

Elaine Spada

Brasileira, Solteira

Bairro Alto – Curitiba/PR

Contatos: (41) 99914-2095 | spada.elaine@gmail.com

EXPERIÊNCIA E HABILIDADES: Experiência em pós-venda e área comercial, gestão de equipe, metas, prospecção e fidelização de clientes, análise de indicadores, e desenvolvimento de planos de ação. Habilidade em aumentar a satisfação de clientes internos e externos, conduzir reuniões, elaborar relatórios e estratégias comerciais. Atuação em processos, auditorias, treinamento e desenvolvimento de colaboradores.

FORMAÇÃO

- Pós graduada: FATEC – Pós Graduação / MBA – Gestão Comercial e Marketing em 2015.
-

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- **Luson Volkswagen** (11 anos: de 04/13 à 05/24)

Cargo: Gerente de Serviços (Assistência Técnica)

Fui responsável pelo desenvolvimento do pós-vendas e principais indicadores de negócio, incluindo retenção de clientes, vendas de peças, serviços, acessórios e satisfação de clientes. Desenvolvi e executei o planejamento estratégico, acompanhei e implementei melhorias de qualidade. Otimizei sistemas, processos e reduzi custos operacionais, além de gerenciar processos e procedimentos da Luson Veículos e VW, peças e serviços, e a equipe. Acompanhei processos ATC/ISO.

Meus reconhecimentos incluem ser campeã da Adrenalina 2017 e 2023, Craques em Serviço e um dos melhores índices de CSI e RR da Região Sul, além de formação **PCG pela Academia da Volkswagen do Brasil**.

Minha experiência anterior inclui atuar como Supervisora de Processos e Qualidade e Consultora de Desenvolvimento (Abr/13 a Mar/15), sendo responsável pela qualidade, processos, treinamentos e desenvolvimento de duas lojas. Gerenciei processos ATC, Dealer Qualification, ISO 9001, e atuei como consultora de desenvolvimento e treinamentos. Trabalhei com diretor e gerentes na elaboração de planos de ação, metas e objetivos, melhorando a aderência e alcançando a pontuação máxima na ISO 9001. O Grupo Luson destacou-se entre as melhores concessionárias em processos do Brasil.

- **Cabral Motor (Honda 2 rodas)** (2 anos: de 10/10 à 09/12)

Cargo: Gerente de Pós Vendas (Assistência Técnica)

No Grupo Cabral, fui responsável pelo pós-venda de uma concessionária de médio porte em São José dos Pinhais e uma unidade em Curitiba. Durante um ano e onze meses, gerenciei assistência técnica, peças e montagem. Sob minha gestão, fomos avaliados pela Honda como 4 Asas (classe A) e o departamento de pós-venda ficou entre os 100 melhores do Brasil em atendimento, subindo da posição 300.

- **Honda 2 rodas: D. Rojas & Rojas – Catanduva SP** (14 anos: de 08/96 à 09/10)

Cargo: Gerente de Serviços / Monitora de Treinamento de Vendas

Liderei iniciativas em Cobertura de Serviços, Estrutura/Padronização, Produtividade, Potencial de Serviços, Ferramentas, Meio Ambiente (reciclagem de materiais), Método 5S (implantação), EPI e Planos de Ação para o Pós-Venda. Desenvolvi conhecimento sobre o Mercado de Serviço, participei de Pesquisas Honda e de Clientes (CSI, TSI, ISC) e acumulei mais de 14 anos de experiência em Atendimento ao Cliente, Gestão de Pessoas (RH), Treinamento de Funcionários, Rotinas do Pós-Venda, Garantia e Código de Defesa do Consumidor. Gerenciei o SAC/Casos Jurídicos (reclamações de clientes), a Recepção, Serviços Administrativos do Pós-Venda e o recebimento de motocicletas (montagem/revisões).

Funções como Monitora de Treinamento: Ministrei cursos para Consultores de Venda, abrangendo Conhecimento detalhado das motocicletas, Comparação Honda X Concorrência, Entrega Adequada, Atendimento, Método 5S, entre outros. Fui premiada três vezes como Melhor Monitora do Brasil (2007, 2008, 2009 - 2º lugar em 2009 e 3º lugar como melhor conhecimento do Brasil).

Durante meus quatorze anos como gerente de serviços, mantive a classificação 4 Asas pela Honda por 9 anos consecutivos. Sob minha gestão, o departamento de Pós-Venda esteve consistentemente entre os 50 melhores do Brasil em atendimento, além do reconhecimento como Concessionária Ecológica (Green Dealer).