

# O LUXO APLICADO AO — ATENDIMENTO

POR LEANDRO CREPALDI E GERALDO CARRARA

A **Inteligência de Gestão do Luxo** no desenvolvimento de competências e habilidades **para potencializar o atendimento** e relacionamento com clientes de **padrões de exigência e expectativas elevadas.**



# MCF.23

MAIS DE **DUAS DÉCADAS** CRIANDO HISTÓRIAS

---

**I**NSPIRAÇÕES

**I**NSIGHTS

**I**NQUIETAÇÕES

**I**NFORMAÇÕES

# PRIMEIRA

---

CONSULTORIA EM GESTÃO  
E INTELIGÊNCIA  
ESTRATÉGICA DO **LUXO**  
NA AMÉRICA LATINA

# +20

---

SEGMENTOS E  
MERCADOS  
ATENDIDOS AO  
LONGO DOS 23 ANOS  
DE ATUAÇÃO

# LÍDER

---

EM CONSULTORIA E  
TRANSMISSÃO DE  
CONHECIMENTO  
DENTRO DA ATIVIDADE  
DO **LUXO** NO BRASIL  
E LATAM



# ATUAÇÃO TRANSVERSAL

EM MERCADOS, INDÚSTRIAS, SEGMENTOS, ATIVIDADES & REGIÕES  
**BRASIL, AMÉRICA LATINA, PORTUGAL E ÁFRICA**

---





# CONSULTORIA FULL SERVICE BOUTIQUE

PENSADOR ESTRATÉGICO DE **MOVIMENTOS  
DE MERCADO & MUDANÇAS!**

ESPECIALISTAS EM COMPORTAMENTO DE  
CONSUMO DO CLIENTE COM **PADRÕES DE  
EXIGÊNCIA ELEVADOS**

**ARTESÃOS DE EXCELÊNCIA,**  
EXTRAORDINÁRIO & CRIATIVIDADE

---

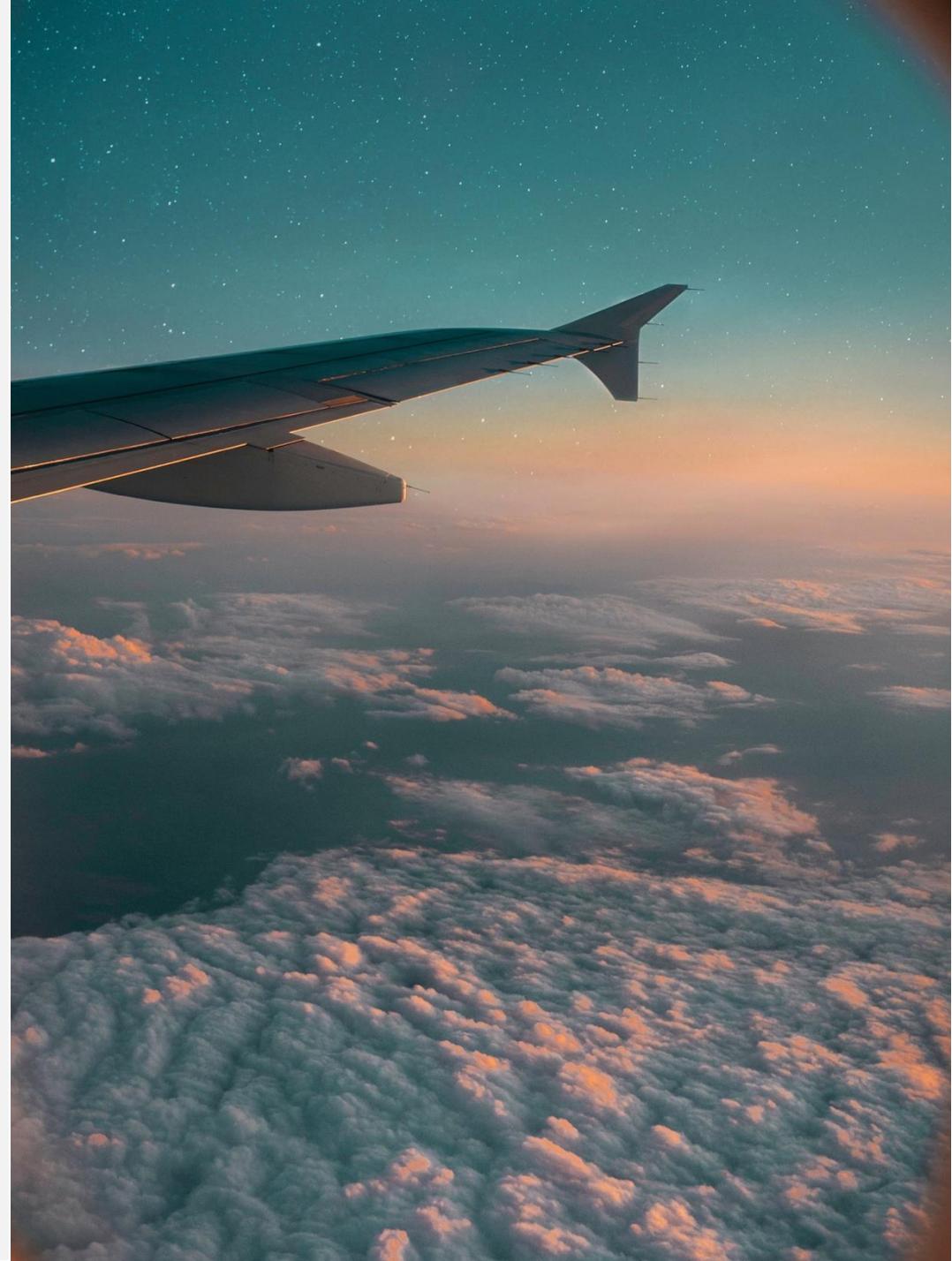


A INTELIGÊNCIA DO MODELO  
DE NEGÓCIOS DA GESTÃO DO

# LUXO & PRESTÍGIO

COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO  
**É A NOSSA INSPIRAÇÃO!**

---





UM FOCO NA  
**CONSULTORIA  
ESTRATÉGICA**  
E UM FOCO NA  
**GERAÇÃO DE  
CONHECIMENTO E  
CONTEÚDO**

---



# LUXURY ACADEMY



## O LUXO APLICADO À GESTÃO

Com foco na **Gestão da Inteligência do Luxo**, expertise, aplicabilidade e conhecimento prático em dois dias intensos de troca com Carlos **Ferreirinha**.



## LUXURY ACADEMY LEADERSHIP

Primeiro Curso 100% Digital **MCF**, com foco no desenvolvimento de **lideranças inspiradoras e estratégicas**. O programa é conduzido pelos especialistas **Graziele Neves e Ricardo Penna**, com participação especial de **Carlos Ferreira**.



## TRUE EXPERIENCE

O **TRUE EXPERIENCE** é o selo do programa de imersão executiva Global em **Gestão de Luxo** com edições exclusivas e pioneiras já realizadas em **São Paulo, Nova Iorque, Dubai e Milão**.



## PALESTRAS & TREINAMENTOS

Plataformas de conteúdos com **Carlos Ferreira** e Especialistas **MCF** voltado para empresas que desejam elevar seus patamares de linguagem, produtos e serviços através da **Inteligência de Gestão do Luxo**.



A close-up, artistic photograph of a human eye. The eye is brown and has a detailed reflection in the pupil, showing a person's face and a blue object. The background is a soft, out-of-focus skin tone. In the top left corner, there is a short blue horizontal line above the text.

**VISLUMBRAR NOVAS PERSPECTIVAS**



---

# POTENCIALIZAR OPORTUNIDADES



---

# ARRISCAR E OUSAR



# O LUXO APLICADO AO ——— **ATENDIMENTO**

○ **LUXO APLICADO AO ATENDIMENTO** se destina para profissionais que buscam **eleva**r patamares de linguagem e serviços através da tradução do **Luxo** como **excelência e escola de negócios**, independentemente de seus segmentos de atuação e público-alvo.



# VISÃO GERAL

## IMERSÃO

Contextualização do Luxo como inspiração de **excelência, encantamento e obsessão por detalhes.**

## TROCAS INTENSAS

Realização de **dinâmicas em grupo para** retenção de conteúdo e **estímulo do olhar sobre outras perspectivas**

## NETWORKING

Oportunidade de **troca com especialistas do mercado**, além de **contato direto** com profissionais de vasta experiência no **mercado de Luxo**

## REPERTÓRIO

**Conteúdos complementares** de Cases de Mercado e outros materiais, para **potencializar o aprendizado durante e após o curso**



# PRINCIPAIS TÓPICOS

## MERCADO & CLIENTE

- Mudança de percepção de mercado, **nova visão para possibilidades**
- Universo do segmento **Luxo/Premium**
- **Luxo como inspiração** de excelência, encantamento e obsessão por detalhes
- **Como se comunicar e se relacionar** com o consumidor com padrões de exigência elevado
- **“Era do relacionamento”**
- Buscar a **excelência** e o **auto desenvolvimento**
- DNA/essência na **customização do atendimento**
- Os **diferentes perfis de comportamento** de Luxo no país
- **Cases de mercado**

## ATENDIMENTO & RELACIONAMENTO

- **Dinâmicas em grupo**
- Construção de uma **conexão pessoal**
- **Approach não comercial**
- **Escuta ativa** e linguagem não verbal
- Quem é o cliente e quais as suas necessidades?
- **Geração de valor na apresentação de produtos/serviços**
- **O que pode-se oferecer?** – O profissional como curador de atributos de diferenciação
- Desenvolvimento da interação com o **cliente com padrões de exigência elevado**
- Favorecer o comprometimento com os **resultados**



# COMPETÊNCIAS TRABALHADAS

---

## COMPROMETIMENTO

ESPÍRITO DE EQUIPE

## PROATIVIDADE

## CRIATIVIDADE

DISCIPLINA

EQUILÍBRIO EMOCIONAL

## VISÃO SISTÊMICA

## FOCO NO CLIENTE

ORGANIZAÇÃO E PLANEJAMENTO

GERENCIAMENTO DO TEMPO

## TOMADA DE DECISÃO

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

## EMPATIA E SABER OUVIR

## RESISTÊNCIA À FRUSTAÇÃO

## (RESILIÊNCIA)

## FLEXIBILIDADE E INOVAÇÃO

SOLUÇÃO DE CONFLITOS



# POR QUE FAZER?

---

Decifrar os **comportamentos, atitudes e habilidades dos novos tempos** frente ao cliente com padrão de exigência elevado, **por meio dos códigos de consumo emocional**, para aplicação imediata em qualquer segmento

# PARA QUEM SE DESTINA

---

**Profissionais, Líderes, Gestores e Multiplicadores de Treinamentos**, dos mais diferentes ramos de atuação e público-alvo.





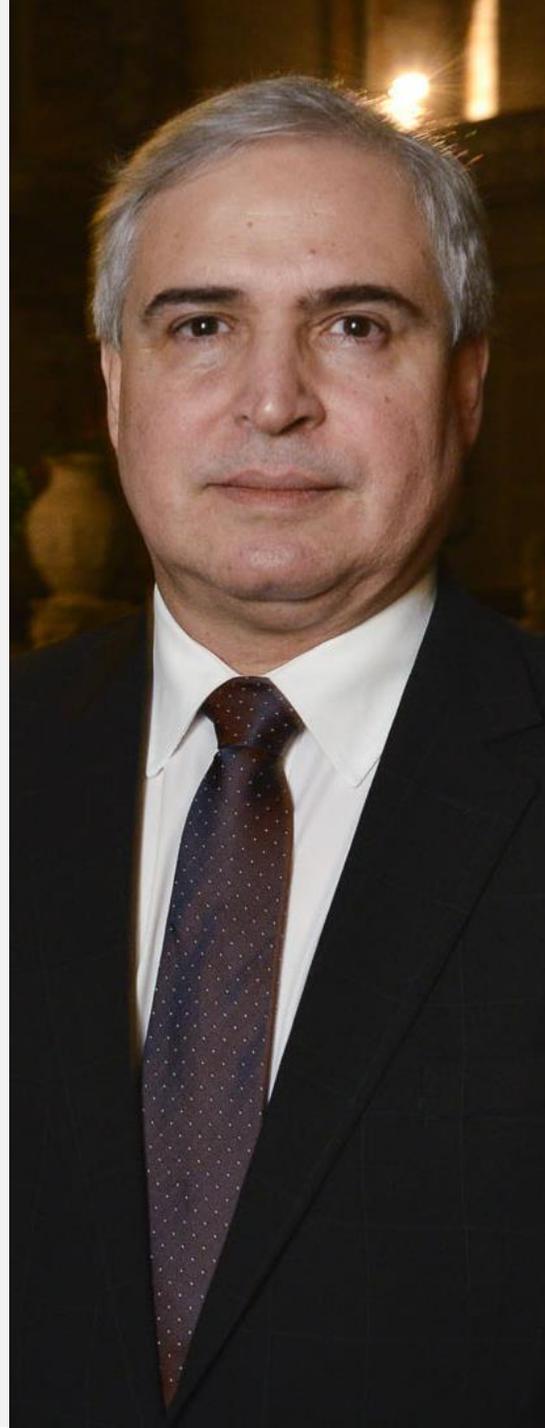
---

## LEANDRO Crepaldi

HEAD LUXURY ACADEMY

Especialista no comportamento de consumo do Luxo e Premium, atuou por anos na área de treinamento de marcas como **DOLCE & GABANNA** e **CHANEL** em **Londres/UK**.

Com quase **13 anos de atuação** ao lado de **Carlos Ferreirinha**, é hoje **o líder de todos os projetos de conhecimento e conteúdo** da MCF, tendo conduzido projetos com **BRDESCO, PLAENGE, SAMSUNG, VISA, GALDERMA**, etc.



---

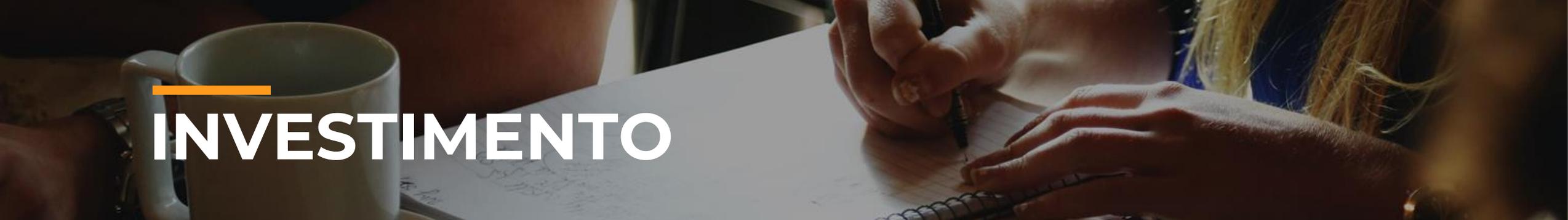
## GERALDO Carrara

ESPECIALISTA EM CLIENTELING

Com mais de 15 anos de atuação no mercado de Luxo, Geraldo é especialista em treinamento de equipes com foco em experiência do cliente e **CLIENTELING**.

Foi responsável pelo desenvolvimento e aplicação de programas de treinamento para as equipes de varejo e corporativa da **TIFFANY** **tanto do Brasil como do Chile**, encerrando sua trajetória junto à marca no segundo semestre de 2023





# INVESTIMENTO

**FORMATO:** 01 dia - ministrado integralmente por **Leandro Crepaldi e Geraldo Carrara**

**HORÁRIO:** 09h30 às 18h00

**LOCAL:** Casa **MCF** (Al. Jaú, 1717 – Casa 2) – São Paulo/SP

**VALOR DO INVESTIMENTO:** R\$ 2.800,00 (dois mil e oitocentos reais)

**CONDIÇÃO DE PAGAMENTO:** Cartão de crédito em até 4x sem juros

**CONDIÇÃO ESPECIAL PARA GRUPOS ACIMA DE 03 PESSOAS, CLIENTES E PARCEIROS MCF**



# DEPOIMENTOS

---





Agradeço imensamente pelo treinamento incrível. FOI NOTÁVEL como os exemplos práticos apresentados eram diretamente aplicáveis ao nosso negócio, algo que percebi claramente pela reação positiva dos promotores. Seu alto nível de entrega realmente superou nossas expectativas e provou **ser extremamente útil para a virada da nossa empresa**. Muito obrigado, **Leandro e Time MCF**”

**RENATO MORGADO**

Diretor Geral PRESTIGE COSMÉTICOS



A person is seen from behind, standing in a vast, open field at sunset. Their arms are outstretched horizontally, reaching towards the horizon. The sky is a mix of soft orange and pale blue, with the sun low on the horizon, creating a warm, golden glow. The field is filled with dry grass and some dark, silhouetted bushes in the distance. The overall mood is one of freedom, openness, and connection with nature.

OUTSTANDING WAY OF **BUSINESS**  
**HUMAN** WAY OF LIFE.





---

# CARLOS FERREIRINHA

FUNDADOR E PRESIDENTE

Formado em Administração de Empresas pela Cândido Mendes, Executive Marketing Leadership na Texas University e MBA Finanças no IBMEC.

40 anos de trajetória profissional, com profundidade em **Liderança e Gestão**. Vasta **experiência internacional**. Reconhecido como **Pensador Estratégico** sobre o mercado e comportamento de consumo. **Pioneiro** na tradução da **Inteligência da Gestão do Luxo** na América Latina. O mais jovem em posição executiva na **EDS - Electronic Data Systems** onde atuou na área administrativa, apoio ao cliente e vendas, embaixador **EDS** de Marketing Global morando nos EUA. Diretor Marketing, Comunicação e Novos Negócios da **LOUIS VUITTON** Caribe, América Latina e Brasil, finalizando como CEO da operação Brasil - sendo o mais jovem executivo em posição de Presidência no Grupo **LVMH**. Fundador da **MCF** - atuação líder em Gestão do **Luxo** na América Latina, Brasil, Portugal e África. Sócio Fundador da **BENTO STORE** tida entre as mais inovadoras do mundo e criador da **ABRAEL** - Associação das Marcas de **Luxo**.





---

# LEANDRO CREPALDI

## HEAD LUXURY ACADEMY

Formado pela Universidade Católica de MS, Master pela Universidade de Westminster em Londres e MBA em Ciências do Consumo na ESPM-SP.

Especialista no comportamento de consumo do Luxo e Premium, atuou por anos na área de treinamento de marcas como **DOLCE & GABBANA** e **CHANEL** em Londres/UK.

Com quase 10 anos de atuação ao lado de Carlos Ferreirinha, é hoje o líder de projetos estratégicos da MCF Consultoria, principais referências do segmento de Luxo e Premium na América Latina

Liderou projetos em empresas como **ÁGUA DE CÔCO, ARAMIS, BRADESCO PRIVATE, GRUPO BIO RITMO, IGUATEMI, PÁTIO BATEL, PLAENGE, SAMSUNG, VISA**, dentre outros.





---

# MIRELLA GAZ

## PROJETOS ESTRATÉGICOS

Graduada em Administração de empresas com ênfase em Marketing pela ESPM/SP, Pós Graduada em negócios e marketing de Luxo contemporâneo pela **ESPM/SP**.

Experiências com mercado de moda e turismo, Atualmente consultora na área de conhecimento e capacitação na **MCF Consultoria**, atua em projetos estratégicos de diversos segmentos de alto padrão.





---

# GABRIELA NASCIMENTO

## LUXURY ACADEMY

Estudante de Administração de Empresas na Fundação Getúlio Vargas, com cursos de extensão realizados na **Columbia University** em Nova York, focado em Leadership & Innovation, e NO **ISTITUTO MARANGONI** de Milão, focado em Fashion Business.

Experiência como estagiária de Atendimento ao Cliente e Administrativo na **TIFFANY & CO** e, atualmente, como Analista na área de **Luxury Academy na MCF**.





# CREDENCIAIS MCF

## ATUAÇÃO CROSS-LUXURY

---

Considerando projetos em Diferentes setores e muitos na Atividade do **LUXO**, ao longo desses 23 anos de mercado e no segmento imobiliário

**PLANO DE RELACIONAMENTO**

**ESTRATÉGIAS DE LANÇAMENTO E POSICIONAMENTO**

**CONSTRUÇÃO DO PLANO DE PARCERIAS ESTRATÉGICAS**

**BRANDING STRATEGY**

**TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO**

**AÇÕES DE RELACIONAMENTO**

**ATIVIDADES DE MARKETING**

**DEFINIÇÃO E ESTRUTURAÇÃO DE MODELO DE NEGÓCIOS**



# ATUAÇÃO NO SEGMENTO IMOBILIÁRIO

---

**ODEBRECHT**

**DAXO**

 **CYRELA**

 **Gafisa**

**ROSSI**

**TEGRA**

 **CAMARGO  
CORRÊA**

**even**

  
**EMBRAED**

**AG7**

**FRSC**

**DUE**  
INCORPORADORA

**BUSSOLARO**

---



# ATUAÇÃO NO SEGMENTO DE ARQUITETURA & DECORAÇÃO

---

B O N T E M P O

saccaro®

uniflex

CORTINAS E PERSIANAS  
UMA NOVA JANELA PARA O MUNDO

CLAMOM®  


Todeschini 

HunterDouglas 

Portobello



# ATUAÇÃO NO SEGMENTO DA HOTELARIA

---

  
**ACCOR HOTELS**

  
**FOUR SEASONS**  
HOTEL  
RITZ, LISBON

**TIVOLI**  
HOTELS & RESORTS

HOTEL  
**VALVERDE**  
LISBOA

*Kenova*

  
HOTEL  
**PORTO**  
**JATIÚCA**

**MINOR**  
HOTELS

  
**NANNAI**  
Resort & Spa

BELMOND  
**COPACABANA PALACE**

  
THE LEADING HOTELS  
OF THE WORLD, LTD.®

**TXAI**  
HOTELS & RESORTS

  
**PONTA DOS GANCHOS**  
EXCLUSIVE RESORT



# ATUAÇÃO NO MERCADO DE LUXO NACIONAL E INTERNACIONAL

---

LVMH

PRADA

BOSS  
HUGO BOSS

FENDI  
ROMA

BURBERRY

TIFFANY & Co.

FARFETCH

TROUSSEAU

IGUATEMI



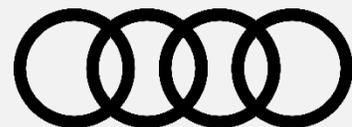
# ATUAÇÃO NO SEGMENTO FINANCEIRO

---



# ATUAÇÃO NO SEGMENTO AUTOMOTIVO

---



Mercedes-Benz



**RAM**



**BENTLEY**



**ANDRÉ VEÍCULOS**

MARCAS DE LUXO



# ATUAÇÃO NO SEGMENTO DE SAÚDE E BEM-ESTAR

---

*fleury*



---

# OBRIGADO

LEANDRO.CREPALDI@MCFCONSULTORIA.COM.BR

