

O LUXO APLICADO AO — ATENDIMENTO

POR **LEANDRO CREPALDI** E **GERALDO CARRARA**

05 de fevereiro
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**.



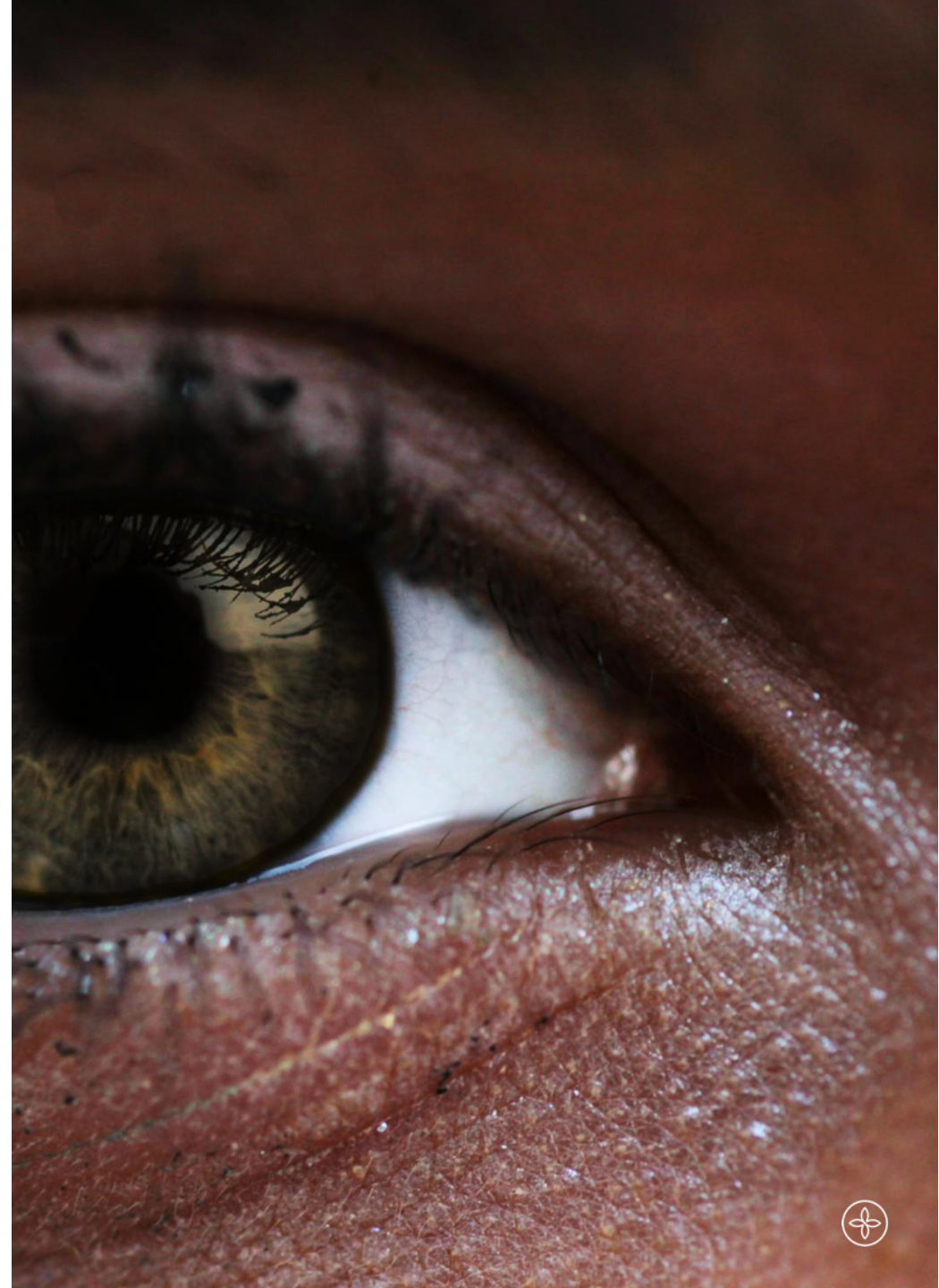


DESDE 2001



SOMOS UM ECOSSISTEMA DE INTELIGÊNCIA ESTRATÉGICA

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



A close-up, artistic photograph of a human eye, looking directly at the viewer. The eye is brown with long, dark eyelashes. The background is dark and out of focus.

PRIMEIRA

Consultoria
em Gestão e
Inteligência
Estratégica
do **Luxo** na
América
Latina

A photograph of a mountain landscape. In the foreground, there are rocky, grassy slopes. In the background, there are dense evergreen forests covering the mountainsides under a clear sky.

LÍDER

Em consultoria
e transferência
de conhecimento
dentro da
atividade do
Luxo no Brasil,
LATAM, África
e Portugal

A photograph of a museum interior. In the foreground, there is a large, dark, abstract sculpture on a pedestal. In the background, there are glass display cases and other museum exhibits. The lighting is warm and focused on the exhibits.

+20

Segmentos
e mercados
atendidos
ao longo
dos **24**
anos de
atuação





PALESTRAS E CAPACITAÇÃO IN-COMPANY

Plataformas de conteúdo customizadas para cada audiência que abordam as ferramentas de Gestão do **Luxo** sob o viés da dinâmica atual de consumo do mercado, as oportunidades no Brasil e os benchmarks internacionais.



TRUE EXPERIENCE

Selo do programa de imersão executiva internacional em Gestão de Luxo promovido ao longo de dias intensos de trocas, encontros executivos, meetings em operações de **Luxo** global.



LUXO APLICADO À GESTÃO

Curso com foco na **Gestão da Inteligência do Luxo**, expertise, aplicabilidade e conhecimento prático em dois dias intensos de troca com Carlos **Ferreirinha**, em um formato intimista, com número limitado de inscritos para uma maior **interação a todo o momento**.



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 Academia do Conhecimento, e Geraldo Carrara – Especialista em Clienteling MCF**



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



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 green coat is holding a black leather briefcase with both hands. The briefcase has a gold-colored clasp. The background is a blurred city street.

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.



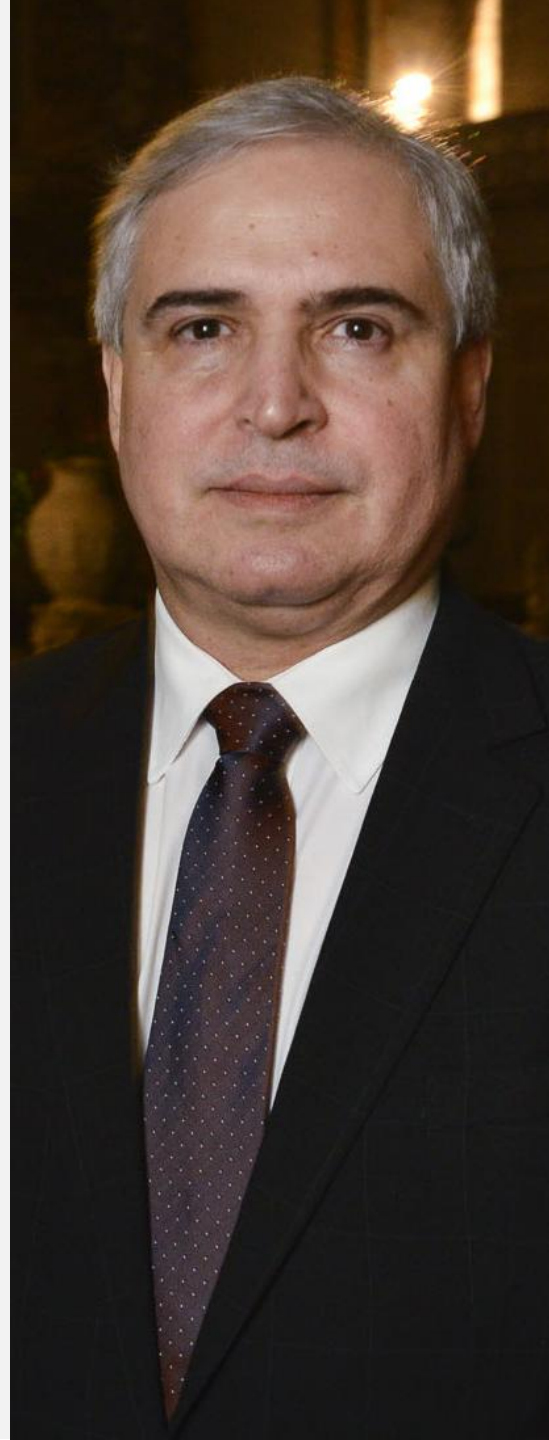


LEANDRO Crepaldi

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 **BRADESCO, 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: São Paulo – SP

VALOR DO INVESTIMENTO: R\$ 3.200,00 (três mil e duzentos 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 stands with their back to the camera, arms outstretched horizontally, in a vast, open field. The sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow and long shadows. The sky is a clear, pale blue. The person is wearing a light-colored long-sleeved shirt and dark shorts. The overall mood is one of freedom 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

ATIVAÇÕES 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

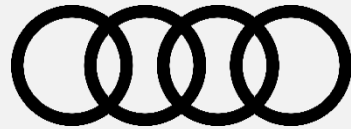
IGUATEMI



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



Logical skincare
Recipe for menTM



REDE *Por*
SÃO LUÍZ





OBRIGADO

LEANDRO.CREPALDI@MCFCONSULTORIA.COM.BR

