

ANTONIO CARLOS CAPATI



Vila São Pedro. - Santo André – SP
📞 (11) 97639-3131
E-mail: 71capati@gmail.com
Nascº: 18/12/1971

Brasileiro
Casado, 1 filho

OBJETIVO

Gestor Pós-vendas

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

15 anos de vivência na Área de Pós-Vendas, ramo automobilístico, sendo:

- Premiado entre os 3 melhores gestor pós vendas Stellantis do Brasil no renomado Game Off Talents 2022 último campeonato realizado.
- Grande experiência na Rede Volkswagen do Brasil aplicando o programa ATC
- Os últimos 8 anos trabalhando com produtos Stellantis em especial Peugeot e Citroen, dominando todas as áreas da montadora como a Plataforma Grow de relacionamento, Ssnapon, Standard Networks; networkservice Citroen, service box Peugeot

► Implantação, Auditoria e Consultoria do Programa ATC (Atenção Total ao Cliente – Programa de Gestão Total da Área de Pós Vendas Volkswagen), obtendo:

- Gestão de ticket médio oficina (peças e mão de obra), técnicas de vendas com tangibilidade voltadas ao atendimento de serviços;
- Êxito na implantação, adaptação e atualização de treinamentos técnicos, comportamentais e de desenvolvimento pessoal, sustentabilidade empresarial, objetivando a prospecção, retenção e fidelização dos Clientes;
- Sucesso na criação e desenvolvimento de treinamentos, determinando objetivos, metodologias, técnicas de dinâmicas de grupo, material de apoio e meios auxiliares a serem utilizados;
- Ganhos significativos em produtividade, com a orientação e acompanhamento dos Indicadores da Qualidade CSS Volkswagen (Customer Satisfaction Survey); NPS Stellantis
- Desenvolvimento e aplicação de Capacidade Instalada x Produtividade, com ênfase em estrutura de pátio e novas soluções de mercado;
- Experiência em pesquisas de campo no levantamento de necessidades e demandas sobre treinamentos.
- Obtenção de resultados significativos na prestação de Serviços, aumentando a satisfação da equipe, através da supervisão no cumprimento dos 5S e processos derivados do programa.
- Aumento da pontuação nas auditorias da ISO 9001 e ATC Pós-vendas, através do acompanhamento dos planos de ação em trâmite;
- Obtenção de ganhos no planejamento e controle das atividades administrativas, dentro do Budget (orçamento) disponível da empresa;

- Gestão no Relacionamento com o Cliente (CRM) e (PSI Pesquisa de Satisfação Interna), (Focus/Stellantis).
- Fluxo de Peças, rentabilidade e gestão de estoque;
- Desenvolvimento de práticas de vendas com tangibilidade com reflexos no ticket médio e indicadores da qualidade.

Resultados e Metas de Gestão

- Aumento do ticket médio de MO de 480,00 para média de 650,00 aumento médio de 73%;
- Relação Peças x MO de 1x1 para média de 1x1,5;
- Em gestão anterior a mesma não conseguia atingir os objetivos de qualidade da marca Peugeot e Citroen, através da pesquisa Focus, em minha gestão se passaram 54 meses onde conseguimos o resultado em 50 meses em um total de 92,5% de resultados alcançados;
- Gestão de pessoas fazendo diminuir turnover na equipe, assim aumentando a performance da equipe;
- Nesse sentido ressalto que no último Game Of Talents realizado em 2022 consegui o resultado de ter ficado entre os 3 melhores gerente de pós vendas da Stellantis Brasil;
- Gestão de funilaria – melhor performance em qualidade e ticket médio, melhorando o relacionamento com as principais seguradoras do mercado antes abalada, melhorando os indicadores de MO e desconto em peças.

HISTÓRICO PROFISSIONAL

- Green Peugeot. – **Gestor Pós-vendas**
Janeiro – 2020
Atual
- Ok Paris Citroen/Peugeot. – **Gestor Pós-vendas**
Março 17 – Novembro 2019
- GI Group Recursos Ltda. – **Consultor Líder de Processos e Serviços**
Abri 11 – Março 17.
- Pepsico do Brasil. – Técnico em Segurança do Trabalho e Meio Ambiente
Agosto 07 a Abril 11
- Platodiesel Ind. e Com. de Embreagens Ltda. - Técnico em Segurança do Trabalho e Meio Ambiente
Agosto 97 a Abril 11

FORMAÇÃO

- Ciências Sociais - Graduado pela FSA - Fundação Santo André - 2002

IDIOMAS

- Inglês – nível intermediário

OUTROS CURSOS

Os estudos concluídos e os cursos realizados foram decisivos e fundamentais para obtenção das qualificações e capacitação atual. Os principais são:

- Certificação Service Trainer - 324h - Cursos com reconhecimento mundial, realizados nos países Alemanha, Chile, Paraguai e Brasil. Técnicas de: Comunicação Assertiva, Feedback, Técnicas de Vendas, Negociação, Argumentação, Liderança e Motivação; Entrevista e seleção de candidatos; Como reter talentos na empresa; Marketing de Pós-vendas; Rentabilidade; Processo de Atendimento ao Cliente no Pós-Vendas; Think Blue; Código Defesa Consumidor; Atos anticoncorrenciais; Prevenção a lavagem de dinheiro. (Volkswagen do Brasil - Indústria de veículos automotores Ltda.)