

WEBINAR – Grupo de Concessionários VW

Orientações Gerais



As câmeras e os microfones dos participantes devem permanecer desligados durante todo o evento.



Utilizem o chat para perguntas, responderemos ao longo da apresentação, ou por e-mail após a reunião.



O conteúdo da apresentação será disponibilizado por e-mail nos próximos dias



Começaremos em alguns minutos, por favor aguardem.

WEBINAR - GRUPOS DE CONCESSIONÁRIOS

07 de Abril de 2021

AGENDA	11:00	Abertura	P. Di Si	5'
	11:05	Apresentação Roger Corassa & Setimo Spini	R. Corassa / S. Spini	15'
	11:20	Informações de Mercado	R. Corassa	10'
	11:30	Ações de Desenvolvimento da Rede	A. Abelleira	10'
	11:40	Vendas	R. Casagrande	10'
	11:50	Pós-Vendas	S. Spini	10'
	12:00	Q&A	All	30'



Abertura – Pablo Di Si



Apresentação Executivos



Roger Corassa

VP Vendas & Marketing Brasil



26 anos de experiência na indústria automobilística

Administração de Empresas – Universidade Paulista

Marketing (Fundação Oswaldo Cruz) e Gestão de Concessionários (ESPM)



Roger Corassa

VP Vendas & Marketing Brasil

- Relação aberta e transparente!
- Proximidade e presença na rede!
- Reconhecer os problemas e entregar soluções!



- Rentabilidade
- Volumes
- Market Share
- Cobertura de Mercado
- Imagem da Marca
- Passagens de Serviços



- Rentabilidade
- Custos Operacionais
- Modernização
- Qualidade dos Serviços
- Processos e Treinamentos



- Agilidade nos Leads
- Jornada Digital
- Redução de Custos
- Experiencia Inovadora



- Satisfação!
- Encantamento!
- Fidelidade!

Sétimo Spini Diretor de Pós-Vendas SAM



27 anos de experiência na indústria automobilística

Engenheiro Mecânico – Univ. Federal de Uberlândia (UFU)
Engenharia Automotiva (PUC-MG) e Adm de Empresas (FAAP-SP)

ANALISTA

Regional
Pós-Vendas

Fiat & Chrysler

GERENTE

Pós-Vendas
LATAM

Volvo Cars

DIRETOR

Pós-Vendas &
Importados/
Logística

BMW Group

DIRETOR

Pós-Vendas &
Desenvolvimento
da Rede

Audi
2013 / 2021

DIRETOR

Pós-Vendas
Brasil & SAM

VW

2021

1994 / 1998 – Fiat
1998/2001 - Chrysler

2001 / 2006

2006/2013



Sétimo Spini

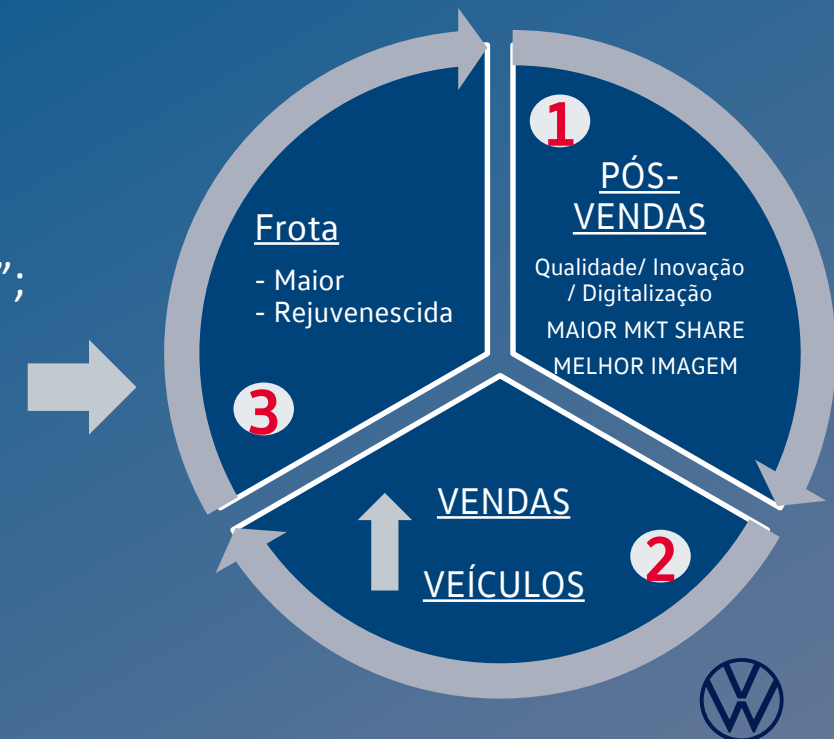
Diretor de Pós-Vendas SAM

Perfil de atuação e liderança (pilares):

- Influência: **harmonia**; entendimento e soluções ‘ganha-ganha’;
- Pensamento Estratégico: **‘learner’**, vivenciando e estando presente junto aos desafios da linha de frente;
- Execução: **‘achiever’**, com disciplina e responsabilidade.

Pontos de atenção à frente do Pós-Vendas da Volkswagen:

- Clientes e benefícios ao Negócio sempre colocados ao centro de cada decisão e iniciativa;
- Atividades cada vez mais entrelaçadas dentro de “Vendas & Marketing”;
- Percepção/imagem **diferenciadas**, pelo mercado consumidor, em:
 - ✓ Qualidade de Serviços;
 - ✓ Soluções inovadoras e digitalizadas aos dealers e à jornada dos clientes: produtos (acessórios, programas de serviços, collection), eficiência logística, fortalecer e expandir ‘market places’.



Informações de Mercado



WEBINAR - GRUPOS DE CONCESSIONÁRIOS

Falta de Peças & COVID-19 – Setor Automotivo



Chega a 10 o número de montadoras com produção parada por falta de peças e descontrole da pandemia

Com fábricas no interior de São Paulo, Honda e Hyundai confirmaram interrupção



Fonte: Folha de São Paulo



Imagem: Arquivo - Rodrigo Paiva/Folhapress

Falta de peças no Brasil para montadoras por até 2 meses

ESTADÃO conteúdo
Cleide Silva
Em São Paulo
14/03/2021 07h20

Fonte: Estadão

Covid-19 e falta de componentes param fábricas de veículos pelo país

Volks, Mercedes, Volvo e Scania paralisaram produção por piora da pandemia; falta de peças também pesa, e GM interrompe fabricação do Onix por dois meses

Por **Diego Gimenes** Atualizado em 24 mar 2021, 14h13 - Publicado em 24 mar 2021, 08h59

Fonte: Veja

Fabricantes de carros estão parando no mundo inteiro, e seu celular é um dos culpados

Alta demanda por semicondutores está provocando interrupções globais nas montadoras

Por **Rodrigo Ribeiro**
20/01/2021 15h02 - Atualizado há 2 semanas



Fonte: Auto Esporte

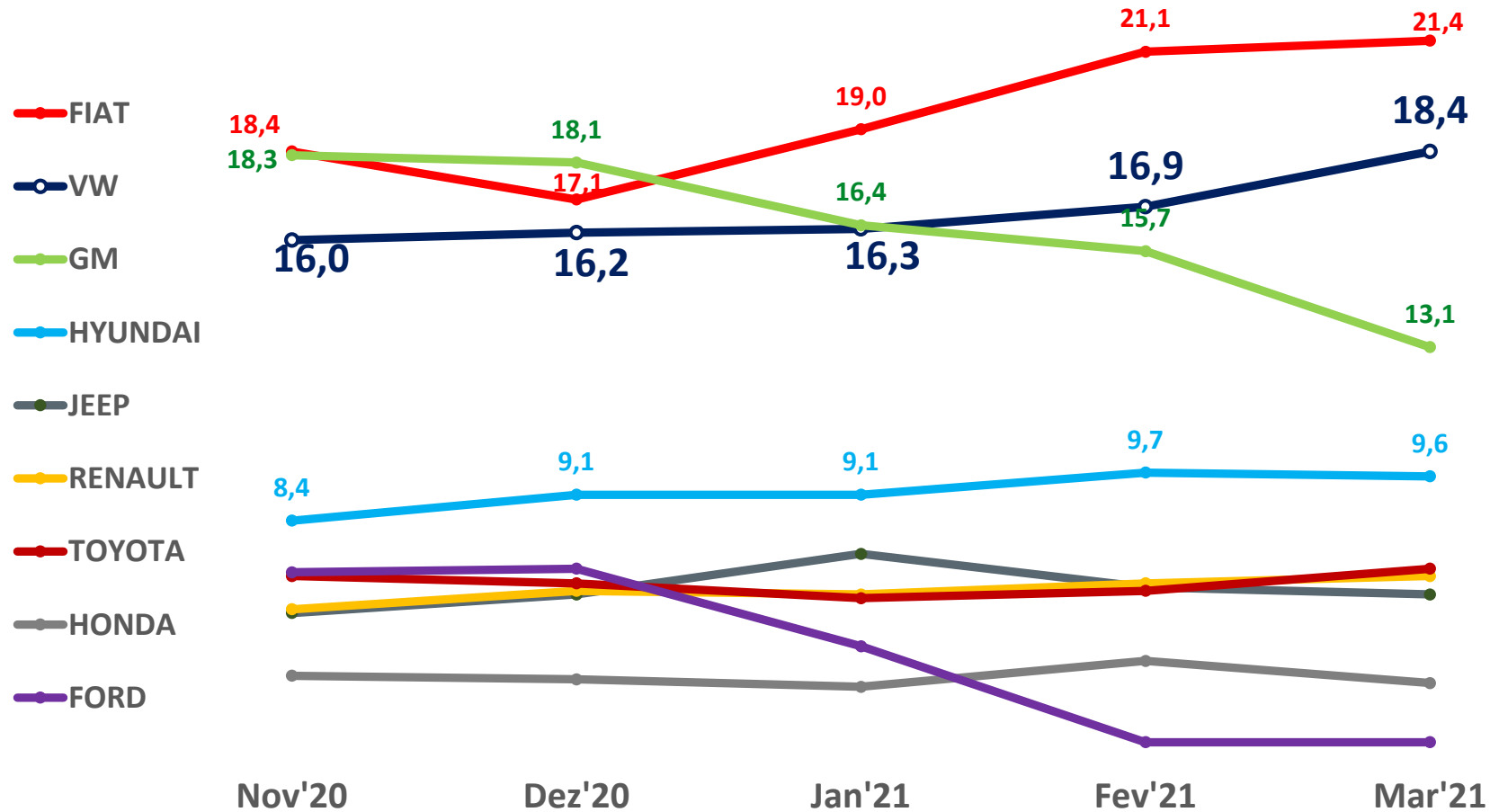


WEBINAR - GRUPOS DE CONCESSIONÁRIOS

Market Share por marca - Varejo + Corporativo



VW É UMA DAS ÚNICAS
A GANHAR MERCADO!

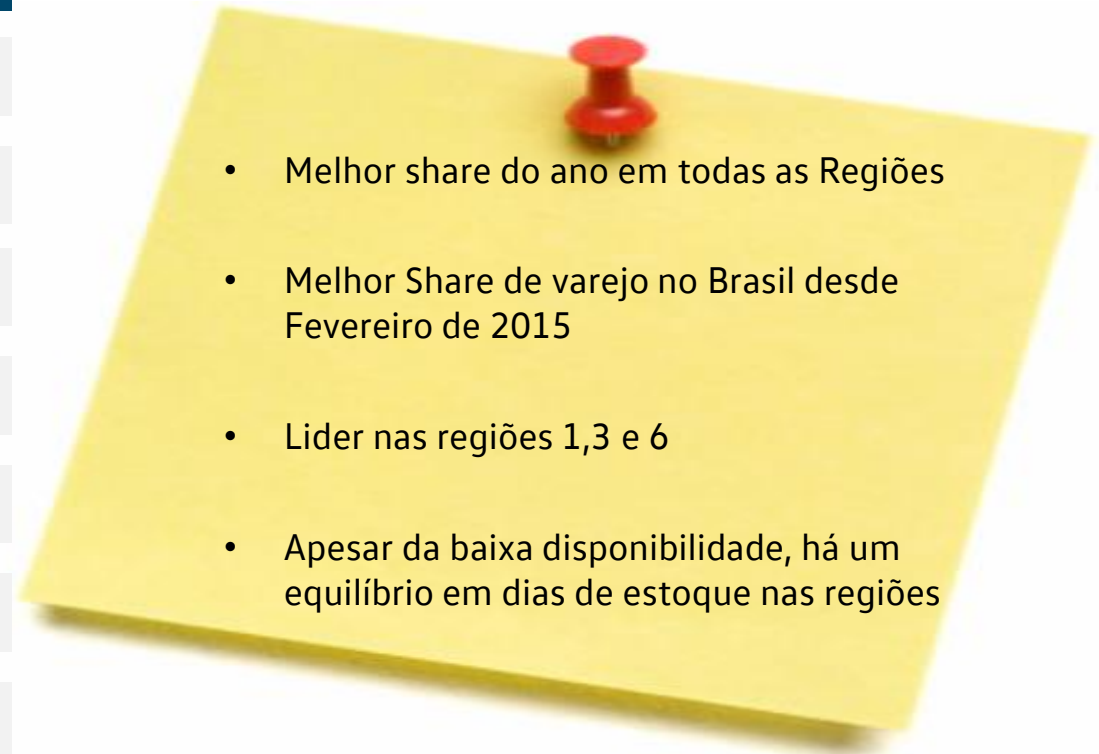


WEBINAR - GRUPOS DE CONCESSIONÁRIOS

Market Share do Varejo e Dealer Estoque em Março



	Market Share			Dias de Estoque
Região 1	14,5%		Líder	19
Região 2	15,0%			21
Região 3	17,8%		Líder	21
Região 4	14,6%			19
Região 5	14,3%			26
Região 6	17,2%		Líder	21
Brasil	15,7%			21



Região 4: Antiga Região 4+7



WEBINAR - GRUPOS DE CONCESSIONÁRIOS

Informações das Plantas 2021



Planta	Turnos
Anchieta	2 Turnos trabalhando
Taubate	2 Turnos trabalhando
Curitiba	2 Turnos trabalhando
Pacheco	2 Turnos trabalhando

Plantas VW no Brasil
com produção
suspensa entre 24.03
e 04.04 com retorno
às atividades em
05/04



Desenvolvimento da Rede



Ações de Suporte Rede I COVID-19

- **Ampliação do vencimento de notas do crédito rotativo (D+30)**
- **Extensão do prazo de pagamento de peças e acessórios (PAC)**
- **Antecipação de Pagamentos de PIV, PIVE e PIP**
- **Revisão dos Objetivos de peças**
- **Flexibilização da Pesquisa CEM**
- **Retirada do Saldo disponível do Fundo Apolo:**
suspensão da devolução e prorrogação do vencimento
- **Prorrogação dos Vencimentos das Notas Fiscais do Fundo Apolo**
- **Postergação dos prazos de envio dos DEFs**
- **Suspensão da Auditoria de Garantia**



Implementação - New Brand Design



Vendas



Jornada do cliente

Ferramentas Digitais para aprimorar a experiência do Cliente e do Dealer



DDX

Tela interativa para a configuração do carro, disponível na rede de concessionários como alternativa virtual para clientes que optarem por não entrar no carro disponível no showroom



VR

Demonstração do lineup VW por uma experiência de Realidade Virtual



App Saiba +

Ferramenta de trabalho para os profissionais de vendas com informações relevantes do negócio e gerenciamento dos leads



AR – VW Experience

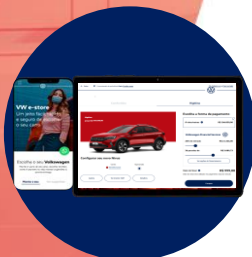
APP de realidade aumentada disponível para os novos lançamentos (T-Cross, Nivus e Taos).

+ **300k downloads**



Venda Móvel

Integrado com o Ecosistema do DDX, permite ao concessionário realizar a venda em qualquer lugar.



VW e-store

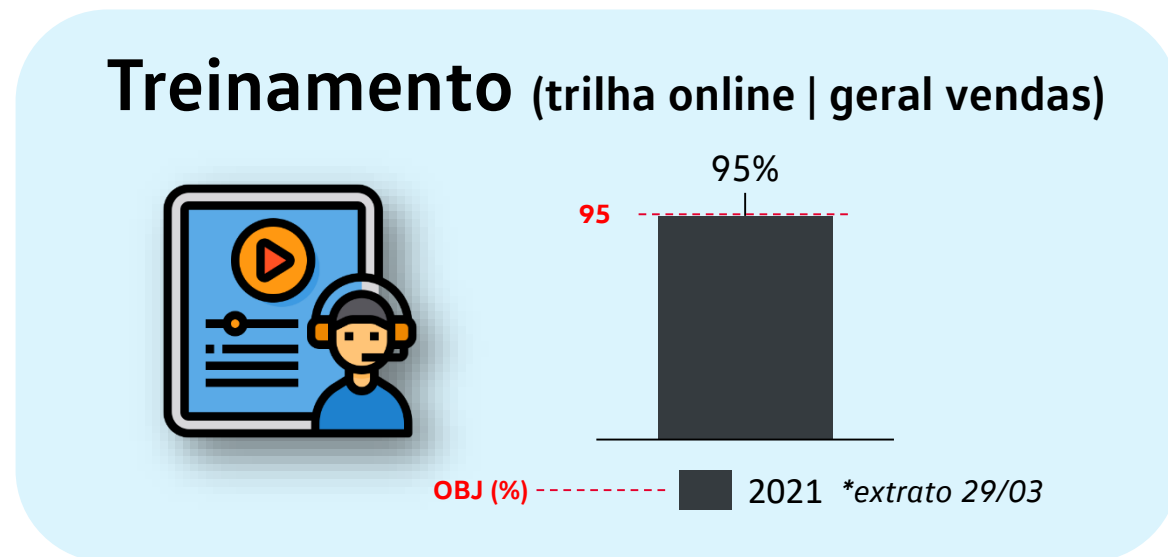
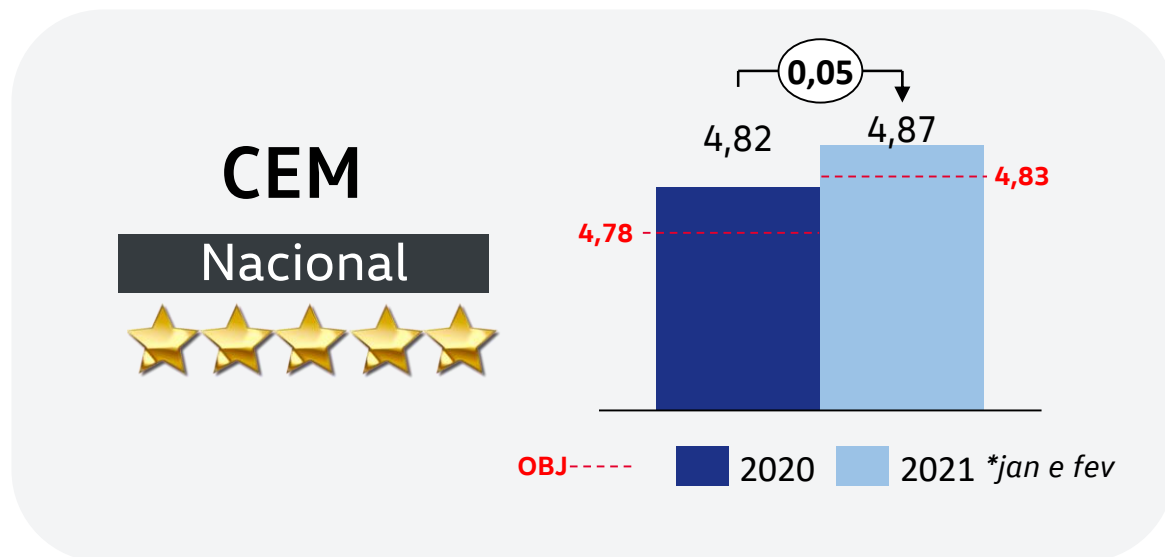
A nova plataforma permite que o cliente escolha a concessionária de preferência, configure o modelo, e, ao final, mediante a um pagamento de sinal, faça a reserva do seu novo VW.



COTA VW

Sistema de cotação de veículos, ferramenta dinâmica, moderna e de fácil utilização, é possível compartilhar cotações em poucos cliques no computador ou smartphone.

Pesquisa CEM | Treinamento



❖ **Workshops:** Em mar/21 foi realizado **6** WS regional para compartilhamento de boas práticas e esclarecimento de dúvidas.

+7 horas de conteúdo

+ **800** expectadores



❖ **Recupera CEM:** DN's bottom participam de uma reunião com a gestão da VW e apresentam um plano de ação para melhoria das notas. Encontro de **2021 previsto para maio**.



❖ **Entrega do veículo:** Principal motivo de red flag em vendas. Importância do "básico bem feito" e a figura do "entregador técnico".



❖ Índice de capacitação tem relação com a satisfação dos clientes na pesquisa CEM;

❖ Profissionais com maiores notas de treinamento tem as melhores notas no CEM.





Comunicação Taos

A comunicação já trouxe grandes números e resultados até o momento

250.000

Pessoas impactadas por e-mail mkt



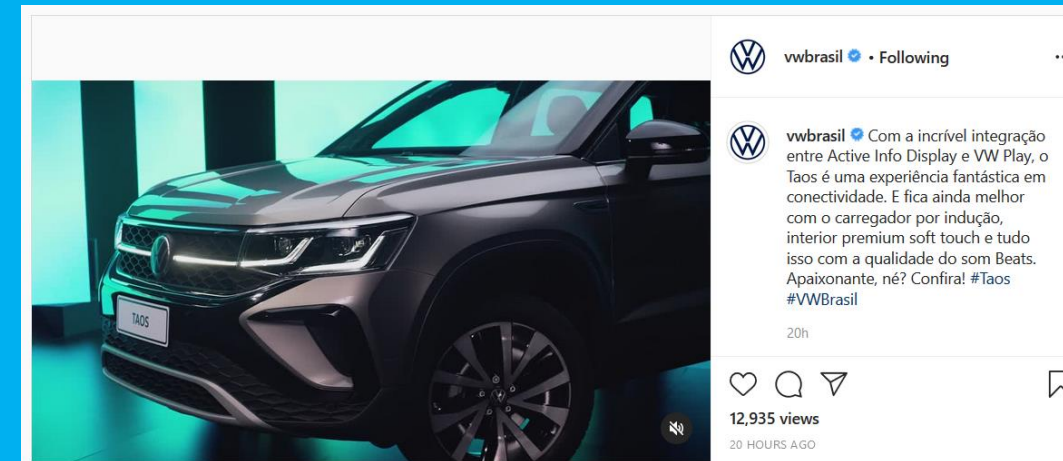
109 Milhões

De impressões em mídia



385.400

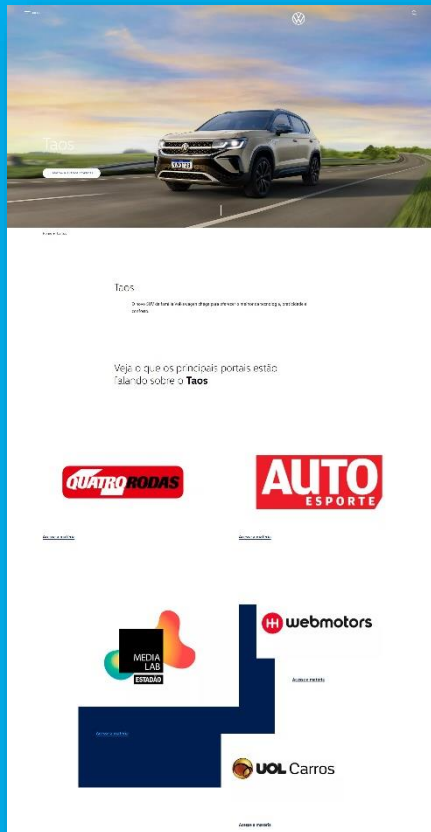
Views nos conteúdos orgânicos nas plataformas VW



A comunicação já trouxe grandes números e resultados até o momento

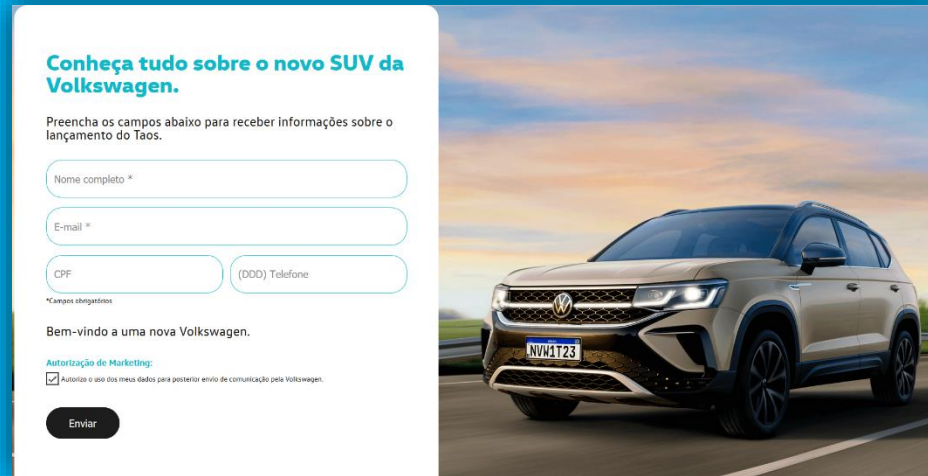
250.600

Visitas à página de Taos no site VW



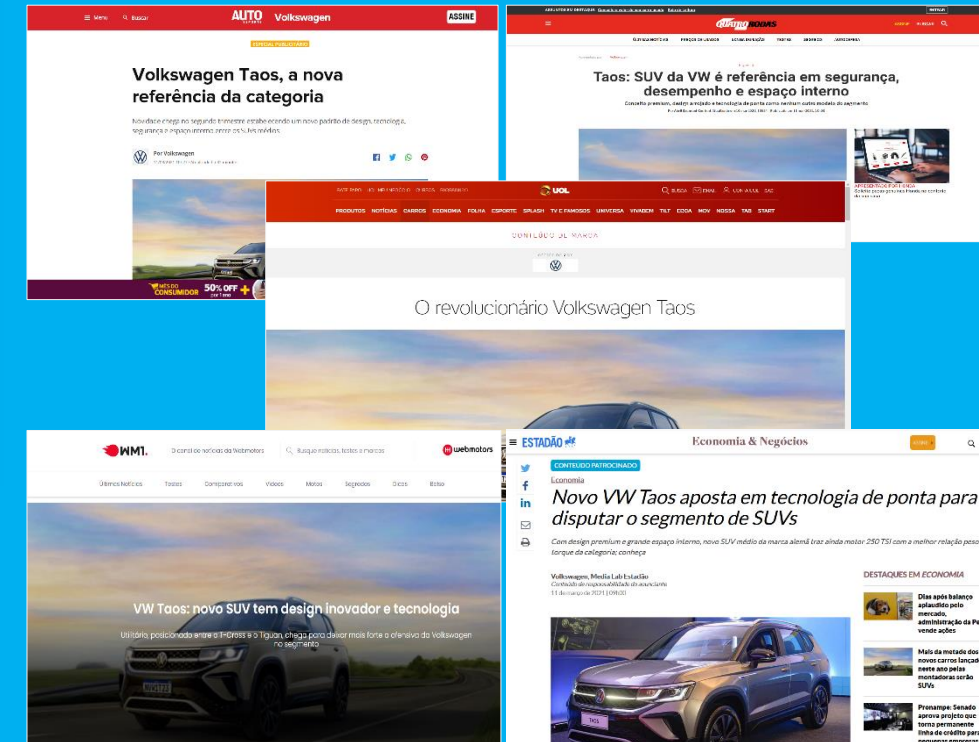
7.500

Formulários preenchidos



5

Publeditoriais publicados



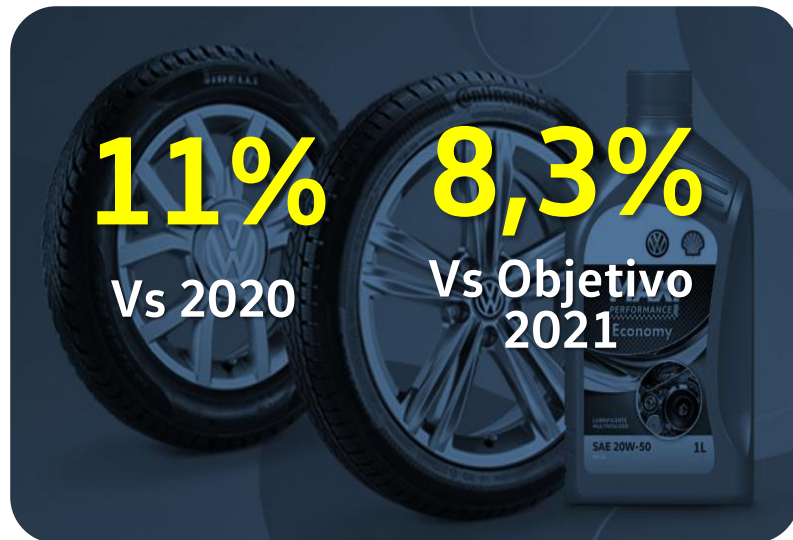
Pós-Vendas



Performance 2021 Pós-Vendas

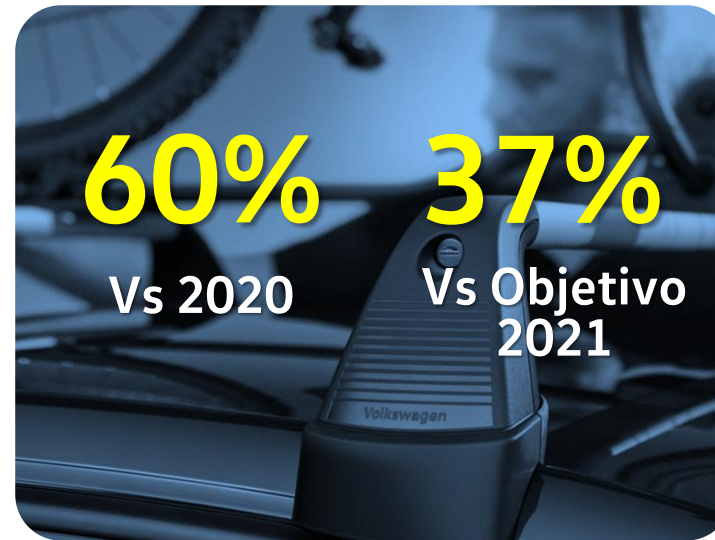
Janeiro a Março Acumulado (2020 vs 2021)

PEÇAS



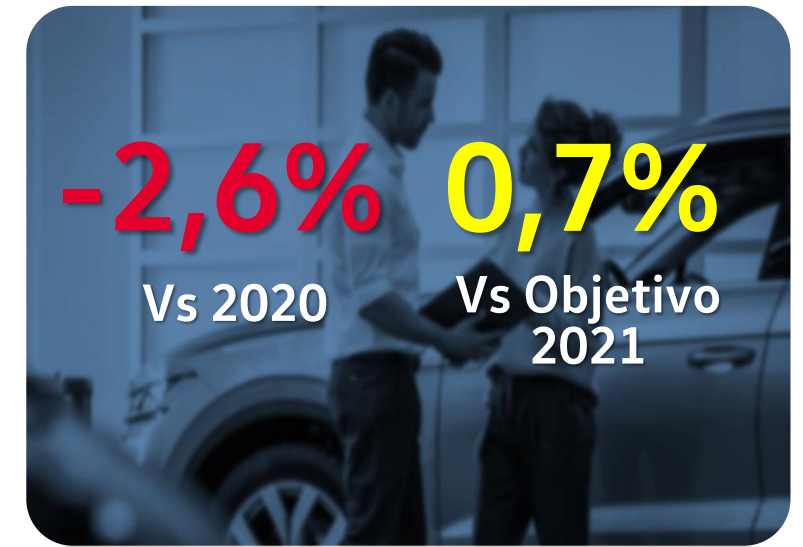
Fonte: Pedidos Recebidos / ASAS / PAC assinado – Janeiro à Março.

ACESSÓRIOS



Fonte: Pedidos Recebidos / ASAS / Varejo de carros + PcD.

PASSAGENS

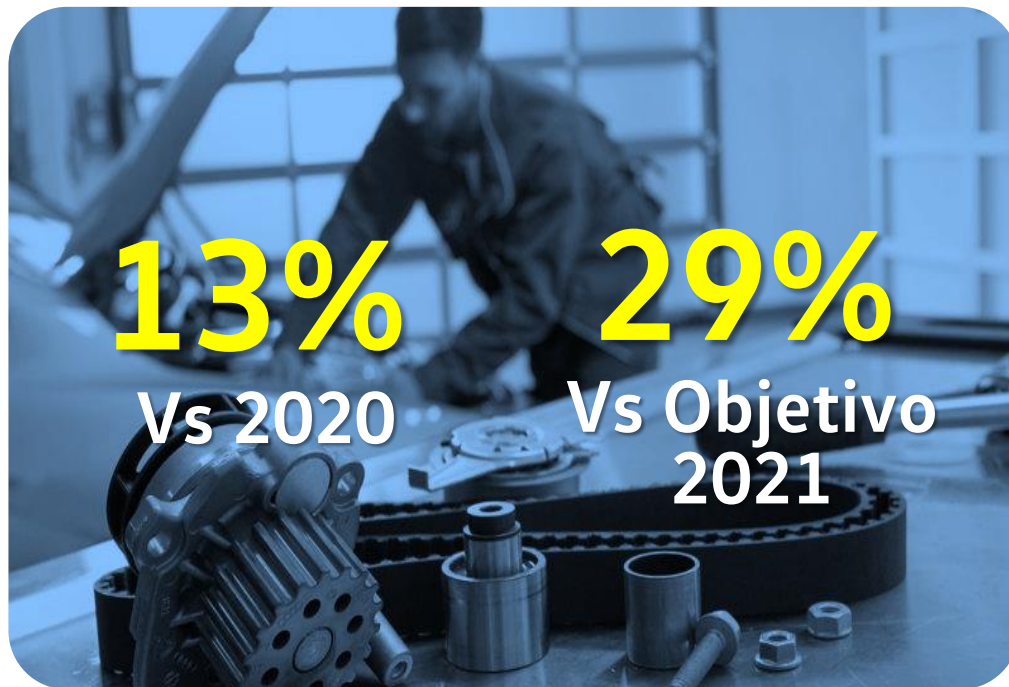


Fonte: Autoservice – Janeiro a Fevereiro, Março -levantamento diário

Performance 2021 Pós-Vendas

Janeiro a Março Acumulado (2020 vs 2021)

VAREJO DE PEÇAS



Fonte: Autoservice – Janeiro a Março

VAREJO ONLINE – MKT PLACES



Fonte: Mercado Livre, B2W, Magalu | (*) Fechamento preliminar Março.



Embalagens / Redução de Backlog

Overview

Notícias

Economia
Na região, falta de insumos afeta ritmo de produção das montadoras

...situação de ausência de matéria prima, deve se estender por mais de 30 ou 40 dias...

...o problema não é só de fornecedores do Brasil, é um tema da cadeia global...

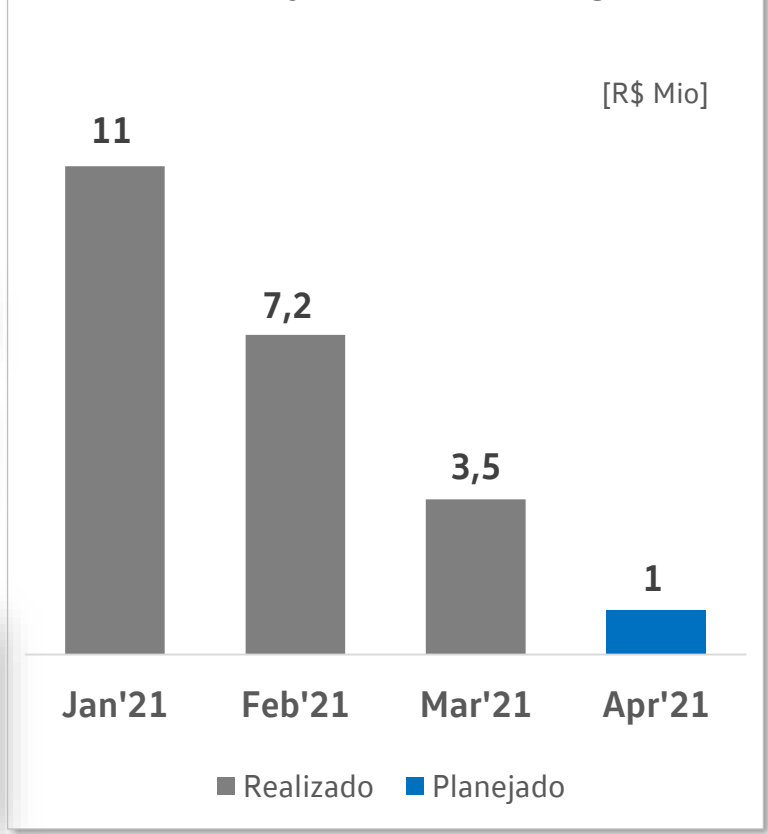
Economia & Negócios
Falta de matéria-prima é a maior em 19 anos e leva indústria a reduzir produção

Desequilíbrio na cadeia produtiva faz lojas temerem falta de produtos no Natal
Comerciantes afirmam que entregas para o Dia das Crianças atrasaram; indústrias de papelão e de plástico responsabilizam falta de matéria-prima

Lack of cardboard impacts spare parts market

Pandemia causa escassez de insumos na indústria e encarece embalagens

Evolução do Backlog



Principais Ações

- Reaproveitamento das embalagens (Concessionárias e reuso interno)
- Priorização e consolidação dos pedidos de acordo com a demanda da Rede
- Embalagens alternativas (Mercado Livre)
- Recebimento de embalagens de outros países (VW Argentina e VW Alemanha)
- Novos fornecedores (5) em fase de Contrato
- **Reuniões quinzenais com o Comitê ASSOBRAV (Desde Fev' 21)**



Q&A

