

Prezados Senhores:

Sou Antonio Afonso da Anunciação, brasileiro, sou Administrador e Técnico Mecânico. Trabalhei no Escritório Regional da Volkswagen em Belo Horizonte de abril de 2008 até agosto de 2015, como Consultor Comercial de Pós Vendas, com a função de desenvolver e estimular o negócio de Pós Vendas do Concessionário no que se refere a Peças, Acessórios e Serviços, visando incrementar a lucratividade do Concessionário, assegurando a rentabilidade da rede e o índice de satisfação dos clientes conforme os objetivos estabelecidos.

**Objetivo:**

Desejo atuar como Analista; Coordenador ou Supervisor de Treinamento, de Pós-Vendas, de Manutenção ou de Processos. Instrutor de Treinamento, bem como, Chefe de Oficina.

Quero trabalhar em contato com os clientes, atuando com os parceiros na busca de melhorias no nível de capacitação da equipe e, consequentemente aumentar o índice de satisfação dos clientes contribuindo assim para a consecução dos objetivos traçados.

Durante os últimos anos, nas funções por mim desempenhadas, tive a oportunidade de contribuir para o desenvolvimento e aprimoramento dos processos de atendimento aos nossos clientes e na melhoria de muitos dos indicadores da rede de concessionários Volkswagen.

Sólida experiência em uma série de funções na área de Pós-Venda, treinamento de serviços, contato com clientes, gerência de pessoal, planejamento elaboração e aplicação de programas de treinamento.

Ampla experiência na área de Treinamento de Assistência Técnica e de Pós-Vendas em montadora de Automóveis na venda de Serviços, Peças & Acessórios, Treinamento e uma série de viagens para ministrar cursos para importadores sendo 4 para Lima no Peru, 4 para Santiago no Chile, 2 para Bogotá na Colômbia, 2 para Havana em Cuba, 2 para Santa Cruz de La Sierra, 1 para La Paz na Bolívia, 2 para Montevideu no Uruguai, 1 para Quito no Equador 1 para Santo Domingo, e 1 para Guatemala, além de cursos para esses mesmos importadores ministrados aqui no Brasil.

Capacidade de liderança, habilidades de negociação, facilidade de comunicação, adaptabilidade a novas funções e novos ambientes, coragem e determinação para mudanças de paradigmas.

Submeto a sua apreciação o meu currículo, que descreve meu nível de competência profissional.



## CURRICULO

### DADOS PESSOAIS:

Antonio Afonso da Anunciação, brasileiro, Administrador de Empresas, Técnico Mecânico e Mecânico de Autos, casado, Rua Geraldo Vítório da Silva, Jardim Marabá Bauru - SP, fones (14) 98157-3473; (31) 99857-2842 e-mail antonio.anunciacao@uol.com.br

### FORMAÇÃO ACADÊMICA:

Curso Superior em: Administração de Empresas pela FIB - Faculdades Integradas de Bauru. Bauru/SP.

Curso Técnico em: Mecânica pelo Instituto Cultural dos Metalúrgicos de Belo Horizonte e Contagem. Belo Horizonte/MG.

Curso Profissionalizante em: Mecânica de Autos pelo SENAI, escola do Horto em Belo Horizonte/MG

### EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL:

#### **Felivel Bauru – Concessionário Autorizado Volkswagen.**

Av. Nações Unidas, 3838 Bauru - SP.

Desde 01/24

#### **Função: Chefe de Oficina.**

Atividades: Programação e distribuição de serviços mecânicos elétricos, revisões e tapeçaria, da oficina.

Fornecer apoio aos Técnicos de manutenção mecânica para a execução dos serviços nos veículos em reparo na oficina.

Assegurar o correto funcionamento das atividades diárias da oficina

Assegurar que os reparos sejam executados de acordo com a qualidade preconizada pela empresa, bem como pela montadora.

Assegurar que todo o ferramental e literatura técnica sejam utilizados de forma correta.

Garantir que todos os recursos necessários às atividades dos técnicos sejam assegurados

Apoio ao pessoal de recepção no que se refere ao atendimento aos clientes

#### **GI Group Brasil - Recursos Humanos Ltda.**

Rua Antonio Campanha, 151 São Bernardo do Campo - SP.

1º Período: 07/2018 a 10/2018 – Contrato Temporário

2º Período: 12/2020 a 06/2021 – Contrato Temporário

#### **Função: Analista Operacional de Campo (Regional Volkswagen em BH).**

Atividades: Fornecer apoio a toda a Rede de Concessionárias Volkswagen da região e aos Consultores de Pós-Vendas presentes no campo, no que diz respeito a divulgação de informações, estratégias de vendas de Peças e Acessórios e esclarecimento de dúvidas, objetivando assegurar a consecução dos objetivos estabelecidos.

Analisar e interpretar os resultados de Peças e Acessórios da Volkswagen e as ações dos concorrentes, identificar riscos e oportunidades no desenvolvimento de novos produtos e serviços.

Fornecer apoio à Rede de Concessionárias Volkswagen nas operações diárias, quanto ao monitoramento dos objetivos de acordo com as ações propostas e intermediar e centralizar as informações entre back office, regional e Concessionários.

Organizar junto à área de Gerenciamento do Produto ações e/ou promoções, objetivando o crescimento de vendas.

Assegurar o correto funcionamento do sistema de faturamento e alertar qualquer falha existente ou melhoria possível de ser implementada.

Observar se as regras da Política de Comercialização de Peças e Acessórios estão sendo respeitadas conforme protocolo vigente.

Acompanhar a situação financeira da Rede de Concessionárias com relação ao limite de crédito junto ao Banco Volkswagen.

Monitorar e acompanhar junto ao depósito de Peças e Acessórios os casos críticos de falta de peças, faturamento de pedidos e logística.

Auxiliar no acompanhamento dos casos críticos de clientes Volkswagen junto ao Comitê da Qualidade.

#### **Volkswagen do Brasil – Indústria de Veículos Automotores Ltda.**

Estrada Marginal da Via Anchieta, KM 23,5 São Bernardo do Campo - SP.

Período: 04/2008 a 08/2015

#### **Função: Consultor Comercial de Pós-Vendas.**

Atividades: Desenvolver e estimular o negócio de Pós-Vendas do Concessionário, garantindo o aumento de participação de mercado em Peças e Acessórios e o aumento de fidelização e satisfação dos clientes.

Assegurar o cumprimento dos objetivos de vendas de Peças, Acessórios, Índice de satisfação dos clientes e Reparo Repetitivo do satélite, buscando resultados estratégicos e operacionais por intermédio de Supervisão, Coordenação e uma boa consultoria, suportada por Planos de ações, follow-ups e visitas aos Concessionários.

Avaliar a performance do Concessionário com relação ao atendimento de seus objetivos e a atuação em sua área demarcada, supervisionando, demonstrando, coordenando e estimulando as oportunidades em todos os canais de vendas do segmento de Pós-Vendas.

Coordenar e supervisionar para garantir a manutenção dos processos e programas do Pós-Vendas nos Concessionários e assegurar que estejam em conformidade com as normas existentes. Ex.: ATC – Atenção Total ao Cliente, Procedimentos de Garantia, VEP – Venda Externa de Peças, Centro de Reparo e Pintura, Volkswagen Express etc.

Supervisionar e apoiar o planejamento e acompanhamento dos programas e campanhas de varejo voltadas para o aumento das vendas e fidelização dos clientes.

Coordenar, promover e acompanhar a melhoria dos índices de treinamento das equipes de Pós-Vendas da Rede de Concessionárias e estimular a formação de profissionais, através de LNT e elaboração de Plano de Ação.

Monitorar a venda de peças no varejo (balcão e oficina) do Pós-Vendas da Volkswagen e a atuação da concorrência, a fim de garantir o desenvolvimento e a obtenção do potencial do Concessionário em sua área demarcada.

Supervisionar, acompanhar e orientar os Concessionários quanto aos índices de lucratividade do setor de Pós-Vendas.

Coordenar as ações e os esforços visando a busca da melhoria contínua de seus indicadores.

Avaliar e monitorar as condições de manutenção, organização e limpeza das instalações do Concessionário principalmente no que se refere ao Pós-Vendas, bem como a estrutura pessoal e orientar sobre as melhorias quando necessário.

Supervisionar e conferir a existência e garantir a correta aplicação e conservação das ferramentas, equipamentos, literatura técnica e check lists dentro da oficina.

Supervisionar, conferir e averiguar e orientar para a correta aplicação dos MPV's da área de Pós-Vendas, mantendo assim a identidade visual da marca e contribuindo para uma correta e eficaz campanha de divulgação junto aos clientes externos.

Supervisionar, verificar e notificar o Concessionário que esteja comercializando itens contrafeitos, seja de peças e/ou acessórios, citando as penalidades jurídicas e criminais que este pode sofrer em decorrência dessa prática.

Representar a Volkswagen em audiências, convocadas por órgãos de Defesa do Consumidor.

#### **No Media comunicação Ltda.**

AV Roque Petroni Jr, 999 5º Andar - SP.

Período: 03/1993 a 03/2008

#### **Função: Instrutor Técnico Sênior.**

Atividades: Instrutor regional responsável pelo CRT, (Centro Regional de Treinamento) da Volkswagen do Brasil em Bauru SP, para atendimento ao interior do Estado de São Paulo, com a função de manter a atualização técnica dos profissionais da área de pós-vendas dos concessionários VW, ministrando cursos de Mecânica, Eletricidade, Instalação de Acessórios, Metrologia e cursos específicos para Consultores Técnicos voltados para Atendimento ao Cliente, desenvolvimento de material didático e elaboração de novos Programas de Treinamento. Atividades de Suporte Técnico à Rede de Concessionários através de contatos telefônicos, visita técnica e Programas de Escola Volante voltados à área de Assistência Técnica, além de ministrar Treinamento para os Importadores da América Latina, em seus países.

#### **Volkswagen do Brasil S.A.**

Estrada Marginal da Via Anchieta, KM 23,5 São Bernardo do Campo - SP.

Período: 06/1989 a 03/1993

#### **Função: Instrutor de Serviços.**

Atividades: Instrutor regional responsável pelo CRT, (Centro Regional de Treinamento) da Volkswagen do Brasil no Rio de Janeiro, para atendimento ao estado do Rio e Espírito Santo, com a função de manter a atualização técnica dos profissionais da área de pós-vendas dos concessionários VW, ministrando cursos de Mecânica, Eletricidade, Instalação de Acessórios, Metrologia e cursos específicos para Consultores Técnicos voltados para Atendimento ao Cliente, desenvolvimento de material didático e elaboração de novos Programas de Treinamento. Atividades de Suporte Técnico à Rede de Concessionários através de contatos telefônicos, visita técnica e Programas de Escola Volante voltados à área de Assistência Técnica, além de ministrar Treinamento para os Importadores da América Latina, em seus países.

#### **Senai - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial. Centro de Formação Profissional Sérgio de Freitas Pacheco.**

Rua São Jerônimo, 1717 Horto - BH - MG.

Período: 02/1987 a 06/1989

#### **Função: Instrutor de Formação Profissional I.**

Atividades: Preparar e ministrar aulas de Mecânica, Eletricidade de Automóveis, e Metrologia. Acompanhamento dos alunos na prestação de serviços em veículos de pessoas da comunidade, supervisionando as tarefas executadas e a executar.

Elaborar e corrigir provas, fazer avaliação após o estudo de cada conteúdo.

### **CURSOS EXTRA CURRICULARES:**

#### **Mediação e Arbitragem – Aspectos Gerais – CRA-MG, em parceria com a MAZZA FACILITY 04/22**

Conceitos, evolução e tendências da Mediação e Arbitragem; - Conceitos de Arbitragem, Mediação e Conciliação. – Definindo Arbitro e Mediador: - Definindo Partes do Processos; - Definindo Sentença e acordo; - Solução de controvérsias no Brasil, Lei sobre mediação, vantagens, benefícios e os princípios da Mediação; - Aspectos gerais da arbitragem, princípios, convenção de arbitragem, panoramas e honorários do árbitro.

Procedimento arbitral e o Árbitro - O que faz um árbitro e sua conduta; - Procedimento Arbitral – Instauração da arbitragem e sentença arbitral; - Arbitragem na administração pública; - O Administrador e o papel da Arbitragem.

Negociação - O Conceito e o processo da Negociação; - Fases da Negociação; - O Negociador Profissional e a Ética na Negociação; - Estratégias vencedoras em negociações.

Mediação e negociação - Principais características e diferenças dos institutos; - Considerações sobre a Lei de Mediação e o Novo Código de Processo Civil; - O procedimento, o mediador e alcance da mediação; - Atribuições do mediador; - Indicações e vantagens da mediação

#### **Formação de Professores Autores e Tutores em EaD 2016 – Fundação João Pinheiro 11/2016**

Conhecendo o Curso e o Ambiente Virtual.

Pedagogia do Ensino a Distância.

O Ambiente Virtual de Aprendizagem.

O Professor Autor.

O Professor Tutor.

#### **Programa de Desenvolvimento de Consultores de Pós Vendas – ESPM 07/2013.**

Vendas Consultivas.

Trade Marketing.

Finanças.

Apresentações digitais.

Criatividade em vendas.

Argumentação e negociação.

#### **Programa de Desenvolvimento de Consultores de Pós Vendas – IDORT 06/2010.**

Carreiras em tempos turbulentos.

Carreira tradicional vs. o conceito emergente.

Competências de carreira

O desafio do desenvolvimento contínuo.

Metodologias de aprendizagem.

O desafio do networking.

O desafio da construção de uma identidade no mundo.

O desafio do autoconhecimento.

Apoiando o desenvolvimento dos colegas.

O que é coaching e o que não é.

Princípios do coaching.

Competências do coach.

Informática – Windows, Word, Excel, Power Point.

### **Experiência de voluntariado**

Motorista

Jogos Olímpicos Rio 2016 - Comitê Organizador dos Jogos Olímpicos e Paraolímpicos em agosto de 2016 com duração de 1 mês. Atuei como Motorista para a família Olímpica, sediado no Mineirão, em Belo Horizonte, com a função de realizar o transporte de membros das delegações entre a Sede de Competição, Centros de Treinamentos e Hotéis, além de transporte de outros voluntários e dos membros das demais entidades responsáveis pela organização dos jogos. Outros trabalhos voluntários, junto à comunidade na qual resido.

Bauru, abril de 2025