ECODEALER AWARD

1 **NOME DO DEALER:** Hai Automóveis LTDA

2 **DEALER NUMBER:** 1420447

3 **OBJETIVO:** Para crescer em um mercado volátil e competitivo é preciso consolidar uma gestão corporativa e neste sentido buscamos nos especializar, visando sustentabilidade responsável, segurança financeira, fiscal e patrimonial. Em grandes grupos de concessionárias, a governança corporativa é uma realidade, porém, para grupos menores ou de gestão familiar essa estratégia é fundamental para o futuro do negócio.

Gostaríamos de compartilhar as ações que fizeram o Grupo Hai se consolidar como um dos importantes players Toyota do sul do Brasil; tornando nossas 4 operações "A" no Dealer Evaluation (Ago/22); trazendo ganhos de market share; volumes recordes de vendas de veículos, como de serviços; value chain crescente com elevado índice de satisfação dos clientes.

4 **AÇÕES REALIZADAS:** *Nova Era Hai: "Sustentabilidade & Expansão".*

ECODEALER AWARD

Sustentabilidade para os negócios

1. Transição de Gestão Familiar para Gestão Corporativa.
- Implantação de holding e alteração do quadro societário da Hai definindo Sr. Eduardo Berlanda como titular operador.

Criação de Cargos Gerenciais Estratégicos para o grupo:
- Ger. Geral Vendas
- Ger. Geral Pós vendas
- Ger. Capac. Desenvolvimento
- Ger. Geral de Pessoas

2. Revisão da Missão, Visão e Valores da empresa.

Missão: "Criar vínculos duradouros com nossos clientes através de uma experiência diferenciada na compra e na posse de seus veículos."

Visão: "Ser uma referência sustentável no segmento automotivo inspirando sonhos em nossos clientes, colaboradores, parceiros e sociedade."

Valores: DNA Hai: 1. Confiança; 2. Lealdade; 3. Honestidade; 4. Gratidão; 5. Compromisso; 6. Atitude; 7. Melhoria continua.

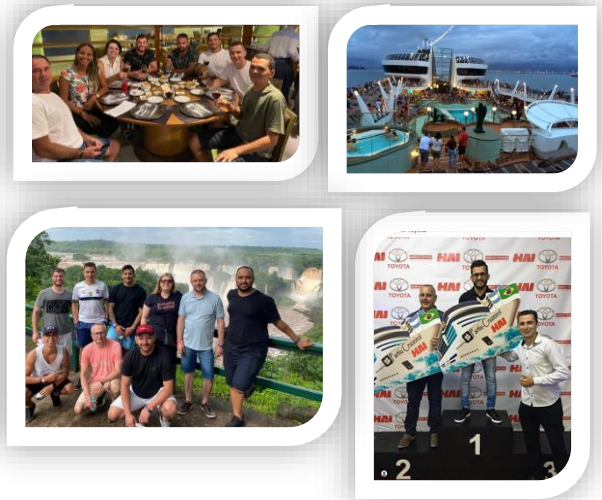
3. Sincronização das Estratégias com Direções da Montadora.

- Espelhamento das metas Toyota para a grade salarial de toda liderança e consultores de vendas e serviços.
- Premiação para toda liderança baseado no resultado final do Dealer Evaluation, gerando engajamento de todos.

	>=100%	>=90%	<=90%
KPI vendas 1	100%	50%	0%
KPI vendas 2	100%	50%	0%
KPI vendas 3	100%	50%	0%
KPI kinto 1	100%	50%	0%
KPI kinto 2	100%	50%	0%
KPI Pós Venda 1	100%	50%	0%
KPI Pós Venda 2	100%	50%	0%
KPI Pós Venda 3	100%	50%	0%
KPI Pós Venda 4	100%	50%	0%

4. **Mecanismos de Reconhecimento de Performance.**

- Expansão das premiações dos profissionais de alta performance para todos os cargos:
(Resorts, cruzeiros, jantares, eletrônicos, bônus adicionais)



ECODEALER AWARD

Sustentabilidade para os negócios

5. Política de Cargos e Salários:

- Revisão salarial dos cargos de liderança e disponibilização de veículos de frota (KINTO) como benefício para todos os gestores (14 carros).

6. Criação do Centro de Capacitação e Desenvolvimento. (CCD Hai);
Exemplos de programas e trilhas de aprendizagem:
- 1º Skill Contest Hai Toyota;
- PNL em Vendas e Negociação;
- Personal Branding;
- Mindset do Sucesso;
- Neurovendas;
- MKT Digital;
- Inside Sales;
- Role Play.

7. Implantação da ISO14001.

- A política ambiental faz parte da nossa estratégia de sustentabilidade.

POLÍTICA AMBIENTAL

"As Distribuidoras Toyota atuantes no território nacional estão integradas em um Sistema de Gestão Ambiental gerenciado pela Associação Brasileira de Distribuidores Toyota (ABRADIT). Buscam a melhoria contínua em suas atividades de Comercialização de Veículos Novos, Semi Novos e Serviços de Pós Venda por meio dos seguintes princípios:

- Proteção do meio ambiente e prevenção à poluição geradas pelos seus processos e serviços;
- Atendimento aos requisitos legais e outros requisitos subscritos aplicáveis à organização;
- Redução do consumo de recursos naturais;
- Gerenciamento correto e destinação dos resíduos gerados nas suas atividades e;
- Aumento do Desempenho Ambiental.

O atendimento a esses princípios visa a não agressão ao meio ambiente e o respeito à natureza."

CÓPIA CONTROLADA

Eduardo Berlanda
Diretor

HAI TOYOTA

8. Criação das Centrais de Prospecção de Vendas:

- Vendas de Serviço;
- Veículos;
- Produtos;
- Consórcio;
- Kinto.

ECODEALER AWARD

Matriz de Sucessão e Responsabilidade

1. Matriz de Sucessão e Cargos:

- Sucessão conforme critérios da holding.

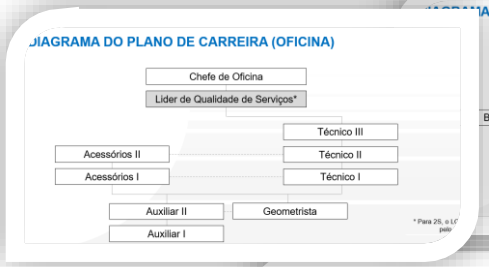
- Criação de Plano de Carreira para todos os cargos (vertical, horizontal e diagonal).

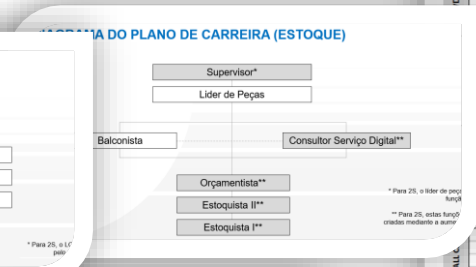
2. Definição de Matriz de Responsabilidades:

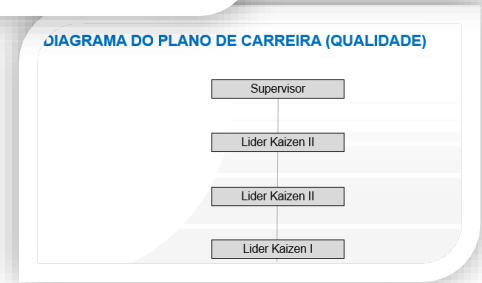
- Formalização do job description.

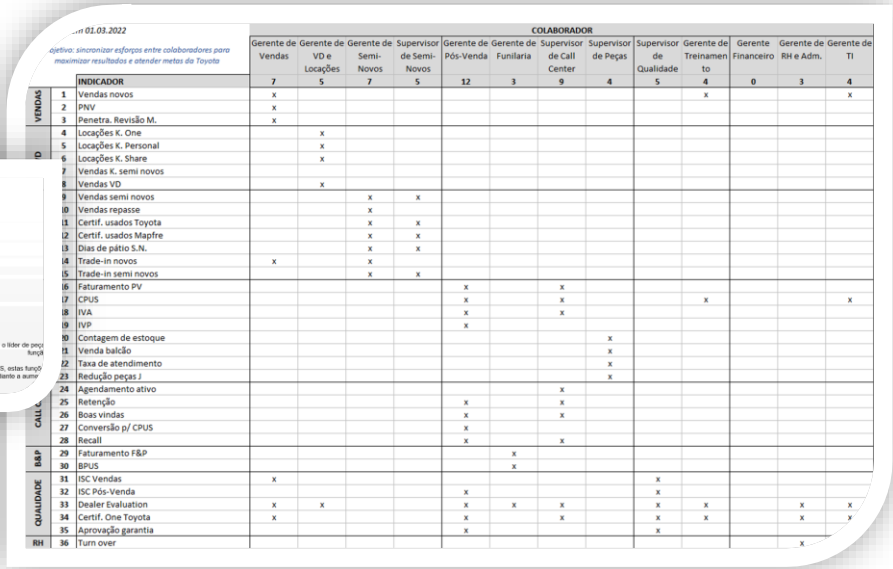
3.Criação de Convenção Corporativa Hai:

1ª. Convenção “Hai Summit” para **alinhamento das novas diretrizes** e homenagem aos colaboradores por tempo de empresa. Reconhecimento e gratidão pelas pessoas que se dedicam a tanto tempo para o grupo Hai.









			COLABORADOR												
			Gerente de Vendas	Gerente de VD e Locações	Gerente de Semi-Novos	Supervisor de Semi-Novos	Gerente de Pós-Venda	Gerente de Funilaria	Supervisor de Call Center	Supervisor de Peças	Supervisor de Qualidade	Gerente de Treinamento	Gerente Financeiro	Gerente de RH e Adm.	Gerente de TI
		INDICADOR	7	5	7	5	12	3	9	4	5	4	0	3	4
VENDAS	1	Vendas novos	x									x			x
	2	PNV	x												
	3	Penetra. Revisão M.	x												
	4	Locações K. One		x											
	5	Locações K. Personal		x											
	6	Locações K. Share		x											
	7	Vendas K. semi novos													
	8	Vendas VD		x											
	9	Vendas semi novos			x	x									
	10	Vendas repasse			x										
	11	Certif. usados Toyota			x	x									
	12	Certif. usados Mapfre			x	x									
	13	Dias de pátio S.N.			x	x									
	14	Trade-in novos	x		x										
	15	Trade-in semi novos			x	x									
	16	Faturamento PV					x		x						
	17	CPUS					x		x			x			x
	18	IVA					x		x						
	19	IVP					x								
	20	Contagem de estoque								x					
	21	Venda balcão								x					
	22	Taxa de atendimento								x					
	23	Redução peças J								x					
	24	Agendamento ativo							x						
	25	Retenção					x		x						
	26	Boas vindas					x		x						
	27	Conversão p/ CPUS					x								
	28	Recall					x		x						
F&P	29	Faturamento F&P						x							
	30	BPUS						x							
QUALIDADE	31	ISC Vendas	x								x				
	32	ISC Pós-Venda					x				x				
	33	Dealer Evaluation	x	x			x	x	x		x	x		x	x
	34	Certif. One Toyota	x				x		x		x	x		x	x
	35	Aprovação garantia					x				x				
RH	36	Turn over												x	

ECODEALER AWARD

Matriz de Sucessão e Responsabilidade

Tatiana Gerente Geral Vendas

Silvia Gerente de Pessoas

Débora Gerente Financeiro

Letícia Supervisora Central de Prospecção

Vanessa Supervisora Marketing

% Participação de mulheres na Liderança

2019	2022
18,2%	38,5%

Lugar de mulher é **ONDE ELA QUISER!**

Equidade de gênero "tratamento justo entre homens e mulheres“.

ECODEALER AWARD

Ações Antifraude

1. Digitalização: Transparência e Segurança nos Negócios.

- Padronização de comunicação interna (LGPD, assinatura digital, canal de comunicação);
- Contratação da empresa Único Auto, com o objetivo de digitalizar todo processo em vendas, faturamento e financeiro, além de contribuir com a sustentabilidade ambiental;
- Implantação do RENAVE, Software de gestão para transferências de veículos Seminovos.

2. Prática de Enterprise Risk Management (ERM):

- Contratação da empresa Next Auditores, para mapear e analisar todos os departamento do grupo.

Processo de Avaliação dos Fornecedores

1. Implementação do departamento de compras centralizado:

- Ganhos em segurança agilidade e redução de custos.

2. Critérios de Avaliação de Parceiros:

- Contratação de fornecedores alinhados aos objetivos e valores da empresa.

ECODEALER AWARD

5 DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS: Dealer Evaluation

- Colocamos a Hai entre os melhores Dealer's do Brasil nos indicadores do Dealer Evaluation 3S e 2S.

Ago22 – Hai Floripa – 3S

Grupo	Pontos	Possíveis
Vendas	31,00	34,00
Pós-Vendas	31,50	33,00
Satisfação do Cliente	16,00	18,00
KINTO	4,00	4,00
Certif. & Treinamento	10,00	13,00
TOTAL	92,50	102,00

A

Ago22 – Hai SC401 – 2S

Grupo	Pontos	Possíveis
Vendas	0,00	0,00
Pós-Vendas	28,50	29,00
Satisfação do Cliente	9,00	10,00
KINTO	0,00	0,00
Certif. & Treinamento	8,50	11,00
TOTAL	46,00	50,00

A

Ago22 – Hai Itajaí – 3S

Grupo	Pontos	Possíveis
Vendas	33,00	34,00
Pós-Vendas	31,50	33,00
Satisfação do Cliente	13,00	18,00
KINTO	1,75	4,00
Certif. & Treinamento	11,50	13,00
TOTAL	90,75	102,00

A

Ago22 – Hai Brusque – 2S

Grupo	Pontos	Possíveis
Vendas	0,00	0,00
Pós-Vendas	28,50	29,00
Satisfação do Cliente	9,00	10,00
KINTO	0,00	0,00
Certif. & Treinamento	8,50	11,00
TOTAL	46,00	50,00

A

D.E	2018	2019	2020	2021	2022
Matriz	C	B	A	A	A
Itajaí	B	B	B	A	B
Ilha	n.d	A	B	A	A
Brusque	n.d	A	A	A	A
Grupo	0A	2A	2A	4A	3A

YTD:

- **Hai Matriz 3S: 88,44**
- **Hai SC401 2S: 44,88**
- **Hai Itajaí 3S: 84,38**
- **Hai Brusque 2S: 44,81**

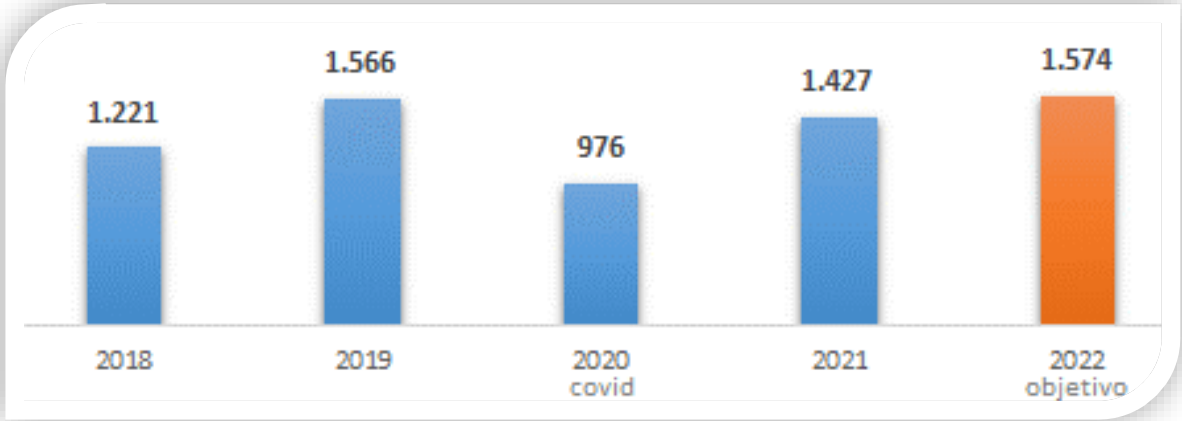
- **Nossa projeção é finalizar 2022 com "A" nas 4 unidades.**

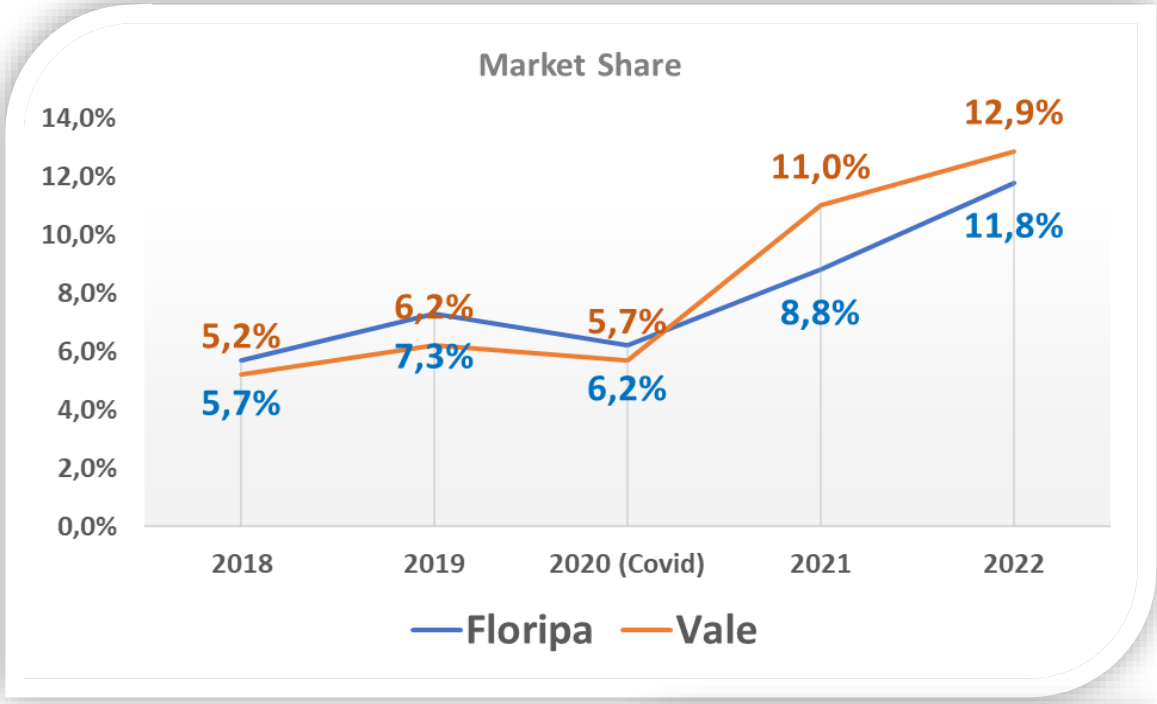
ECODEALER AWARD

5 DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS: Vendas Volume / MKT Share

Hai Floripa 2022 – AC.

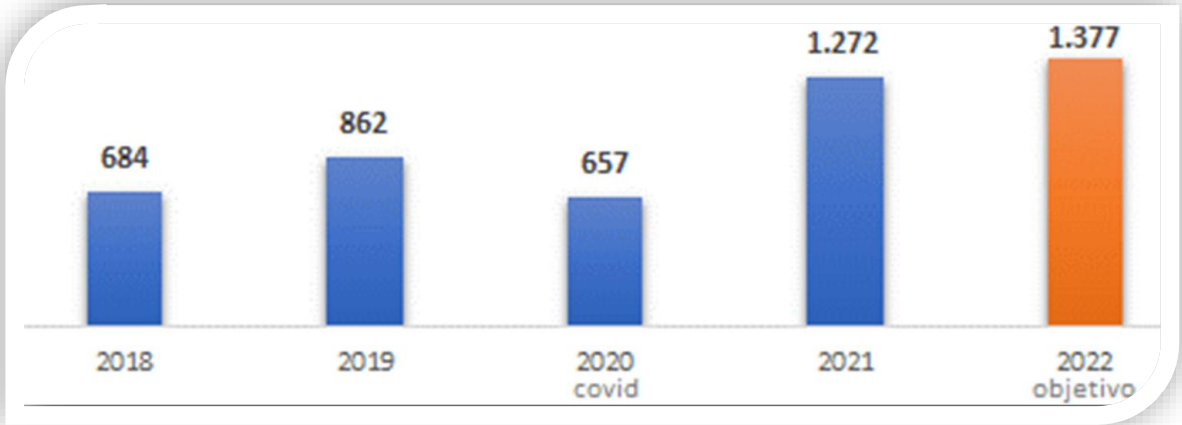
TGT	VENDA	%
912	1.023	112%





Hai Itajaí "Vale" 2022 – AC.

TGT	VENDA	%
801	883	110%



Recorde de vendas 128 carros em um único dia "Toyota Day"

ECODEALER AWARD

5 DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS: CPUS e BPUS

	2020		2021		2022	
CPUS	Ano	Mês	Ano	Mês	Ano*	Mês
Matriz	5.866	489	6.560	547	6.699	558
Ilha	1.658	138	2.064	172	2.286	191
Itajai	3.742	312	4.288	357	4.607	384
Brusque	1.463	122	1.741	145	1.905	159
Total	12.729		14.653		15.497	

- ✓ **+ 19% de Crescimento financeiro**

	2021		2022	
BPUS	Ano	Mês	Ano*	Mês
Matriz	637	53	553	69
Ilha	116	10	163	20
	753		1.074	

- ✓ **(*) Resultado 2022 (Jan à Ago)**

ECODEALER AWARD

7 FEEDBACK ALTA ADMINISTRAÇÃO

“Governança corporativa não é burocracia. Governança corporativa é uma estratégia fundamental para mantermos os negócios saudáveis. Com ela inspiramos e engajamos nossos colaboradores em busca da excelência com nossos clientes, gerando resultados seguros, sólidos, prósperos, lucrativos e competitivos, mantendo a humildade e aprendizado constantemente visando tornar-se referência em nossa região”.

Eduardo Berlanda