

IONITA FLORIN ALEXANDRU

DIRECTOR GENERAL

Obiectiv

Punerea in valoare a cunostintelor si experientei dobandite in cadrul celor mai reprezentative companii multinationale din industria auto in coordonarea si gestionarea activitatii oricarei companii ce are ca obiectiv obtinerea de performanta si dezvoltarea continua.

EXPERIENTA PROFESIONALA

Inchcape Motors SRL

Director General/Administrator

01.11.2017 – prezent

membra a grupului britanic Inchcape plc, prezenta in 30 de tari (29.000 angajati).

Responsabilitati

- Conducerea si coordonarea activitatii celei mai importante locatii Toyota din Romania (marcile Toyota si Lexus),
- Membru al Consiliului de Administratie cu drept de decizie al companiei Inchcape Motors SRL/Toyota Romania.
- Dezvoltarea de sisteme de masurare si procese ROI pentru a monitoriza performanta si a se asigura ca cele mai bune practici si expertize Inchcape sunt complet exploatate.
- Responsabil de obtinerea pe Romania a Profitului Operational si a Cifrei de Afaceri stabilita impreuna cu conducerea Consiliului de Administratie a companiei la nivel Global.
- Conceperea, dezvoltarea si implementarea bugetului anual al companiei, urmarind obtinerea ratei de profitabilitate impusa de grupul Inchcape plc Londra.
- Responsabil cu imaginea externa a companiei si cu asigurarea unei comunicari corecte si adaptate in piata a activitatii si rezultatelor companiei pe care o reprezinta.
- Responsabil cu obtinerea unui nivel foarte ridicat al asteptarilor clientilor si satisfactiei generale asupra serviciilor oferite in conformitate cu target-ul NPS (Net Promoter Score) alocat de Inchcape plc - Londra si Toyota Motor Corporation -Japonia.

Realizari

- Am reorganizat la nivel structural departamentele companiei pentru a putea adapta strategia de dezvoltare a afacerii.
- Departamentul de vanzari flote nou infiintat la nivel de dealer, a livrat in primul an 450 unitati.
- In primul trimestru al anului 2018, am inregistrat o crestere de 35% fata de anul 2017 la nivelul vanzarilor de unitati noi Toyota si Lexus in zona de retail. Pana la sfarsitul anului, cresterea a ajuns la 83% fata de anul precedent.
- Am reanalizat si schimbat strategia de investitii, pe care am adaptat-o la nivelul cerintelor pietei si care sa mentina un trend de dezvoltare pentru urmatorii 5 ani. A rezultat o economie de 5 mil. Euro si o crestere a cifrei de afaceri cu 25% pe parcursul anului 2018, raportat la 2017.
- Am renegociat contractele cu principalii furnizori urmarind principiul profitabilitatii si al economiei pe termen lung, obtinand astfel o reducere a cheltuielilor controlabile de aprox 15%

(renegocierea tarifelor de lucru cu societatile de asigurare, obtinerea scaderii primelor de asigurare in cazul bunurilor asigurate, renegocierea tarifelor in cazul serviciilor de paza si curatenie, etc)

- Reorganizarea departamentului Piese de Schimb si Accesorii, in special al numarului de rotiri de stoc, a dus la scaderea cu 18% a sumelor investite mentinerea disponibilitatii reperelor.
- Am implementat masuri si procese noi urmarind sinergia principalelor departamente operationale, crescand astfel eficienta si productivitatea globala pana la 135% in zona reparatiilor generale si pana la 160% in cazul reparatiilor provenite in urma daunelor de caroserie.
- Dupa primul trimestru, incarcarea in service a crescut cu aprox 32%, iar in 2018 a fost inregistrata o crestere de 15% a numarului de clienti activi.
- Rata de rotire a personalului a scazut de la 55% la nivelul anului 2017, la 15% la finalul anului 2018.
- Indicele CRS (Customer Recommendation Score) a crescut de la 71% in anul 2017 la 86% la finalul anului 2018.

Inchcape Motors SRL
08.09.2016- 30.10.2017

Director Post-Vanzare

Responsabilitati

- Principala responsabilitate pe care am primit-o a fost sa dezvolt o strategie prin care sa readuc cel mai important department generator de profit in zona de crestere atat la nivel financiar, cat si la nivelul de satisfactie a clientilor si mentinere de cota de piata.
- Dezvoltarea bugetului anual al departamentului.
- Atingerea procentului care reprezinta gradul de recomandare al clientilor (CRS).
- Dezvoltarea si implementarea politicii comerciale ale departamentului.
- Evaluarea performantelor anuale ale fiecarui subordonat, documentarea procesului de management al performantei.
- Elaborarea si implementarea de planuri de recunoastere si bonusare a angajatilor.
- Aplicarea politicii de control a documentatiei pentru comenzile de service, formularelor interne aferente si a modului de facturare.
- Stabilirea politicilor de interactiune cu clientii, care pun accentul cu prioritate pe satisfactia clientului.
- Verificarea lucrarilor de garantie cu scopul urmaririi modului de transmitere si reconcilierea lor in conformitate cu politicile si procedurile de garantie Toyota.
- Supravegherea si controlul stocurilor de piese.
- Organizarea de inventare periodice sau spontane ale pieselor de schimb in mod selectiv si pe parcursul anului.
- Solutionarea solicitarilor, a sesizarilor si reclamatilor venite din partea clientilor in conformitate cu procedurile de Customer Relations impuse de producator.

Realizari

- Am reorganizat intreaga structura de personal a departamentului pentru o mai buna eficienta si productivitate.
- Scheme noi de bonusare au fost implementate atat in randul personalului productiv cat si neproductiv, cu scopul de a creste volumul de vanzari concomitant cu ridicarea nivelului de motivare si implicare al personalului.

- Dupa primul trimestru de la implementarea schemelor de bonus, numarul de ore de manopera vandute a crescut cu 35%.
- Au fost implementate campanii de marketing care sa duca la o mai buna retentie si la cresterea cotei de piata. Dupa primul trimestru am inregistrat o crestere a numarului de client platitori(CPUS) cu 12%.
- Am renegociat cele mai importante contracte de achizitie si cu costuri ridicate, in special in zona de materiale pentru reparatiile de caroserie si vopsitorie, cu un rezultat de scadere a costurilor directe cu 20%.
- Am renegociat toate contractele cu clientii mari de flote, ceea ce a dus la o crestere a cifrei de afaceri rezultate in urma vanzarii de manopera cu 7%.

Automobile Bavaria SRL *Aftersales Manager*
01.07.2010 – 07.09.2016

Responsabilitati

- Definirea calitativa si cantitativa a target-urilor anuale si a bugetului.
- Conceperea, pregatirea si implementarea de masuri potrivite pentru indeplinirea target-urilor.
- Implementarea standardelor interioare ale companiei–valori de referinta, precum si valori specificate de BMW.
- Efectuarea de studii privind starea pietei si a concurentei.
- Responsabilitatea privind planificarea si implementarea necesarului de personal in departamentul Aftersales.
- Realizarea testelor interne ale atelierelor, masurarea calitatii si implementarea de masuri de imbunatatire pentru a creste calitatea serviciilor oferite.
- Organizarea/monitorizarea si evaluarea cifrelor cheie interne ale departamentului Aftersales.
- Conceperea si aplicarea de sisteme de bonificare a performantei.
- Definirea si implementarea a unei game de servicii cu scopul stimularii vanzarilor, tinand cont de mediul competitional.
- Reprezentarea activitatii de aftersales atat in interiorul, cat si in exteriorul companiei.

Realizari

- Am conceput, organizat si pus in aplicare, dezvoltarea celui mai mare centru de reparatii caroserie, din reseaua BMW Romania.
- Am organizat si implementat o structura organizatorica de peste 50 de oameni, eficientizand fiecare post de lucru.
- Dupa primul an de conducere a departamentului, numarul intrarilor in service s-a dublat.
- Satisfactia generala a clientilor fata de serviciile oferite, a crescut de la 70% la preluare la peste 93%.
- Am reusit pastrarea/fidelizarea clientilor, rezultatul fiind crestere numarului de intrari in service pana la 2.8 vizite pe an, in cazul unui autoturism.
- Procentul de acoperire a pietei a crescut cu 40%.
- Am dezvoltat sisteme de motivare/bonusare aplicate cu succes in intreaga retea.
- La auditurile/testele organizate de BMW AG, dealer-ul a obtinut intotdeauna rezultate de peste 90%.
- Reparatiile repetate au scazut la sub 1.5%.
- La auditul BMW pe garantii, valoarea debitata a fost de sub 2%.

Automobile Bavaria SRL *Coordonator Receptie*
2009 – 2010

Responsabilitati

- Urmărirea respectării procedurilor în desfășurarea activității de consiliere service.
- Verificarea modului de întocmire a devizelor de reparații.
- Preluarea și gestionarea reclamațiilor venite din zona de conciliere service.
- Pregătirea și verificarea periodică a cunostințelor tehnice și de proces a consilierilor service.

Realizari

- Creșterea gradului de satisfacție a clienților.
- Reducerea numărului de lucrări de garanție respinse din motive procedurale.
- Creșterea numărului de ore de manopera vandute pentru fiecare intrare în service.
- Am reorganizat fluxul documentelor în cadrul departamentului consiliere service, obținând transparența cu privire la nivelul reparației în orice moment al acesteia

Automobile Bavaria SRL *Consilier Service*
2004 – 2009

Responsabilitati

- Preluarea clienților în vederea deschiderii comenzii de reparații.
- Consilierea cu privire la intervenția în service.
- Diagnoza primară a autoturismului.
- Urmărirea desfășurării reparației și informarea clientului asupra stadiului acesteia.
- Consiliere asupra reparațiilor viitoare, precum și efectuarea comenzii de piese de schimb necesare.

Realizari

- Portofoliu mare de clienți.
- Volum de vânzări piese și manopera peste planul impus lunar / anual.
- Rezultate foarte bune la supravegherea organizată de BMW cu privire la performanța individuală

EDUCATIE

Inginer diplomat

1999 - 2005

Universitatea Politehnica Bucuresti – Facultatea Transporturi – Sectia
Autovehicule Rutiere

Global Leadership and Development Program

Iunie 2017- Octombrie 2018

Inchcape plc

Londra

Business Management in parts sales

Noiembrie 2013

BMW AG

Leadership
Martie 2013
BMW AG
Business Management in Service
August 2012
BMW AG

Management cu tractiune 4x4
Iulie-Decembrie 2011
Accelera SRL

ABILITATI

- Gandire analitica
- Capacitate de sinteza si viziune de ansamblu a activitatii
- Nivel inalt de constientizare a calitatii concomitent cu obtinerea volumelor de vanzari
- Abilitatea de a promova munca in echipa si comunicarea
- Atentia la detalii si capacitatea de a respecta termenele limita
- Incredere de sine
- Disponibil la un nivel inalt de implicare

Abilitati operare calculator:

- MS Office
- Sisteme informatice specifice industriei(Automaster, Autoplus, Ista,ETK, KSD, Incadea,etc)

Limbi straine:

- Engleza – Avansat
- Germana – Avansat
- Franceza - Mediu

INTERESE

- Dezvoltarea continua a abilitatilor manageriale
- Mentinerea la curent cu tendintele mediului de afaceri
- Sportul

REFERINTE : Referinte pot fi oferite la cerere.