REGULAMENTO

PROGRAMA DE INOVAÇÃO ABERTA

DEALER HUB - CICLO II

CAPÍTULO I – DO PROGRAMA

Artigo 1º - O **DEALER HUB** é uma iniciativa privada e independente, liderada e operacionalizada pela empresa **NEO Negócios Inovadores Corporativos LTDA,** com sede na Rua da Paisagem, nº 220 - Andar 1 sala 11S - Vila da Serra - Nova Lima, MG, e inscrita no CNPJ/MF sob o nº 30.141.933/0001-60 ("**NEO VENTURES**"), que tem como principal objetivo fomentar inovações cadeia de distribuição automotiva no estado de São Paulo, e no Brasil inteiro.

Parágrafo Primeiro - O **DEALER HUB** possui como empresas parceiras a **TRACBEL S.A.**, com sede na Avenida Via Expressa de Contagem, nº 3600, Cinco, CEP 32.370-485, Contagem, Minas Gerais, e inscrita no CNPJ/MF sob o nº 17.312.448/0001-43 ("**TRACBEL**"); a **Ribeiro Veículos S.A.**, com sede na AV. COLOMBO - BR 376, nº 199, CEP 87.045-000, Maringá, Paraná, e inscrita no CNPJ/MF sob o nº 75.642.256/0001-00 ("**RIVESA**") e a **Treviso Betim Veiculos Ltda.**, com sede na Rod. Fernão Dias, BR 381 km 492, CEP 32.670-420, Bairro Betim Industrial, Betim, Minas Gerais, e inscrita no CNPJ 21.014.220/0001-44 ("**TREVISO**").

Parágrafo Segundo- O presente Regulamento tem como objetivo definir as regras e condições de participação no programa **DEALER HUB STARTUPS**.

Artigo 2º - Com o intuito de buscar soluções inovadoras para aumentar a competitividade das empresas parceiras, o **DEALER HUB STARTUPS** tem como principal objetivo prospectar, selecionar e acompanhar projetos e empreendimentos (**"startups"**) que ofereçam soluções tecnológicas inovadoras, ligadas à cadeia de distribuição automotiva. Os selecionados poderão ter acesso aos benefícios apresentados no Capítulo IX do presente regulamento.

Parágrafo Primeiro: A descrição dos desafios para os quais são buscadas **startups** estão disponíveis no site (https://www.dealerhub.com.br/).

Artigo 3º - O período de inscrição das **startups,** assim como o cronograma de atividades do **DEALER HUB STARTUPS,** estão disponíveis para consulta no site (https://www.dealerhub.com.br/). As inscrições são gratuitas e ocorrerão exclusivamente via o site mencionado.

CAPÍTULO II – DA INSCRIÇÃO

Artigo 4º - O processo de candidatura inicia-se com o preenchimento e envio do formulário (“**FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO”**), disponível no site do **DEALER HUB** (https://www.dealerhub.com.br/).

Parágrafo Primeiro - O **FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO** tem como objetivo recolher o máximo de informações sobre a **startup**, de forma a garantir informações suficientes para a análise das propostas.

Parágrafo Segundo – Durante o preenchimento do **FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO**, o proponente se compromete, juntamente com as empresas parceiras do DEALER HUB, a não divulgar, a qualquer tempo e sob qualquer forma ou natureza, dados e informações confidenciais obtidos em virtude do **DEALER HUB STARTUPS**, salvo se com o prévio e expresso consentimento da outra Parte. Entende-se como Informação Confidencial toda e qualquer informação, escrita ou falada, que: (i) diga respeito a ideias, conceitos, pesquisa, desenvolvimento, atividades comerciais, proposta(s) técnica(s) e/ou comercial (ais), produtos, serviços e conhecimento técnico, atuais ou futuros, a serem desenvolvidos; (ii) tenha sido revelada por uma Parte a outra Parte após o processo de cadastro no programa; e (iii) seja cópia, autêntica ou não, dos itens anteriormente indicados.

Parágrafo Terceiro – As obrigações ora assumidas perduram pelo prazo de 2 (dois) anos, contados a partir da data de envio do **FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO** pelo proponente, alcançando as Partes, seus representantes e sucessores a qualquer título.

Artigo 5º - O resultado da seleção das **startups** será divulgado no prazo máximo de **15 (quinze) dias** após o fechamento das inscrições, via e-mail, telefone ou redes sociais do **DEALER HUB**, sendo que este prazo poderá ser prorrogado por decisão e necessidade das empresas parceiras.

CAPÍTULO III – DA SELEÇÃO

Artigo 6º - Serão selecionadas **startups**, que possuam CNPJ, apresentem soluções para os desafios propostos, que tenham grande potencial de aplicabilidade dentro das empresas parceiras e que, preferencialmente, sejam capazes de (i) se tornarem fornecedores ou (ii) concluir o desenvolvimento e implantação de suas soluções por meio da validação de projetos-piloto no primeiro trimestre de 2021.

Parágrafo Único - As **startups** serão selecionadas para desenvolver e implantar suas soluções para auxiliar as empresas parceiras na resolução de seus desafios, que podem ser vistos no Anexo II e, poderão receber como benefícios, a critério exclusivo das empresas parceiras: (i) recursos financeiros para implantação das provas de conceito das soluções; (ii) acesso à infraestrutura física do DEALER HUB; (iii) suporte para o desenvolvimento de negócios, e (iv) networking de alto nível com executivos do cadeia de distribuição automotiva brasileira.

Artigo 7º - As **startups** serão avaliadas de acordo com os seguintes critérios eliminatórios (**CRITÉRIOS ELIMINATÓRIOS**):

(i) Quanto à inovação - Caso a solução proposta seja considerada, pela banca de avaliação, sem potencial inovador e sem aplicabilidade, a **startup** poderá ser eliminada do processo seletivo;

(ii) Quanto aos desafios propostos - Caso a solução apresentada não atenda aos desafios propostos pelas empresas parceiras, a mesma poderá ser eliminada do processo seletivo. Dependendo da aplicabilidade da solução para as empresas parceiras, a **startup** será encaminhada para um banco de projetos para desafios futuros.

(iii) Quanto à entrega dos documentos pelas **startups** - A não apresentação dos documentos necessários para as **startups**, mencionados no Anexo I do presente Regulamento, para participação do **DEALER HUB STARTUPS,** no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos após a divulgação dos resultados, será considerada causa de imediata eliminação. O prazo de 5 (cinco) dias poderá ser prorrogado mediante justificativa válida de acordo com os organizadores.

(iv) Quanto à disponibilidade para comparecer com assiduidade nas etapas online e presencial - caso a equipe da startup não tenha disponibilidade de tempo ou não respeite a assiduidade durante o programa, que será realizado de forma online e presencialmente na sede do **DEALER HUB** e das empresas

parceiras, a startup poderá ser eliminada do programa, a qualquer momento pelo **DEALER HUB**, sendo a eliminada a única e exclusiva responsável por qualquer custo despendido neste período.

Parágrafo Primeiro - O número **startups** selecionadas para o **DEALER HUB STARTUPS** será decidido exclusivamente pelos organizadores.

Parágrafo Segundo: A seleção das **startups** não garante a continuidade e/ou participação em nenhum programa das empresas parceiras.

CAPÍTULO IV – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

Artigo 8º - As **startups** serão selecionadas pelos critérios explicitados abaixo na **Tabela I – CRITÉRIOS CLASSIFICATÓRIOS.**

Tabela I - CRITÉRIOS CLASSIFICATÓRIOS.

Macro Critério	Objeto
Equipe	Avaliar a capacidade da equipe em desenvolver a solução e alavancar o negócio.
Potencial Tecnológico	Avaliar a efetividade das tecnologias utilizadas na solução e seus graus de maturidade.
Solução Proposta	Avaliar se a solução (produto/serviço) atende à(s) demanda(s) das empresas parceiras.
Modelo de Negócios	Avaliar se o modelo de negócios é interessante e se permite a construção de um negócio escalável e competitivo.
Recursos para Prova de Conceito (PoC)	Verificar os recursos necessários para o desenvolvimento da prova de conceito da solução.
Impacto Potencial	Avaliar o impacto potencial da solução nas empresas parceiras (financeiro, social, ambiental, etc.)

CAPÍTULO V – DA DURAÇÃO DO PROGRAMA DEALER HUB STARTUPS

Artigo 9º - O cronograma com os principais marcos do programa **DEALER HUB STARTUPS** está disponível para consulta no site (https://www.dealerhub.com.br/).

Artigo 10º - As **startups** selecionadas pelos organizadores, em conformidade com os termos e condições descritas no Capítulo III deste Regulamento, participarão do **DEALER HUB STARTUPS**.

Parágrafo Primeiro – O principal objetivo do **DEALER HUB STARTUPS** é fazer com que as equipes das **startups** tenham acesso às oportunidades de negócio e desenvolvimento de projetos oferecidas pelo **DEALER HUB**, a fim de validar suas soluções e construir uma proposta de trabalho alinhada com os objetivos das empresas parceiras na resolução dos desafios apresentados.

Parágrafo Segundo – Devido à natureza das informações compartilhadas entre as partes durante o programa, será obrigatória a assinatura de um termo de sigilo entre as **startups** selecionadas e a empresas parceiras.

CAPÍTULO VI – DAS ETAPAS DO PROGRAMA

Artigo 11º - As principais etapas do programa são apresentadas e detalhadas na **Tabela II - ETAPAS DO PROGRAMA**.

Tabela II - ETAPAS DO PROGRAMA.

Etapa	Detalhamento
Submissão de Proposta	A STARTUP candidata deverá submeter seu projeto por meio do formulário online disponível no site do DEALER HUB.
Seleção de Startups I	A avaliação e seleção das propostas será feita por uma banca composta pela equipe gestora do programa e técnicos e executivos das empresas parceiras, de acordo com as regras estabelecidas no presente regulamento.
Seleção de Startups II (Bootcamp)	Acesso direto às empresas parceiras e equipe gestora do programa para apresentação da solução e compreensão do escopo de trabalho.
Implantação	Período no qual a STARTUP irá implantar a POC na empresa parceira, de acordo com a proposta de trabalho definida em conjunto com as empresas parceiras.
Demoday	Evento que celebra o encerramento do ciclo do programa, no qual as STARTUPS apresentam os resultados das POCs.

Parágrafo Único - O cronograma de atividades das principais etapas do programa está disponível para consulta no site (https://www.dealerhub.com.br/).

CAPÍTULO VII – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

Artigo 12º - São obrigações das equipes das **startups** selecionadas para participar do **DEALER HUB STARTUPS**:

(i) Cumprir todas as disposições presentes neste Regulamento.

(ii) Fornecer todas as informações e documentos necessários exigidos no Anexo I.

(iii) A **startup**, ao se inscrever neste programa, declara não utilizar e não possuir em toda a sua cadeia produtiva, direta ou indiretamente, trabalho escravo, em condições degradantes, trabalhadores submetidos ou forçados a condições ilegais de domínio do empregador, trabalho por menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz a partir dos 14 (quatorze) anos, conforme estabelecido no artigo 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal, bem como não permitir qualquer tipo de discriminação e respeitar a liberdade de associação, sob pena de eliminação imediata do programa pelas empresas parceiras**,** sem necessidade de notificação prévia, submetendo-se a **startup**, em caso de infração desta cláusula, ao ressarcimento das perdas e danos causados e às penalidades previstas em lei.

(iv) A **startup**, ao se inscrever neste programa, declara observar plenamente a Lei nº. 12.846/2013 ("Lei Brasileira de Anticorrupção") e declara que tem conhecimento de todos os termos e definições dispostos na Lei Brasileira Anticorrupção, as quais definem como ato lesivo prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a terceira pessoa a ele relacionada, dentre outros. Em caso de infração da referida Lei, será responsável por quaisquer perdas, danos ou responsabilidades causadas, além das penalidades previstas em lei.

(v) A **startup** está ciente de que as empresas parceiras possuem um compromisso legal, ético e moral, e espera o mesmo de seus empregados, fornecedores, representantes ou de quaisquer empresas ou indivíduos com que faça ou pretenda fazer negócios. Sendo assim, o participante declara divulgar e orientar seus empregados para que estes (i) cumpram o Código de Ética para Terceiros e as Políticas das Empresas Parceiras; e (ii) conheçam os

canais disponíveis pelas Empresas Parceiras para eventuais registros de dúvidas ou suspeitas de atitudes antiéticas.

(vi) A **startup** declara que, direta ou indiretamente, (i) não oferece, doa, recebe, promete, paga ou autoriza o pagamento em dinheiro ou qualquer outro meio financeiro, que constitua prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país; e/ou (ii) não dá ou não concorda em dar ou receber benefícios, presentes ou qualquer coisa de valor, caracterizando suborno, conflito de interesses ou corrupção junto a qualquer pessoa ou entidade, pública ou privada, com o objetivo de obter qualquer tipo de vantagem ilicitamente para si ou para outra Parte e/ou seus negócios.

(vii) O não cumprimento pela **startup** destas cláusulas será considerado uma infração grave a este Regulamento e conferirá às empresas parceiras o direito de eliminar o(s) participante(s) do desafio previsto na forma deste Regulamento, sem qualquer ônus ou penalidade, sendo que o descumprimento das obrigações do participante em relação às legislações e cláusulas de Compliance são de plena responsabilidade do participante.

(ix) No caso das selecionadas para o **DEALER HUB STARTUPS**, participar obrigatoriamente das ações previstas em cada fase do programa, incluindo eventos e iniciativas organizadas pelo **DEALER HUB** com, no mínimo, 01 (um) representante da **startup**.

CAPÍTULO VIII – DO TÉRMINO DO PROGRAMA DEALER HUB STARTUPS

Artigo 13º - A relação do **DEALER HUB** com as **startups** será considerada terminada mediante prévia notificação, nas seguintes hipóteses:

- Eliminação nas bancas avaliadoras de seleção;
- Término do prazo de duração do programa ou contratação junto às empresas parceiras;
- Se houver infração a qualquer cláusula do presente Regulamento;
- Se forem alteradas pelas organizadoras, significativamente, as características principais do **DEALER HUB STARTUPS** e a **startup** não estiver de acordo com essas mudanças;
- Se for verificada a insolvência, falência ou recuperação judicial da **startup** e seus membros;

- Se for verificada cessão temporária de atividade da **startup**;
- Por iniciativa da equipe da **startup** devidamente justificada;
- Por iniciativa das empresas parceiras devidamente justificada.

CAPÍTULO IX – DOS POSSÍVEIS BENEFÍCIOS PARA AS STARTUPS SELECIONADAS

Artigo 14º - Os seguintes benefícios poderão ser disponibilizados para as **startups** selecionados para o programa:

- Verba para implementação da prova de conceito das startups, a fundo perdido;
- Trabalho em conjunto com a equipe das empresas parceiras e suporte de mentores especialistas;
- Metodologia de desenvolvimento: treinamentos, visitas técnicas, profissionalização da gestão e crescimento;
- Custeio de passagens aéreas, hospedagem e transporte terrestre para os locais de implementação dos projetos-piloto, se necessário, sendo avaliado caso a caso pela parceira;
- Espaço de coworking na sede do **DEALER HUB**, localizado na Rua Henri Dunant, 792 - Santo Amaro, São Paulo/SP com infraestrutura mínima para 01 (hum) postos de trabalho por **projeto** ou **startup** durante todo o período do programa. As estações de trabalho não contam com notebooks, computadores ou tablets (**COWORKING DO DEALER HUB**);
- Ao fim do programa, e a seu exclusivo critério, as empresas parceiras, se entender viável para seu negócio, poderão investir no escalonamento das soluções, bem como estabelecer parcerias para busca de *funding*, compra ou distribuição dos produtos e serviços.

Parágrafo Único - O funcionamento do coworking durante a pandemia está condicionado às recomendações das autoridades competentes, devendo as startups consultar o Dealer Hub previamente sobre a disponibilidade da infraestrutura.

Artigo 15º - Será disponibilizado um espaço físico para realização do programa, o qual deverá se destinar, exclusivamente, à realização das atividades previstas neste Regulamento.

Parágrafo Primeiro – O espaço físico disponibilizado deverá ser utilizado pelas equipes das **startups** selecionadas, não sendo permitido a transferência do direito de utilização.

Parágrafo Segundo – Cada **startup** poderá inscrever até 02 (dois) integrantes para participar da residência e implementação ativa de das provas de conceito. Os representantes são responsáveis por manter em bom estado o espaço disponibilizado, os equipamentos e mobiliário de todas as áreas comuns, adequando-se às regras de utilização estabelecidas.

Parágrafo Terceiro – A disponibilização do espaço físico poderá ficar restrito, caso a(s) empresa mantenedora considerar necessário, de acordo com situações de força maior.

CAPÍTULO X – LICENÇA DE IMAGEM, USO DO NOME E DEMAIS AUTORIZAÇÕES

Artigo 16º - Os integrantes das **startups** autorizam expressamente as empresas parceiras, o **Grupo RIVESA**, o **Grupo Tracbel**, o **Grupo Treviso** e a **NEO VENTURES**, a utilizar, conforme seja o caso, sua marca, nome, logotipo, imagem, som e dados biográficos para fins educativos, em portfolios e demais materiais destinados à divulgação do Programa e demais iniciativas das Realizadoras, incluindo vídeos institucionais. O referido uso pode se dar na Página do Programa, mídias sociais, bem como outros canais de divulgação das Realizadoras e/ou de terceiros.

Artigo 17º - Todas as **startups** e/ou integrantes dos mesmos, mesmo aqueles que não forem selecionadas como Participantes, autorizam, ainda, a divulgação de sua participação no Programa, bem como de seus nomes, marcas, logotipos, negócios produtos e/ou serviços pelas Realizadoras em diversos canais de comunicação, incluindo, mas não limitado, a mídias sociais, jornais, revistas etc.

Parágrafo Único - Diante das autorizações dos Artigos 16º e 17º, as Realizadoras poderão armazenar, editar, usar, copiar, reproduzir e publicar a imagem das marcas ou logotipos das **startups** e a imagem dos integrantes dos mesmos tal como fotografada e/ou filmada ("Imagem") a qualquer tempo, no

Brasil ou no exterior, em toda e qualquer mídia atualmente conhecida ou futuramente descoberta ou desenvolvida.

CAPÍTULO XI – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 18º - Fica claro e estabelecido desde já, que: (i) a participação e/ou seleção no **DEALER HUB STARTUPS** não constitui qualquer espécie de acordo operacional, *joint venture* ou associação com a startup participante (selecionado ou não). As empresas parceiras e os demais envolvidos no programa são entidades independentes entre si, e nenhuma disposição deste Regulamento ou do programa deverá ser interpretada no sentido de criar, qualquer vínculo societário, trabalhista, previdenciário ou tributário entre as Partes e que inexiste ou inexistirá solidariedade ou subsidiariedade, de qualquer natureza, entre as Partes; (ii) a participação no programa e eventual assinatura de contrato com as empresas parceiras não gera qualquer espécie de vínculo empregatício. A startup se compromete a eximir as empresas parceiras de qualquer responsabilidade em demanda trabalhista/previdenciária eventualmente proposta por quaisquer de seus funcionários em face das empresas parceiras, bem como a arcar com todos os custos incorridos pelas empresas parceiras em referidas demandas, inclusive, mas não apenas, honorários advocatícios; (iii) as empresas parceiras poderão alterar a qualquer momento este Regulamento caso seja necessário para o bom e regular andamento do Programa aqui estabelecido; (iv) quaisquer dúvidas relativas a este Regulamento, serão dirimidas pelo **DEALER HUB** e a **NEO VENTURES**.

Artigo 19º - Quaisquer questões relativas à propriedade intelectual que por ventura venham a surgir serão tratadas após a implantação das provas de conceito.

***

ANEXO I

A. Documentos para cadastramento das **startups** brasileiras para a implantação das PoCs:

- Certidões Negativas de Débito (consulta pelos links abaixo):
- CND de Tributos Federais (http://www.receita.fazenda.gov.br/Aplicacoes/ATSPO/Certidao/CndConjuntaInter/InformaNICertidao.asp?Tipo=1)
- CND INSS (http://www010.dataprev.gov.br/cws/contexto/cnd/cnd.html)
- CND FGTS (https://www.sifge.caixa.gov.br/Cidadao/Crf/FgeCfSCriteriosPesquisa.asp)
- Sintegra (http://www.sintegra.gov.br/)
- Serasa (Quem não tiver acesso, informar no e-mail)
- Cartão de CNPJ (http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp)
- Dados bancários para eventuais pagamentos em nome da **startup**;
- Contrato/Estatuto Social atualizado;
- Procuração com indicação do procurador legal que representará a startup; no programa desde a inscrição até o desenvolvimento;
- Termo de Confidencialidade;
- Termo de Autorização de uso de Imagem.

ANEXO II

DESCRIÇÃO DOS DESAFIOS

DESAFIO 1 - Como levar a oferta da concessionária até o cliente?

Atualmente existe uma dificuldade das empresas mantenedoras em chegar a novos clientes em regiões onde ainda não há uma filial. Devido às características dos produtos vendidos (máquinas e caminhões), grande parte da fase de vendas ocorre de forma presencial, o que pode inviabilizar a venda nas regiões em questão. A implantação de novas filiais de forma abrangente resolveria o problema, porém demanda grandes investimentos e não demonstra ser uma alternativa viável para o momento atual.

Nesse sentido, precisamos entender como podemos levar, de forma digital ou por meio de parcerias, a oferta da concessionária até o cliente, independente de sua localização geográfica e sem infringir as áreas de atuação de cada empresa mantenedora. Essa oferta inclui produtos, serviços e informações da concessionária que permitem aos clientes conhecer como nossas empresas podem atendê-los. Assim, o desafio considera a possibilidade de criar ou explorar novos canais de venda, focando principalmente no mundo digital, mas não deixando de lado soluções que possam ser inovadoras em outros âmbitos.

MODELO ATUAL	EXPECTATIVAS
SEGMENTO: CAMINHÕES E MÁQUINAS	
- O relacionamento com os clientes ocorre principalmente por WhatsApp, telefone e e-mail; - O consultor visita as cidades da sua área de atuação e a venda ocorre por cobertura de carteiras e indicação; - As empresas disponibilizam um catálogo de máquinas pelo site que direciona o possível cliente para um vendedor; - Clientes de regiões onde não há presença física de uma filial não são facilmente atendidos. - As Campanhas de divulgação acontecem nas redes sociais, que levam o cliente à uma página do produto com direcionamento ao consultor por telefone.	- Solução de relacionamento com clientes integrada às ferramentas de comunicação e CRM já utilizados pelas empresas. - Permitir ao cliente receber a mesma qualidade de experiência e atendimento através de plataforma digital. - Processo de venda 100% remoto que inclua todas as etapas da jornada de compra, e que tenha performance tão efetiva quanto o presencial. - Atenção efetiva aos clientes que ficam nas regiões onde não existem filiais instaladas.

DESAFIO 2 - Como aumentar a participação no mercado de pós-vendas?

O pós-venda das empresas mantenedoras tem como foco a atuação no mercado de troca de frota circulante de caminhões e máquinas, que acontece, em geral, no período de 5 a 10 anos. Além disso, atuamos na venda de peças, que acontece principalmente durante o período de garantia (2 anos), e também na manutenção dos veículos, que será abordado no desafio 3.

O objetivo é identificar oportunidades para ampliar a atuação do pós-venda para além do período médio de troca de frota e tempo de garantia. A expectativa é selecionar soluções tecnológicas ou de modelo de negócios que integrem ao sistema atual utilizado pelas empresas. Espera-se que o processo de pós-vendas seja otimizado, permita estreitar o relacionamento com os clientes independente de sua localização geográfica e que as empresas tornem a primeira opção dos clientes para a troca de peças.

MODELO ATUAL	EXPECTATIVAS
- O pós-venda tem o esforço direcionado para os clientes que estão no período médio de troca de frota, que gira entre 5 e 10 anos após a aquisição do veículo; - A venda de peças tem frequência concentrada no período de garantia dos veículos, que tem duração de 2 anos. Após o prazo, os clientes passam a comprar também em outros concessionários e podem optar por peças não originais. - O e-commerce de peças está implementado, mas a maior parte das vendas continua a ser feita por telefone; - O relacionamento com os clientes é feito pela equipe comercial por meio de telefone, WhatsApp, e-mail ou pela loja; - A maioria das vendas acontece enquanto as peças ainda estão no tempo de garantia; - As Campanhas de divulgação acontecem nas redes sociais, que levam o cliente à uma página de e-commerce.	- Estreitar o relacionamento dos clientes com as concessionárias com o objetivo de **facilitar** a interação no momento de reparo e troca de peças - Ampliar as oportunidades de venda com os clientes atuais por meio de parcerias; - Fidelizar clientes para que continuem a comprar peças após o período de garantia e que optem por peças genuínas; - Identificar oportunidades de atuação para clientes fora do período médio de troca de frota. - Ter maior capilaridade logística para atender as vendas de peças; - Identificar novas oportunidades no mercado por meio de parcerias; - Fidelização dos clientes na compra de peças para além do período de garantia; - Ser a primeira opção dos clientes na hora da troca de peças.

DESAFIO 3 - Como desenvolver novas formas de relacionamento com o cliente?

Existe uma oportunidade de oferecer atendimento com uma experiência diferenciada que resulte na fidelização de novos e atuais clientes. Desejamos acessar novos conceitos, ferramentas e outros recursos inovadores que podem ser aproveitados para atingir esse objetivo.

Adicionalmente, precisamos manter nossos clientes atuais informados das oportunidades comerciais, fazendo com que eles interajam com a maior frequência possível com nossos produtos e serviços. Essa comunicação e interação tem que ser fácil, prática e que transmita alta confiança para nossa carteira atual. Da mesma forma, precisamos entender como recuperar os clientes inativos que continuam comprando da concorrência e que ficaram fora do nosso radar.

MODELO ATUAL	EXPECTATIVAS
- Os clientes não recebem incentivos estruturados para continuar comprando da marca, como por exemplo um programa que incentive a compra recorrente; - A experiência do cliente ainda depende da presença de filiais físicas e de onde estará o cliente no momento da compra, situação observada na venda de caminhões; - O relacionamento com os clientes é feito diretamente pelos consultores das empresas, e os clientes não possuem um canal digital para se relacionar com marca; - A experiência atual proporcionada ao cliente ainda depende de processos lentos e realizados de forma presencial.	- Ampliar as oportunidades de venda com os clientes atuais por meio de ações de fidelização; - Fidelização de clientes por meio de programas de incentivos como: clube de benefícios, gamificações, etc. - Plataforma de relacionamento com o cliente com soluções "*open source*" que possam integrar com outros sistemas usados pelas empresas; - Proporcionar ao cliente toda a jornada de compra e relacionamento por canais digitais.