

# Roberto Trento

Ourinhos - SP

Telefone: (14) 99723-1939

Disponível para mudança

E-mail: robertotrento7@gmail.com

LinkedIn: [www.linkedin.com/in/robertotrento/](http://www.linkedin.com/in/robertotrento/)

## Objetivo Profissional

Atuar como Gerente em grupo automotivo, contribuindo para o aumento da eficiência operacional e satisfação dos clientes, alinhado às diretrizes da montadora.

## Resumo Profissional

Gerente de Pós-Vendas com mais de 21 anos de experiência na Rede Volkswagen, com atuação estratégica nas áreas de Peças, Serviços, Funilaria e Pintura. Experiência consolidada na gestão de equipes de grande porte, administração em múltiplas unidades e controle de KPIs, CSI, produtividade de oficina, ticket médio e rentabilidade. Domínio em padronização de processos conforme normas da montadora, gestão financeira do pós-vendas, relacionamento com clientes, retenção e fidelização, com forte atuação em liderança de times, negociação, planejamento operacional, auditorias, compliance e interface direta, garantindo resultados sustentáveis.

## Formação Acadêmica

Universidade Estadual do Paraná | Graduação em Ciências Contábeis - Concluído

## Experiência Profissional

Concessionária VW Coletto 3R | Gerente de Pós-Vendas (nov.2015 - nov.2025)

- Gestão do pós-vendas em três unidades (Ourinhos, Palmital e Santa Cruz do Rio Pardo).
- Liderança de equipes multidisciplinares nas áreas de atendimento, oficina mecânica, peças, funilaria e pintura (40 colaboradores).
- Definição, acompanhamento e análise de metas operacionais, KPIs, CSI, produtividade de oficina e rentabilidade do pós-vendas.
- Estruturação e padronização de processos operacionais, alinhados às diretrizes da Volkswagen do Brasil.
- Gestão do relacionamento com clientes, tratamento de reclamações, retenção e aumento da satisfação.
- Interface direta com a montadora, auditorias, indicadores e compliance operacional.

Concessionária VW Cipasa | Gerente de Pós-Vendas (out.2014 - nov.2015)

- Responsável pela operação de pós-vendas de três unidades (Londrina e Colorado).
- Coordenação das áreas de peças, serviços e atendimento técnico, com equipe de aproximadamente 30 colaboradores.
- Implantação e controle de padrões operacionais, indicadores de desempenho e qualidade conforme normas da Volkswagen.
- Capacitação, acompanhamento e avaliação de equipes técnicas e administrativas.

Concessionária VW Servopa | Gerente de Pós-Vendas (fev.2005 - out.2014)

- Gestão integral do pós-vendas nas áreas de oficina mecânica, peças, funilaria e pintura, assegurando eficiência operacional.
- Liderança e desenvolvimento de equipes de grande porte (mais de 90 colaboradores) em duas unidades.
- Administração de custos operacionais, margens de contribuição, rentabilidade e desempenho financeiro do pós-vendas.
- Monitoramento e análise de indicadores estratégicos, incluindo CSI, produtividade de oficina, ticket médio e retenção de clientes.
- Implantação de programas de qualidade, padronização de processos, auditorias internas e conformidade com diretrizes da montadora.

## **Certificações e Cursos Complementares**

Certificação em Gerência de Pós-Vendas – Volkswagen do Brasil

- Desenvolvimento de competências em gestão estratégica do pós-vendas, rentabilidade, controle de KPIs, CSI, padronização de processos, auditorias e conformidade com diretrizes da montadora.

Trilha Acadêmica Volkswagen completa (mais de 235 cursos)

- Domínio técnico e gerencial em operações de oficina, gestão de peças, funilaria e pintura, indicadores de desempenho, qualidade, produtividade, experiência do cliente e interface com a montadora.

Treinamentos em Liderança e Gestão de Equipes

- Fortalecimento de habilidades em liderança de equipes de grande porte, desenvolvimento de talentos, gestão de desempenho, comunicação assertiva, engajamento e tomada de decisão.

Programa de Excelência no Atendimento e Satisfação do Cliente (CSI)

- Atuação estratégica em gestão da experiência do cliente, retenção e fidelização, tratamento de reclamações, melhoria do CSI, padronização de atendimento e aumento da satisfação.