ARMANDO DARIO JUNIOR

diari.junior@gmail.com

Cel: +55 11 94430-0715

www.linkedin.com/in/armandodiarijunior

São Bernardo do Campo – São Paulo

Dupla cidadania brasileiro e espanhol

Casado

2 Filhos

Gerente Sênior / Executivo de Vendas e Pós-Vendas/ Customer Experience

- Ampla experiência profissional na **indústria automotiva**, em posições executivas nas áreas de **Vendas, Marketing, Pós-Vendas e Customer Experience**, em multinacionais americanas, chinesas, coreanas, indianas e brasileiras como Ford, Saangyong, Changan, Mahindra e Grupo CAO, trabalhando tanto na **Montadora quanto no Dealer**.
- Participei de **startup de empresas** (Mahindra no Brasil), estruturando o departamento de **pós-venda do zero** até a certificação de programas de qualidade de serviços, fazendo planejamento estratégico e gerenciando projetos de implantação (centros de treinamento, homologação de veículos).
- Atuei como **empreendedor por 3 anos**, desde o start-up, até a consolidação e gestão do negócio com sucesso, dentro do segmento, tornando-se uma **loja de referência** em Kart para a matriz.
- Atuei com processos de **importação, nacionalização de peças** de reposição e toda a **cadeia logística** incluindo um **centro de distribuição** em parceria com um operador logístico “outsourcing”.
- Experiência em **análise de preços**, desenvolvimento de **planos de negócios e estratégias de marketing**, com foco no mercado de reparação automotiva, gerando **aumento de vendas de peças e pacotes de manutenção preventiva em até 80%** por meio de ações competitivas.
- **Aumentou significativamente o fluxo de clientes** nas oficinas através de **programas de fidelização**.
- Sólida experiência em **marketing, gestão de eventos** de grande porte (com até 1.000 participantes), parceria com **agências de publicidade** para desenvolvimento de **campanhas estratégicas, programas de incentivo** aos Concessionários e **análises de produtos** para **posicionamento competitivo e rentável** no mercado de reparação e pós-venda.
- **Fluente em inglês e espanhol**, com exposição internacional ao longo da carreira (Argentina, China, Índia, EUA e Espanha) participando de convenções, treinamentos e eventos.

HISTÓRICO PROFISSIONAL

RCP Karting – Kartodromo Internacional da Granja Viana

12/2021 – 12/2024

Sócio – Proprietário

- Como sócio proprietário fui responsável por toda a análise de viabilidade do negócio considerando riscos e oportunidades até a tomada de decisão pela compra do espaço.
- Realizei gestão impecável do estoque baseado na experiência adquirida após um “deep dive” no negócio e aumento das vendas em 400% desde o início das operações.
Apreendi as particularidades do setor e treinei funcionários com a adoção de termos técnicos muito específicos para este tipo de operação, o que fez toda diferença no crescimento de receita.

Ford Motor Company Brasil Ltda - Divisão Troller

03/2016 – 12/2021

Gerente de Negócios Sênior

- Fui responsável pelo desenvolvimento de estratégias de Vendas e Pós-Vendas, a nível nacional, para Concessionários Troller em 10 diferentes regiões (Nordeste, Sudeste e Sul), com a aplicação de conceitos de melhoria contínua e planos de negócios alinhados com os objetivos da Montadora.
- Possibilitei aumento na satisfação dos clientes na ordem de 1,2 pp em uma escala de 1 a 5, através do desenho e implantação de um sistema nacional de atendimento pós-venda padronizado e de alta excelência, nas concessionárias Troller.
- Alcancei aumento médio nas vendas de veículos em aproximadamente 10% e aumento de 23% nas vendas de peças e serviços, com o desenvolvimento de campanhas regionais para os departamentos de venda de veículos e varejo de pós-venda alinhados aos objetivos da montadora.
- Trouxe engajamento dos clientes e aumento na fidelidade à marca através de ações de suporte a eventos de relacionamento com clientes Troller e Rally (Copa Troller).
- Reduzi em média 15% custos e fraudes através de implantação de boas práticas nos controles dos custos de garantia.
- Conquistei um aumento de até 30% nas vendas em praças com baixa penetração de mercado, fazendo um controle assertivo do “budget” em programas regionais de marketing variável, aplicado ao varejo de veículos novos.
- Fui instrutor de programas de treinamento de vendas e pós-vendas para os concessionários.

Grupo CAO A

07/ 2015 – 03/ 2016

Gerente de Pós-Vendas - Concessionária

- Responsável por toda a operação de pós-venda na unidade do Jabaquara, incluindo a “Bodyshop”, gestão e controle do desempenho individual de 46 funcionários.
- Aumentei as vendas do varejo de peças e serviços em 13% e a satisfação dos clientes em 0,8 pp em uma escala de 1 a 5 com o desenvolvimento de programas de incentivo para consultores técnicos e mecânicos.
- Reduzi desperdícios na ordem de 10% em produtos a granel com óleo e reduzi em 15% os custos com outros materiais e ferramental após a implementação, com êxito, de metodologias como 5S e treinamentos sobre responsabilidade ambiental.
- Aumentei do fluxo de veículos na oficina em 20% com a mesma capacidade instalada e pessoas utilizando 100% dos equipamentos/ferramentas através de melhorias na organização, fluxo da oficina, organização de bolsões de estacionamento, críticos neste tipo de operação e treinamento de consultores técnicos e mecânicos.

Bramont Importação e Montadora

11/ 2012 - 02/ 2015

Gerente Nacional de Pós-Vendas

- Implantei o departamento de Pós-vendas da empresa que representa a marca Mahindra no Brasil, start-up após a aquisição pelo Grupo Minvest (Chile).
- Desenvolvi e estruturei o sistema de garantia, com a adaptação e implantação de manuais técnicos e de gestão, treinamentos, envio de relatórios semanais de progresso da implementação, com reporte direto do canal com a Mahindra Índia.
- Fui responsável pela implantação do Centro de Treinamento Mahindra no Senai Ipiranga, reconhecido como referência na indústria automotiva. Este Centro faz o treinamento de todos os técnicos da rede de concessionárias, em menos de 6 meses.

- Gerenciei o departamento de atendimento ao cliente alcançando índices de satisfação superiores aos da Montadora na Índia.
- Estruturei a área de Suporte Técnico com engenheiros de campo, hot line, análise técnica e gastos de garantia. Em um prazo de menos de 1 ano em operação, alcancei os parâmetros utilizados pela indústria no Brasil, em todas as áreas sob minha responsabilidade.
- Coloquei em funcionamento a oficina experimental utilizada para reparos de veículos com falhas críticas e configuração de veículos para homologação e certificação junto aos órgãos governamentais competentes como Cetesb, Imetro, entre outros.
- Implementei o Centro de Distribuição de Peças Mahindra incluindo a análise de pedidos de reposição para a Mahindra Índia e toda a cadeia logística no Brasil em parceria com operador logístico.

Tricos Districar Importadora de Veículos

07/ 2011 – 09/2012

Gerente de Vendas e Rede de Concessionárias

- Com uma equipe de 7 funcionários, fiz a abertura de 15 concessionárias no país.
- Fui responsável pelo planejamento de importação, mix de produtos e precificação com base no mercado nacional dos produtos Changan.
- Fui o elo de ligação entre a Tricos e a montadora na China (Changan), garantindo o alinhamento estratégico de vendas e atendimento aos clientes.
- Participei da convenção de lançamento de novos produtos Changan na cidade de Harbin, China, em abril de 2012. Participei de vários workshops com o Presidente da Changan Mundial e estreitei contato com o corpo diretivo da Montadora.
- Após o lançamento do Inovar Auto, regras para proteção da indústria automobilística nacional, acumulei as responsabilidades da marca Saangyong passando a negociar diretamente com o time de planejamento e vendas da Saangyong Korea.

Ford Motor Company Brasil Ltda.

01/1993 – 07/2011

Supervisor de Marketing - Divisão de Atendimento ao Cliente - SBC/SP

02/2007 – 07/2011

Supervisor Regional de Pós-Vendas - São Paulo/SP

08/2003 – 02/2007

Supervisor Regional de Pós-Vendas - Recife/PE

06/2001 – 08/2003

Consultor de Vendas - Operação de Caminhões - Recife / PE

06/2000 – 06/2001

Informações adicionais da experiência profissional na Ford Motor Company Brasil estão descritas no LinkedIn com maior detalhe.

Formação Acadêmica.

- Curso de Imersão em Inglês no Kaplan Institute - Washington DC - 2007
- MBA Executivo em Gestão de Serviços - UFPE - PE - 2002
- Graduação em Administração de Empresas - ESAN - 1990/1994

Treinamentos:

- Habilidades de Liderança, Comunicação e Negociação - Ford - SP
- Six Sigma - Green Belt - Ford - 2005
- Desenvolvimento de Estratégias de Marketing - Ford - SP
- Acreditando em Você, Pisando no Fogo - Instituto Tadashi Kadomoto - 2015