

O LUXO APLICADO AO ATENDIMENTO

POR LEANDRO CREPALDI E GERALDO CARRARA

08/05
09h às 18h30

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.24

TRADUZINDO A **GESTÃO DO LUXO** EM **INSPIRAÇÃO ESTRATÉGICA**

S

INQUIETAÇÕES

INFORMAÇÕES

INSPIRAÇÕES

INSIGHTS

PRIMEIRA

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

+20

SEGMENTOS E
MERCADOS
ATENDIDOS AO
LONGO DOS 24 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**

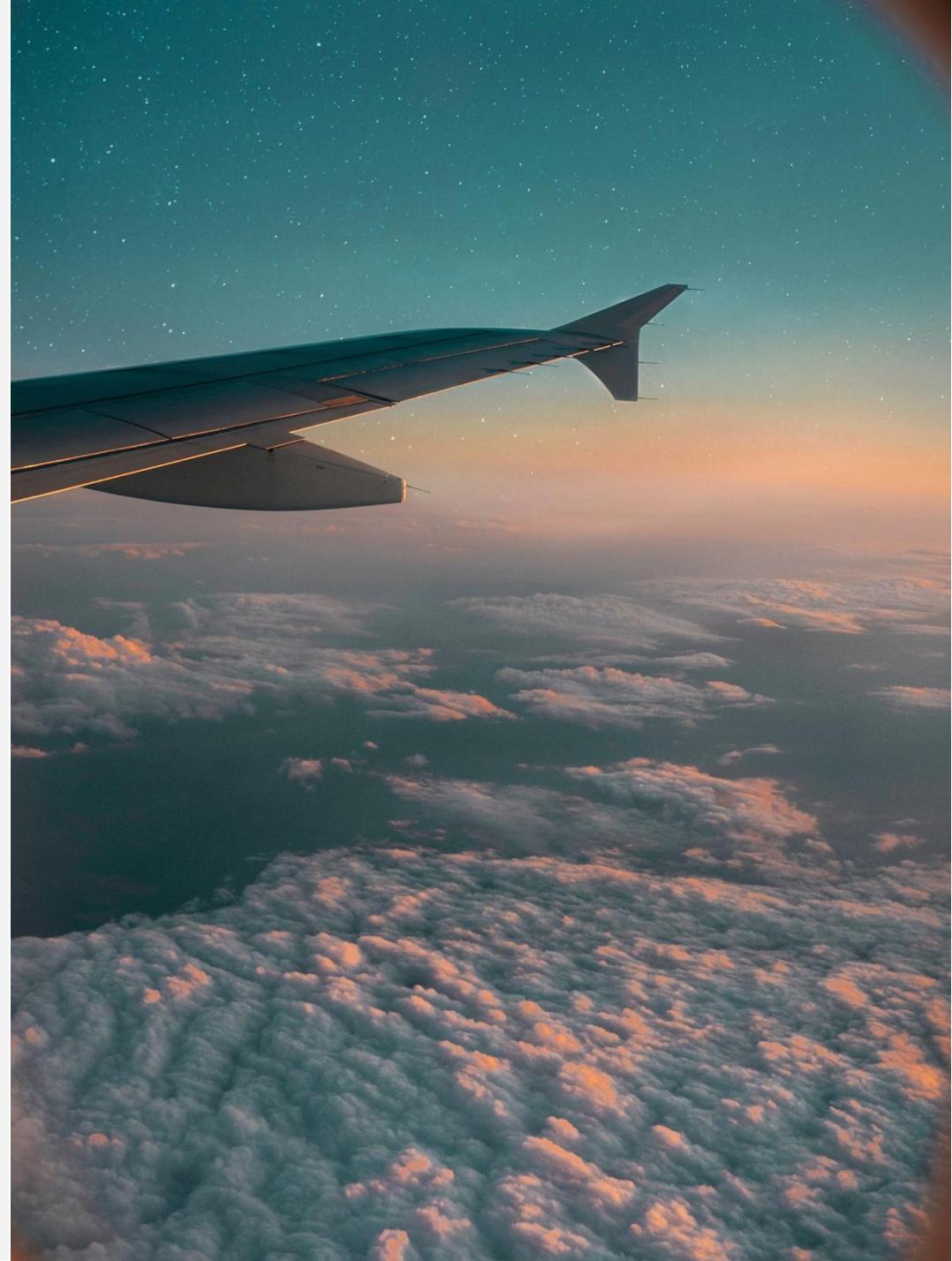
ARTESÃOS DE EXCELÊNCIA,
EXTRAORDINÁRIO & CRIATIVIDADE



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**.



O LUXO APLICADO AO ATENDIMENTO

Com foco **em atendimento & relacionamento com o cliente**, a plataforma de conteúdo recorrente é ministrado por **Leandro Crepaldi – Head da Luxury Academy, e Geraldo Carrara – Especialista em Clienteling MCF**



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 what appears to be a person's face. The lighting is soft and focused on the eye, with the surrounding skin and eyelashes slightly blurred. 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

A person wearing a dark green coat is holding a black leather briefcase with both hands. The background is a blurred outdoor setting with a paved ground.

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.



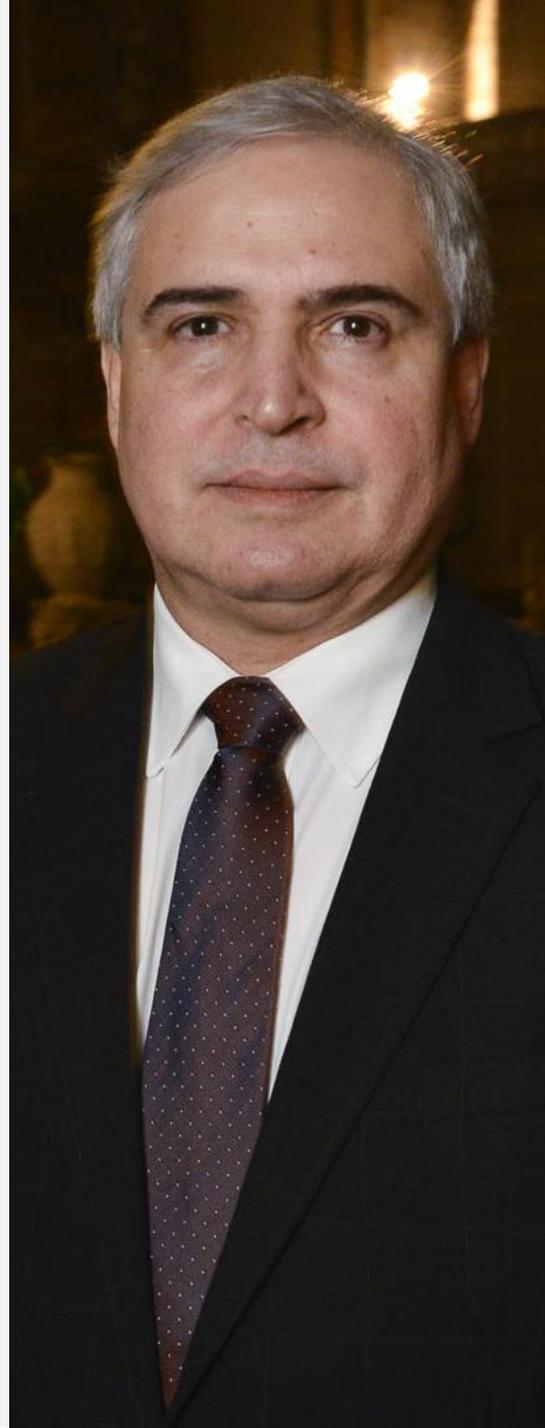


LEANDRO Crepaldi

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.



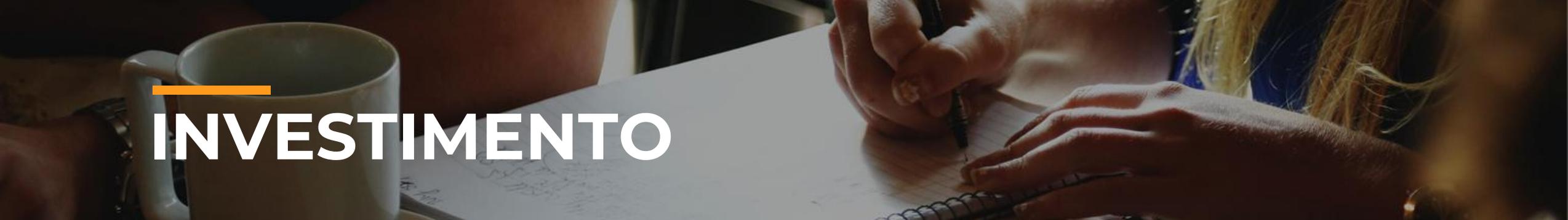
GERALDO Carrara

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

DATA: 08 de Maio

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

HORÁRIO: 09h30 às 18h00

LOCAL: São Paulo - SP

VALOR DO INVESTIMENTO: R\$ 2.950,00 (dois mil novecentos e cinquenta reais)

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

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 with their arms outstretched horizontally. The scene is set during sunset or sunrise, with a warm, golden glow on the horizon and a clear, light blue sky. The person is wearing a light-colored long-sleeved shirt and dark shorts. 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 & GABANNA** 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

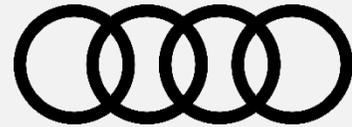
IGUATEMI



ATUAÇÃO NO SEGMENTO FINANCEIRO



ATUAÇÃO NO SEGMENTO AUTOMOTIVO



Mercedes-Benz



BENTLEY



ANDRÉ VEÍCULOS

MARCAS DE LUXO



ATUAÇÃO NO SEGMENTO DE SAÚDE E BEM-ESTAR

fleury



OBRIGADO

LEANDRO.CREPALDI@MCFCONSULTORIA.COM.BR

