



# O LUXO APLICADO AO ATENDIMENTO

---

POR **LEANDRO CREPALDI E GERALDO CARRARA**

26 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**.



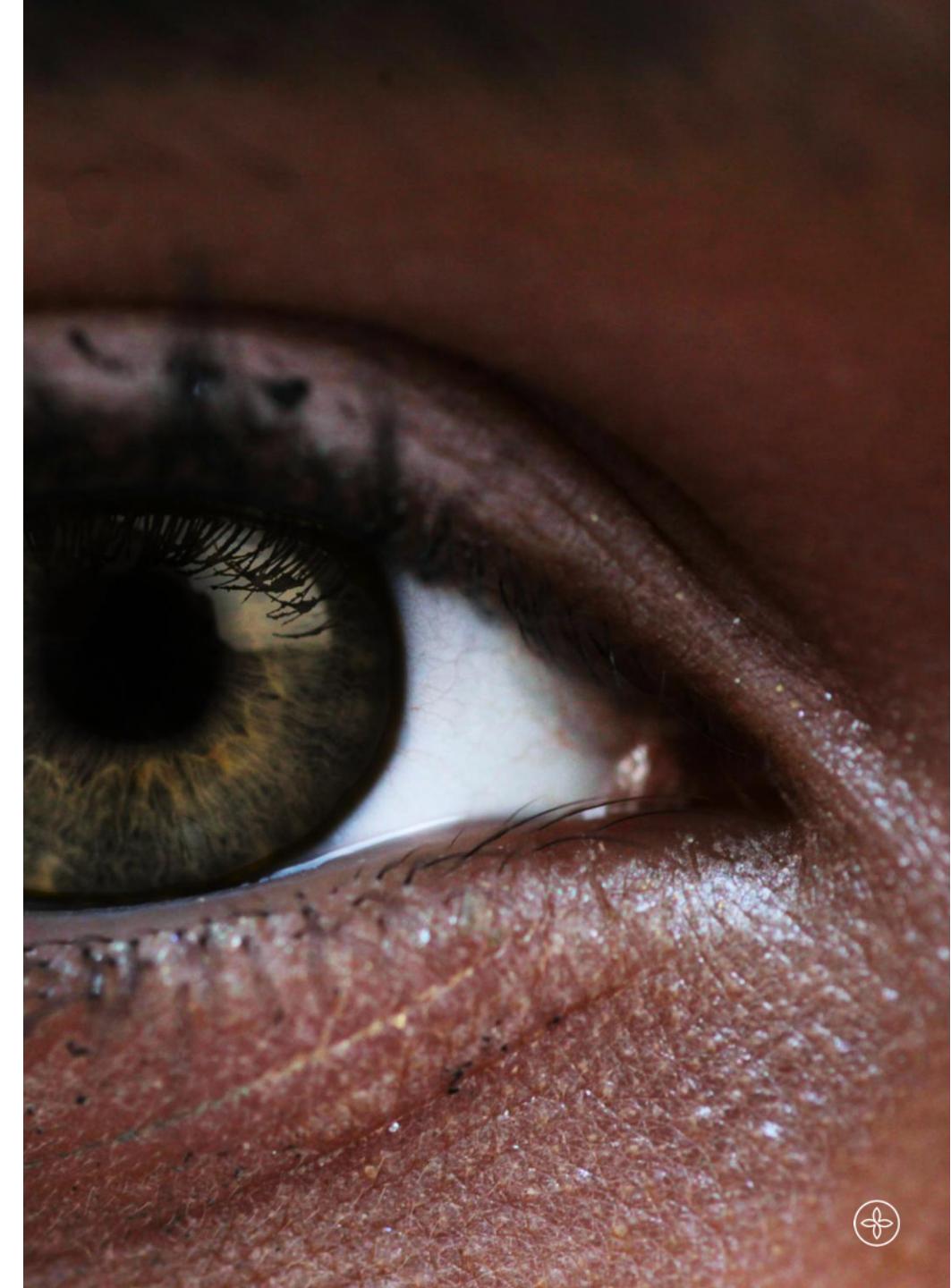


ncl  
25  
anos



# SOMOS UM ECOSSISTEMA DE INTELIGÊNCIA ESTRATÉGICA

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



# PRIMEIRA

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



## LÍDER

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



+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 APPLICADO 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 APPLICADO 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**

O **LUXO APLICADO AO ATENDIMENTO** se destina para profissionais que buscam **elevar 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**

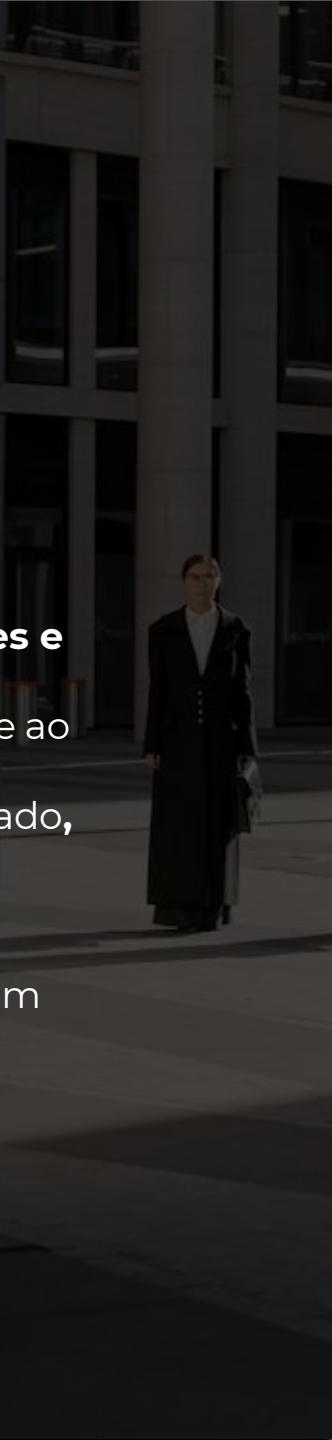
SOLUÇÃO DE CONFLITOS



# 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.



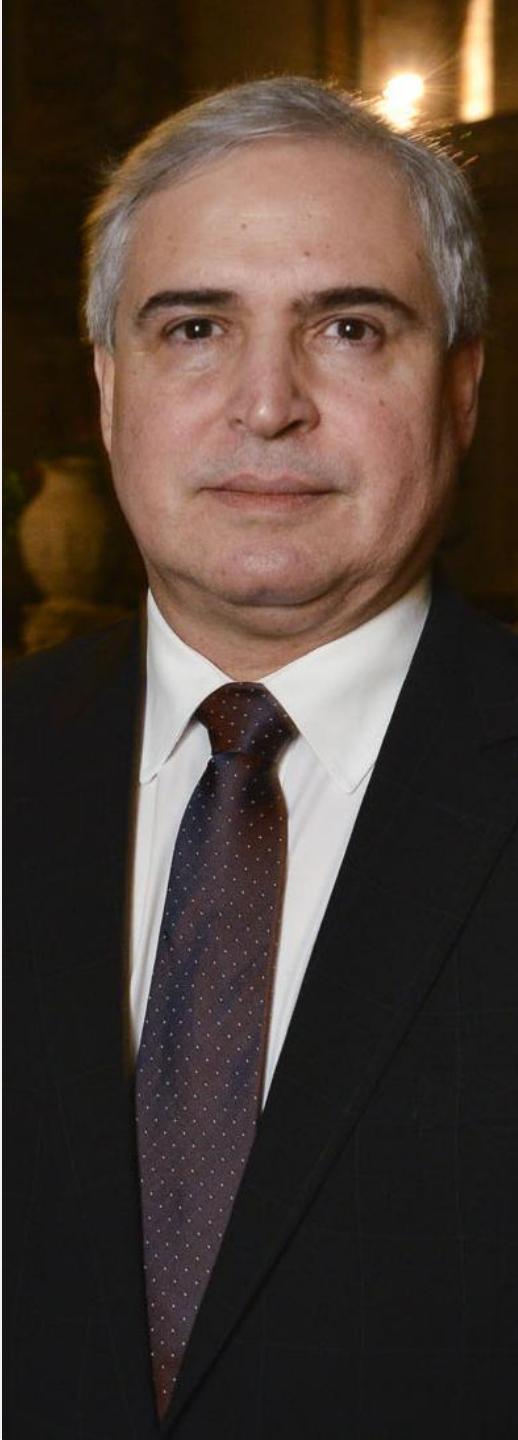


---

**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 **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**

**DATA:** 26 de fevereiro

**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

---





66

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 photograph of a man from behind, standing in a field of tall grass at sunset. He has his arms wide open to his sides. The sky is a gradient of blue and orange. The text is overlaid on the left side of the image.

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 Ferreira, 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 BIORITMO, 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



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



Todeschini

HunterDouglas

Portobello



# ATUAÇÃO NO SEGMENTO DA HOTELARIA

---



# ATUAÇÃO NO MERCADO DE LUXO NACIONAL E INTERNACIONAL

---

**LVMH**

**PRADA**

**BOSS**  
HUGO BOSS

**FENDI**  
ROMA

**BURBERRY**

**TIFFANY & Co.**

**FARFETCH**

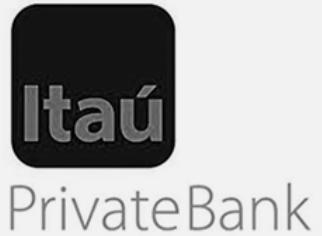
**TROUSSEAU**

**IGUATEMI**



# ATUAÇÃO NO SEGMENTO FINANCEIRO

---



J.P.Morgan

**AMERICAN  
EXPRESS**

**VISA**  
Infinite

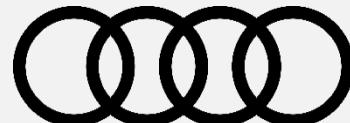
mastercard.  
black

 **ÆTERNUM**



# ATUAÇÃO NO SEGMENTO AUTOMOTIVO

---



Mercedes-Benz



BENTLEY



ANDRÉ VEÍCULOS

MARCAS DE LUXO



# ATUAÇÃO NO SEGMENTO DE SAÚDE E BEM-ESTAR

---

*fleury*



**OSWALDO CRUZ**  
HOSPITAL ALEMÃO



Logical skincare

**Recipe for men™**

MADE BY  
ATELIER  
ORAL



SINCE  
1990

**AV**  
ADRIANA VILARINHO



**HŌRAIOS**

**REDE D'OR  
SÃO LUIZ**





OBRIGADO



LEANDRO.CREPALDI@MCFCONSULTORIA.COM.BR

