



O CASO DA UNIDAS CHEVROLET



"TEMOS UMA AGENDA CHEIA DE POUCOS CLIENTES"

Foi o que me disse, quando me ligou em Dezembro de 2020, Amaral Brischiliari, diretor geral da Unidas, concessionária que representa a marca Chevrolet em Rio do Sul, Santa Catarina. A concessionária havia passado por uma grande reestruturação, nos últimos anos, especialmente no setor comercial e administrativo, o que garantiu uma melhora considerável no resultado do negócio e no posicionamento na região.

Depois desse período de mudança e estabilização, restava ainda o pós-venda. Nossa equipe está acostumada com desafios e a quebrar seus próprios recordes em busca novos patamares de excelência. Por isso decidimos atuar também nessa área. Para esse novo desafio, chamamos a Lean Dealers. Veja aqui um pouco da transformação!



Amaral Brischiliari

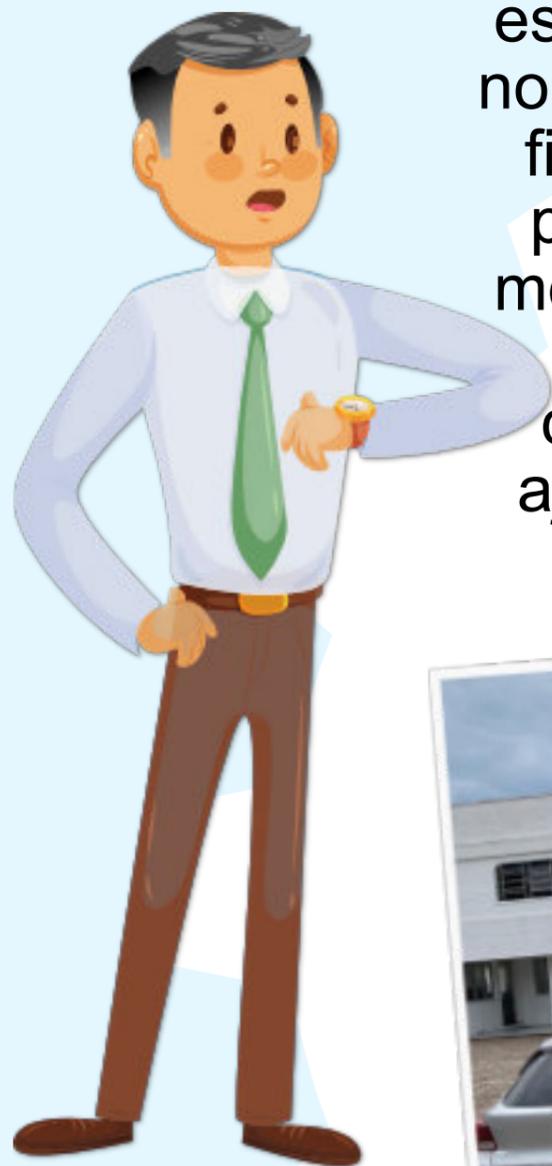
Sandro Bueno

Assim como acontecia em outras concessionárias da marca, o processo do pós-vendas da Unidas Chevrolet já era feito diretamente no box de serviço e deveria ocorrer obedecendo uma agenda pré-programada. As atividades, tradicionalmente executadas pelo consultor técnico, já eram de responsabilidade dos produtivos, com o suporte de um (ou mais) facilitadores.



E como em outras concessionárias diferentes marcas, as pessoas eram consumidas pelos problemas do dia a dia, o que impactava nos execução dos processos, que se deterioram com o tempo e causam novos problemas, gerando um ciclo de “piora contínua” e retrocesso. Ao invés de planejar e gerir o processo, o gestor passava seus dias apagando incêndios e “correndo atrás” do resultado.

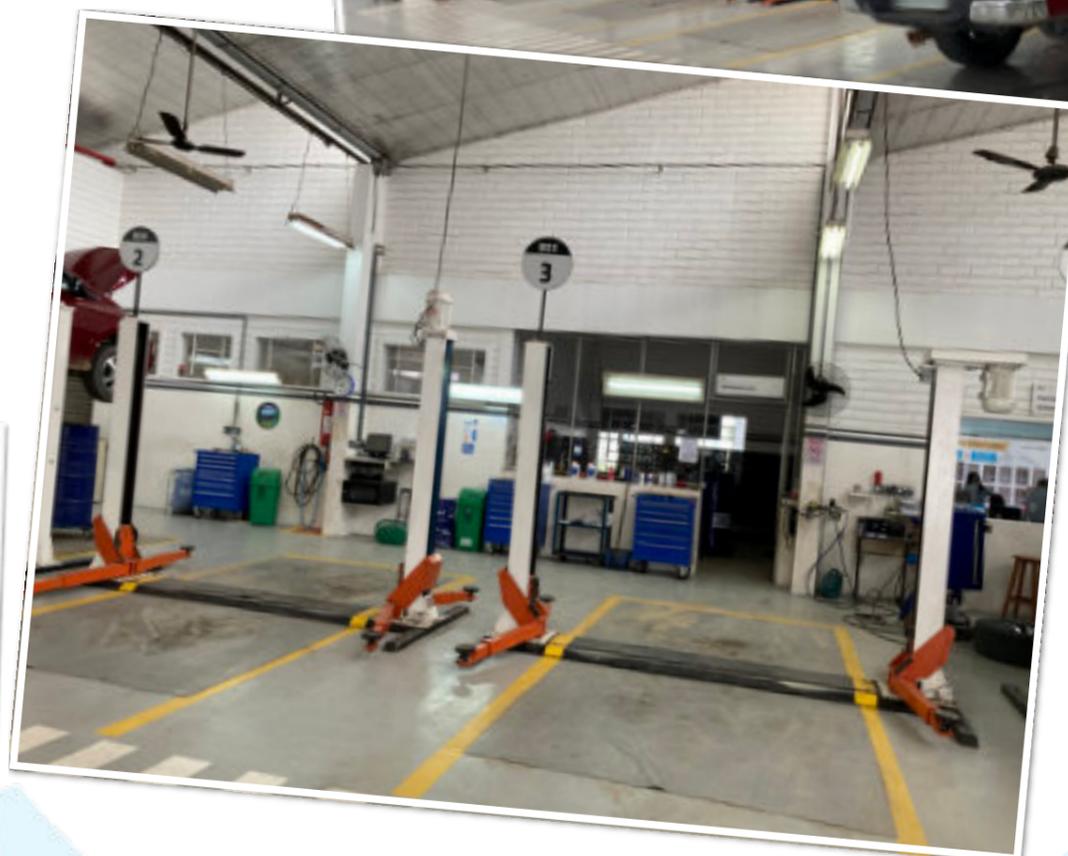
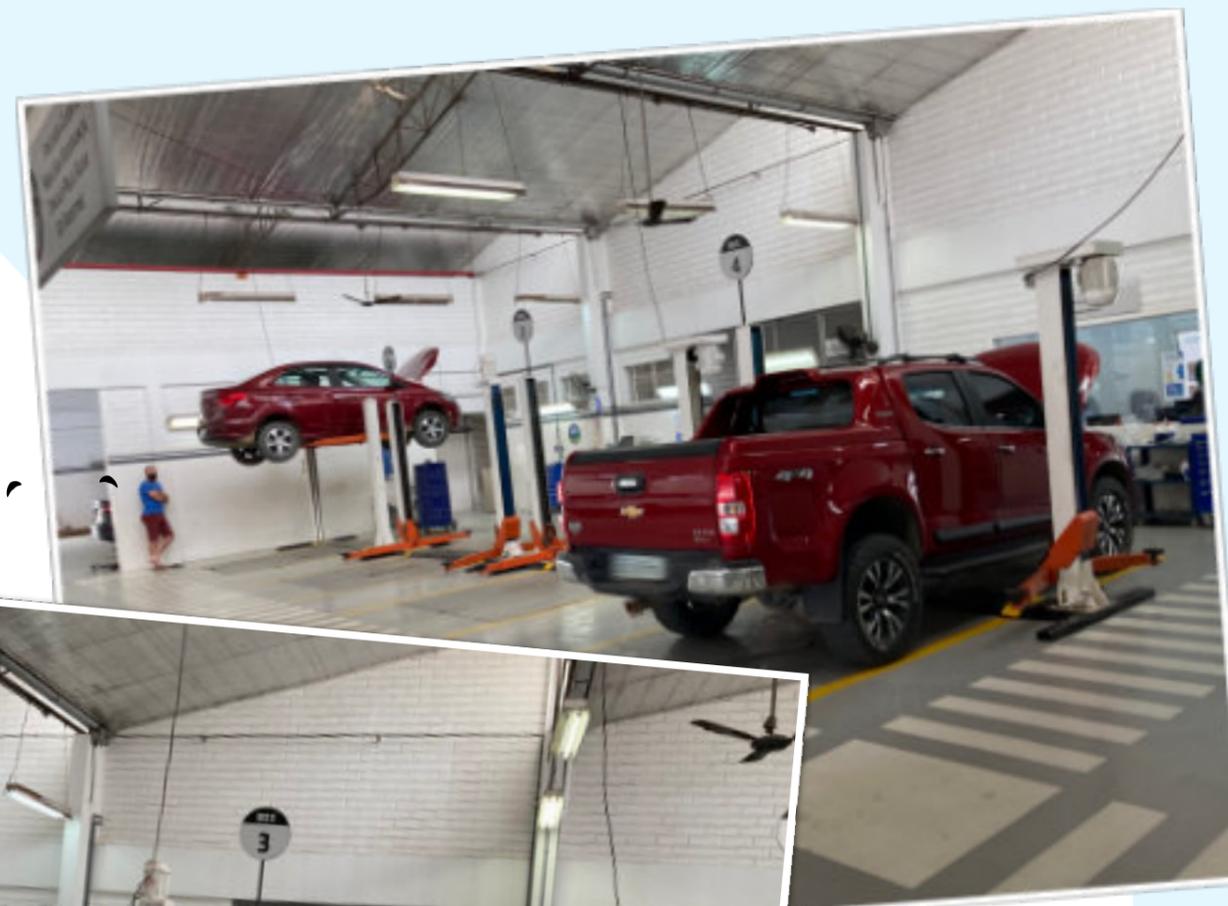
Havia alguns picos, especialmente pela manhã e no final do dia, que causavam filas de clientes esperando para atendimento. Nesses momentos, acionávamos um plano de contingência, concentrando o time para ajudar a diminuir um pouco essa espera.



Essa filas se iniciavam antes mesmo de começar o atendimento, e se espalhavam pelos diversos departamentos da concessionária, devido aos muitos gargalos do processo. A consequência disso era mais esperas e mais atrasos.



O layout não privilegiava o fluxo das pessoas e causava algumas dificuldades e movimentações desnecessárias como busca de peças, documentos, ferramentas e também retrabalhos.



O acesso dos veículos aos boxes era difícil e pouco funcional. O técnico precisava manobrar o veículo várias vezes para entrar e sair de sua estação de trabalho. Além de dificultar o acesso dos veículos, o layout não colaborava em nada com a organização do ambiente.

Outros pontos levantados:

Organização deficiente

Impactava na qualidade e produtividade.

Problemas invisíveis

A configuração do ambiente e execução dos processos escondiam os problemas, que eram considerados "aceitáveis".

Mal aproveitamento do espaço

Influenciava na gestão diária e no controle dos ativos.

Falhas na gestão dos recursos

Controle das ferramentas, material de consumo e outros recursos geravam desperdícios e custos adicionais



Capacitamos o time

Ferramentas

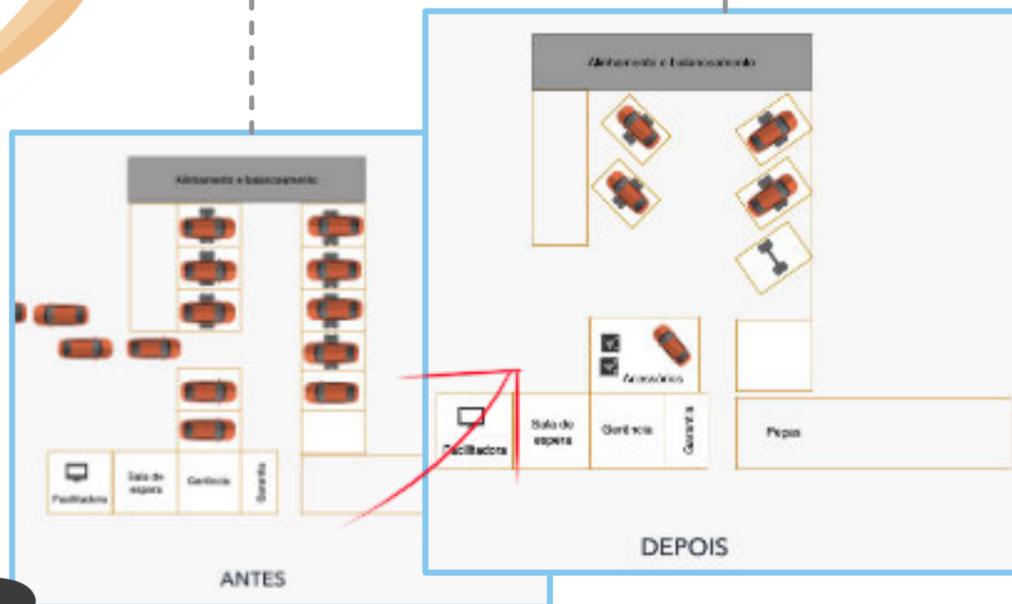
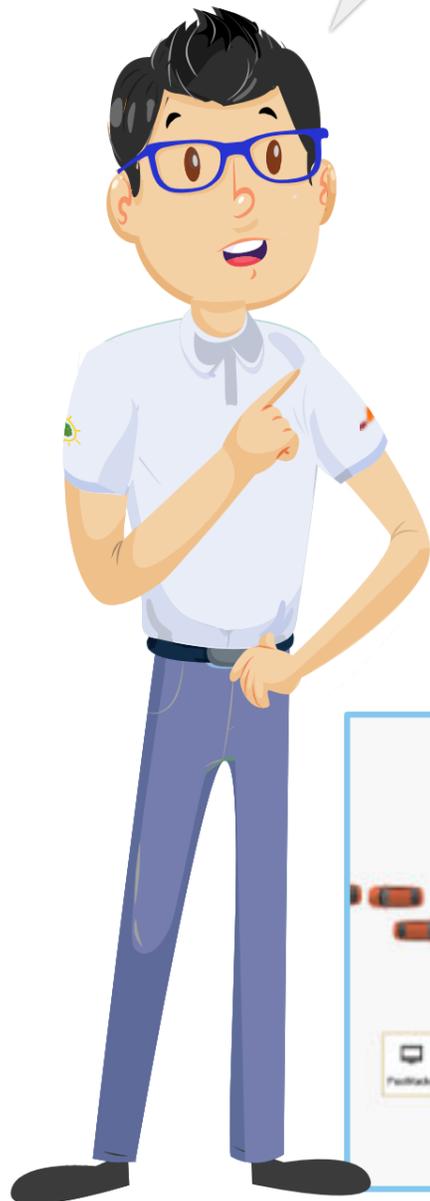
Conceitos

Comportamento

Resolução de problemas

Outras áreas trabalhadas:

Adequamos o layout



Melhoramos o fluxo

Menos boxes

Duplas de trabalho

Mais autonomia

Nova estrutura de box

E promovemos muitas outras mudanças...

Implementamos reuniões diárias

Adotamos o Cross Docking

Melhoramos o agendamento e o planejamento

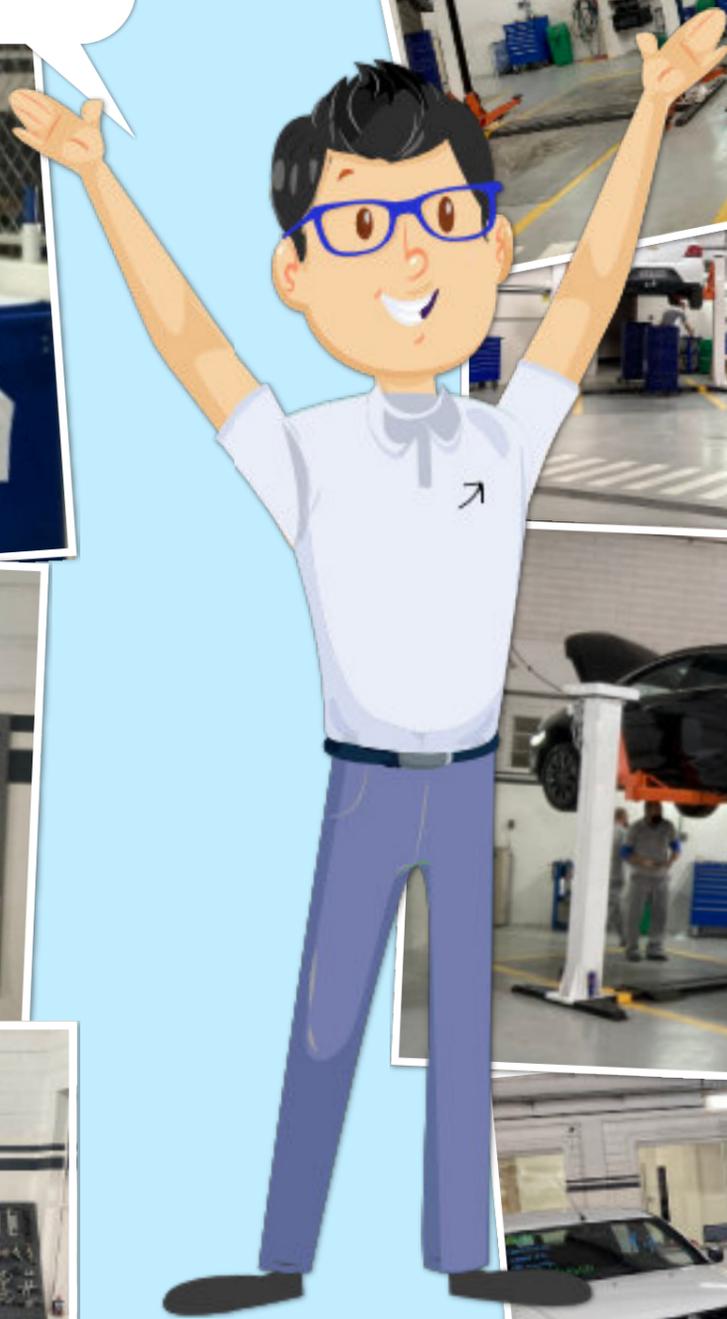
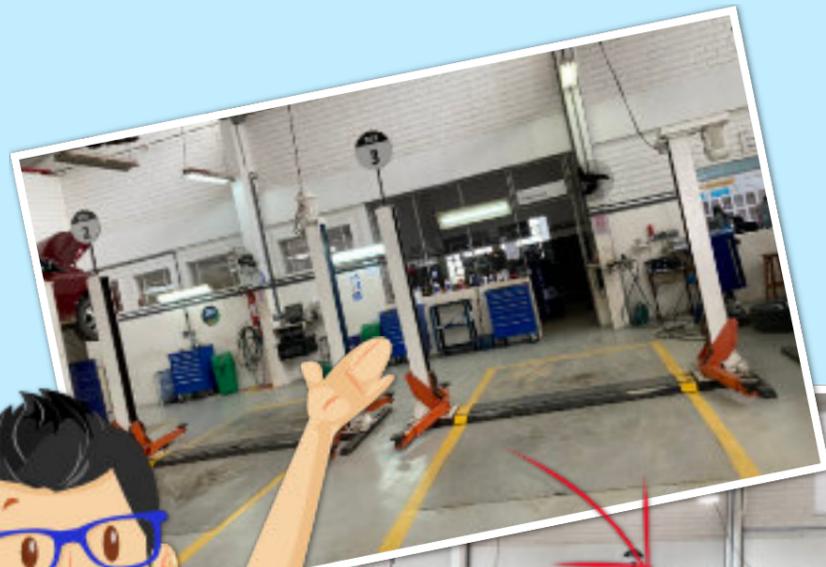
Adicionamos a preparação ao processo

Instituímos a gestão do dia a dia

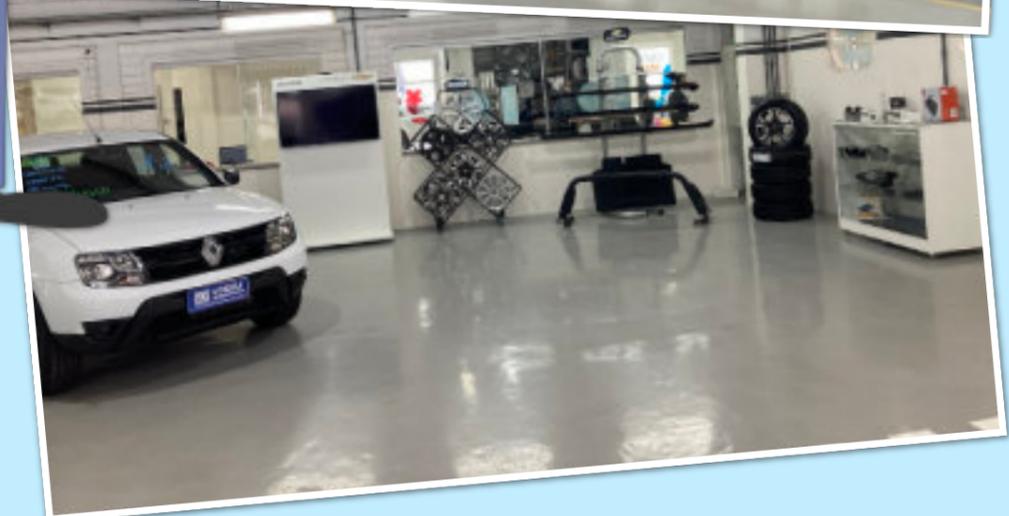
Introduzimos a prática dos 5s

Criamos o mercado de peças

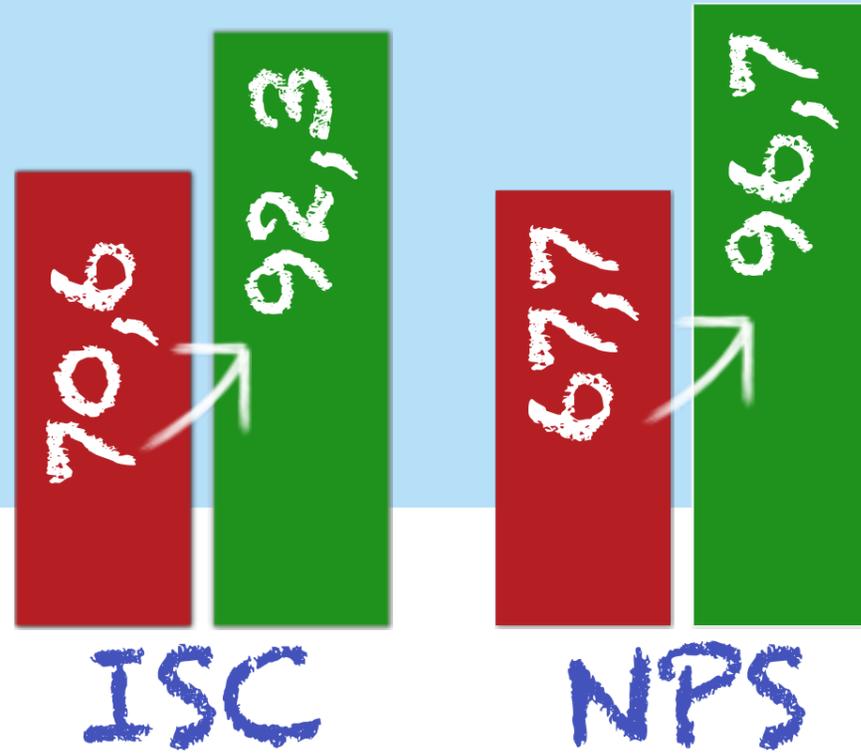
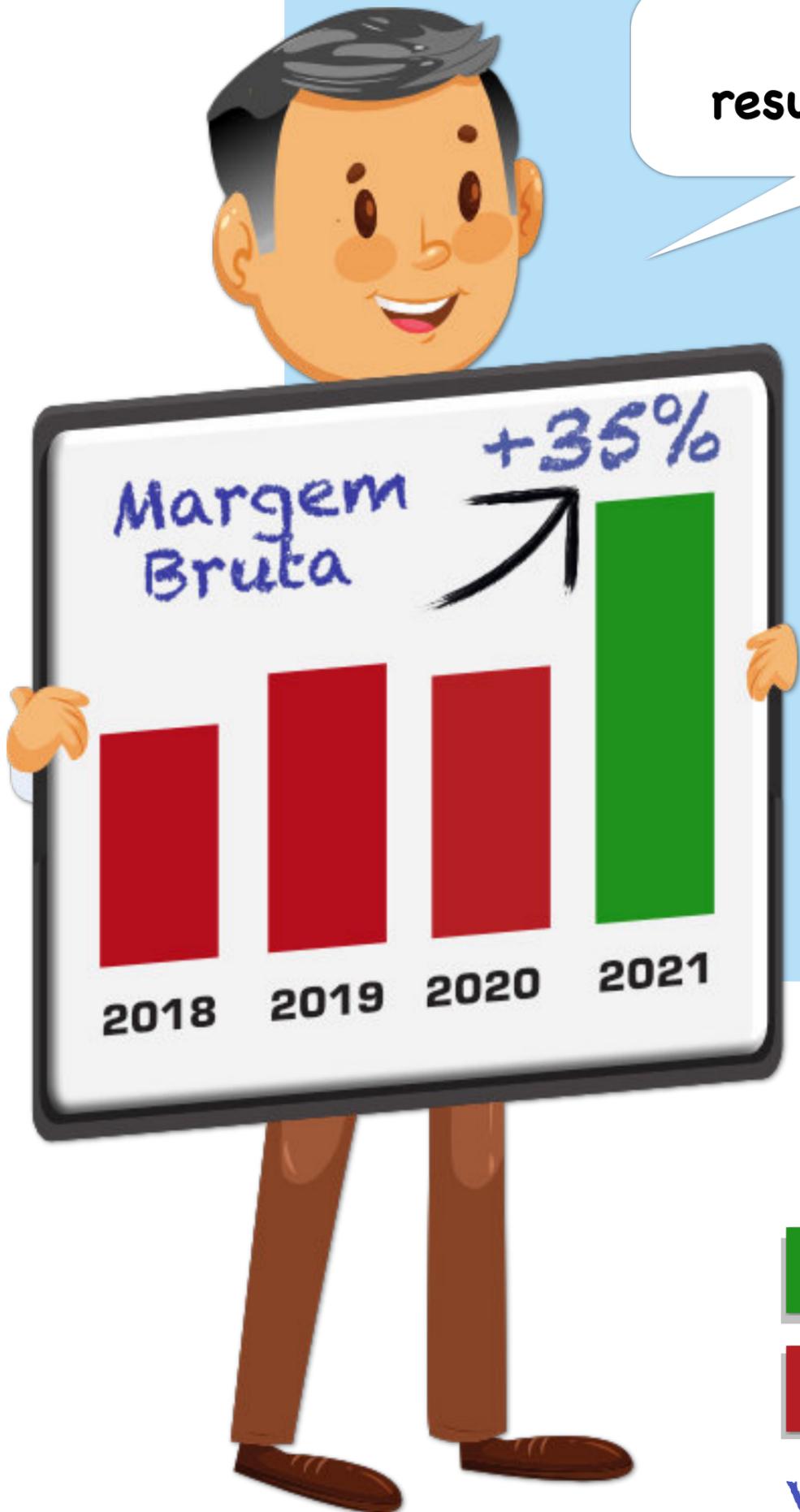
O novo pós-venda!



COLABORADORES PÓS-VENDAS				UNC	ISC	ISC PÓS-VENDAS			
Nome	Sexo	Adm.	Exec.	Trab.	Box 1	Box 2	Box 3	Box 4	Box 5
Anderson	M			100%					
Alexandre	M			100%					
Charles	M			100%					
Diego	M			100%					
Gláucio	M			100%					
Matheus	M			100%					
Vitorino	M			100%					
Elton	M			100%					
Chelene	F			100%					
Netake	F			100%					
Lidiane	F			100%					
Anderson	M			100%					
Christiano	M			100%					
Patricia	F			100%					
Luciano	M			100%					



Os resultados:



Veículos atendidos fora da garantia



Trabalhar com equipes comprometidas e motivadas, como a equipe da Unidas Chevrolet, enche-nos de alegria e de vontade de fazer cada vez mais!

Um muito obrigado ao Amaral e seu time! Parabéns pelos resultados alcançados até agora e um desafio:

O que vamos melhorar a seguir?

Esse é o espírito da Lean Dealers: Sempre se pode fazer melhor!

Vem melhorar com a gente!



LEANDEALERS

pelo mundo...





Visite!



Parceria:

