O Verdadeiro especialista é aquele que a especialidade acaba e ele não percebe, ele continua especialista na atividade que acabou.

“Cuidado com aquele que diz que tem 30 anos de experiência. Na verdade ele tem 1 ano de experiência que ele repetiu 30 vezes”

- Quem não tiver com o intuito de colaboração, independente de nível e salário, não serve para a empresa.

Se você não incorporar a empresa, não somente o “vestir a camisa” e ter a logomarca da Montalve tatuada em você, para a empresa você não serve.

Você que não participa, não se envolve, estamos de olho em você

Você que não se preocupa em aprender mais sobre o que faz, ler, adquirir conhecimentos novos, cuidado, você está com os dias contados.

7) GRUPOS

Fita do Marins :

Antigamente, tinha-se o conceito “- Você não é pago para pensar, é pago para trabalhar, para fazer. HOJE o conceito é diferente.

Hoje todos nós temos que Ter conhecimento, porque quanto mais conhecimento agregado a um produto ou serviço, maior a margem de resultado. Quanto mais conhecimento, mais cresce a organização. Quanto menos conhecimento, menos cresce.

PROJETO

K – K – K

- Definir:
- 1) O que o funcionário quer/espera da empresa
 - 2) O que a empresa quer do funcionário
 - 3) O que o cliente quer da empresa e de seus colaboradores
- Depois de feito, chamarei clientes na loja para batermos papo.

O QI grupal de uma organização tem que ser mais do que a soma dos seus QI's individuais, se 5 pessoas tem 100 de QI, a soma não pode ser 500, tem que ser 5000.

QI grupal, com empresa inteligente, sinergia de QI's

Ter uma empresa inteligente.

Qualidade não é mais diferencial competitivo, qualidade é premissa.

Temos que ter o sentimento de ser campeão

8) ENCERRAMENTO

Ter o BRILHO nos OLHOS

Temos um projeto muito importante,

Temos um problema a resolver

Temos um objetivo

Eu estou com você, vamos transformar esta empresa.

PORTANTO O SUCESSO DA NOSSA EMPRESA DEPENDE DA SOMATÓRIA DE CADA UM DE NÓS. TEMOS QUE TER O BRILHO NOS OLHOS.

PERGUNTAS ????????

9) COQUETEL