

O LUXO APLICADO AO ATENDIMENTO

POR LEANDRO CREPALDI E GERALDO CARRARA

11 de junho
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.**

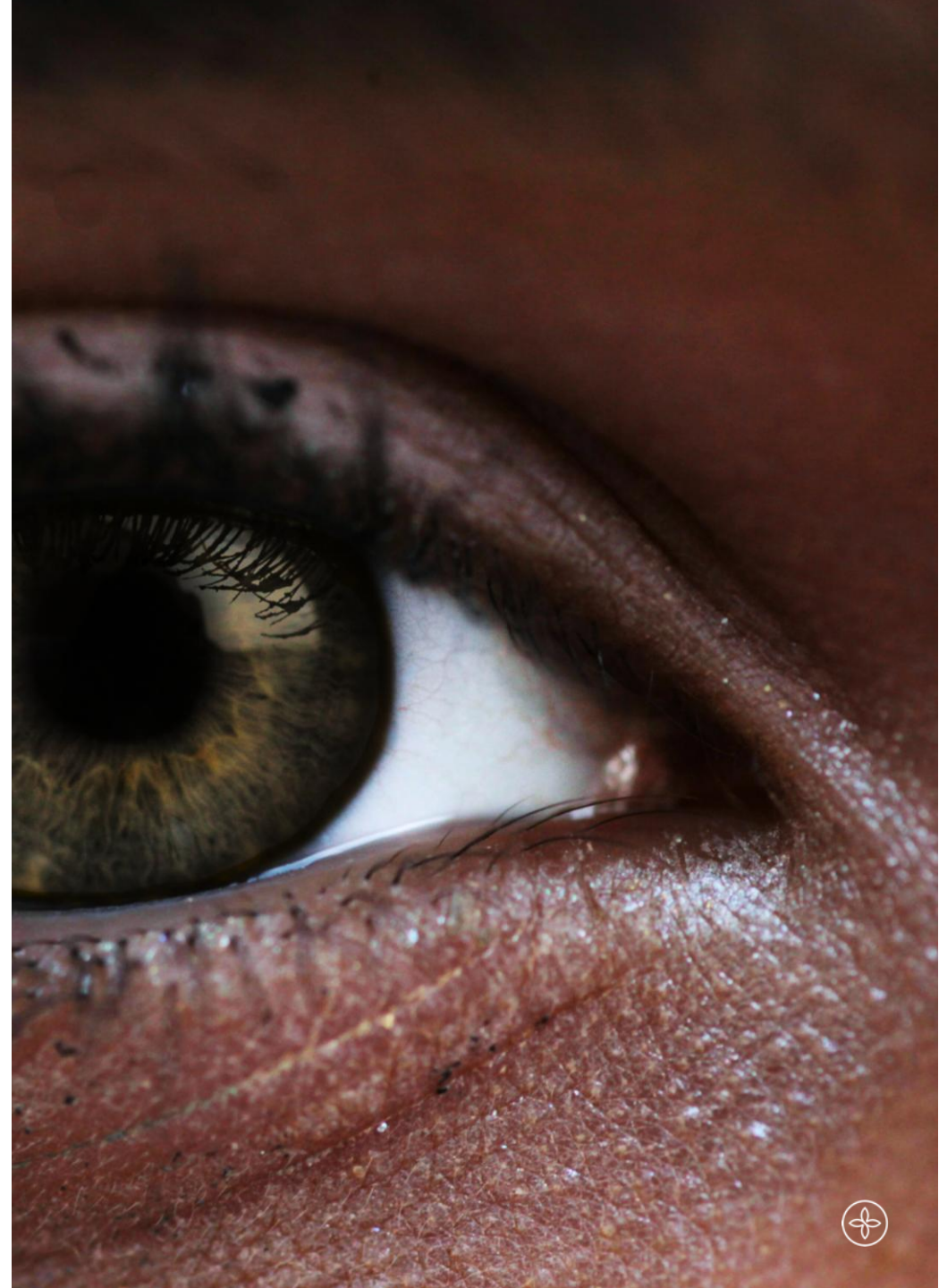


uncl
25
anos



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 **25 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.



MANUAL DE ATENDIMENTO

Estruturação e potencialização da jornada do cliente em todos os seus pontos de contato através da construção de um **Manual de Atendimento** proprietário da Marca



PÍLULAS E VÍDEO-AULAS DO CONHECIMENTO

Conteúdos gravados para capacitação online de implementação do Manual de Atendimento estruturado para a Marca e roleplay de pontos de atenção na jornada de atendimento



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**.



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.



FORMAÇÃO DE MULTIPLICADORES

Transferência de conhecimento com o objetivo de capacitar e formar multiplicadores para disseminarem a nova cultura da Marca, através de **Workshop de Imersão, Workshop Prático e Roteiro de Experiências e Vivências**



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

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.



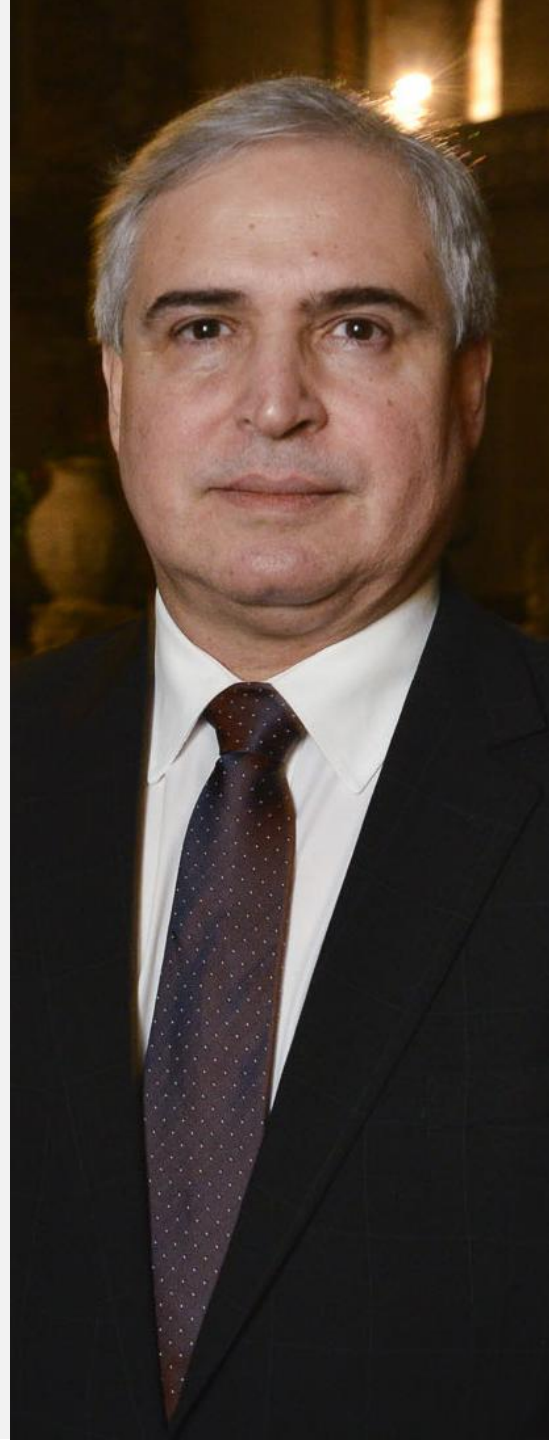


LEANDRO Crepaldi

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 **14 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: 11 de junho

HORÁRIO: 09h00 às 18h30

LOCAL: CRM Bônus - Rua Minas Gerais, 316 - 3º Andar Conj 12 - 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



TIME MCF



FUNDADOR

**CARLOS
FERREIRINHA**

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 e Diretor Marketing, Comunicação e Novos Negócios operação Brasil. 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**.



SENIOR PARTNER, CO-CEO
e HEAD CONSULTORIA



MARTIN
GUTIERREZ

Administrador, possui mais de 20 anos de experiência como executivo líder em finanças, planejamento estratégico e relacionamento, nos setores de serviços e varejo, com passagens pelas Universidade de Columbia e Universidade de Chicago.

Ocupou diretorias de diferentes áreas para multinacionais, consultoria própria e start-ups, dominando de forma completa o ciclo de criação de valor a partir do business plan até o usuário final.

Nos últimos anos teve sua atuação como Diretor de Varejo da **JHSF** [**RALPH LAUREN**, **EMILIO PUCCI** e **JIMMY CHOO**], Diretor Executivo **POP-UP STORE**, CFO, Diretor de Relacionamento, e Planejamento da filial brasileira da **TELEPERFORMANCE**, entre outros.



A portrait of Leandro Crepaldi, a man with dark hair, a beard, and glasses, wearing a light blue blazer over a white shirt. He is smiling and looking towards the camera. The background is a blurred indoor setting.

HEAD ACADEMIA DO
CONHECIMENTO

LEANDRO
CREPALDI

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 13 anos de atuação ao lado de Carlos Ferreirinha, é hoje o líder da área de Academia do Conhecimento, lidera os cursos “Luxo Aplicado ao Atendimento” e co-autor da última obra “O Olhar Para o Extraordinário” (2024).



ACADEMIA DO
CONHECIMENTO

JULIANA
FISH

Formada em Publicidade e Propaganda, com MBA em Marketing pela **PUC-Rio** e MBA em Varejo e Bens de Serviço pela **FIA/USP**, além de especializações em **Consultoria de Imagem e comportamento de consumo**.

Atuou por anos no Marketing da **NATURA COSMÉTICOS**, liderando projetos de ativação de marca, lançamentos e experiências para as categorias de Perfumaria e Cuidados Pessoais, com foco em branding, posicionamento e construção de valor junto a públicos estratégicos.

Palestrante em programas de capacitação para empresas como **NATURA, SANTANDER, XP** e **HOSPITAL DAS CLÍNICAS**, além de professora de Perfumaria na formação de consultoras. Integra o board de Diretores da **AICI Brasil** e foi Líder Regional São Paulo da associação, sendo referência na aplicação da perfumaria como estratégia de branding dentro da Consultoria de Imagem. Atualmente também faz parte da área de **Academia do Conhecimento da MCF**.



ACADEMIA DO
CONHECIMENTO

GABRIELA
NASCIMENTO

Formada em Administração de Empresas pela **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 **Academia do Conhecimento MCF**.

CLIENTES MCF



PLATAFORMA DE ESPECIALIZAÇÃO **LIFESTYLE**



ANNE FERNANDES

AZZAS
2154

BOSS
HUGO BOSS

nk

CATAGUASES
UMA INDÚSTRIA DE POSSIBILIDADES

DALILA
TÊXTIL

 **Lunelli**

TROUSSEAU



VIX PAULAHERMANNY

GrupoBoticário 

SEPHORA


SWAROVSKI



PLATAFORMA DE ESPECIALIZAÇÃO **REAL ESTATE**

ARTESANO

B O N T E M P O

city
soluções urbanas

 CYRELA

DAXO


EMBRAED


FLAMBOYANT
Shopping

 Gafisa

HunterDouglas 

IGUATEMI


IJCC

GRUPO
JCPM

JHSF


SHOPPINGLEBLON


PARTAGE
MALLS

PÁTIO BATEL 

PLAENGE

Portobello



PLATAFORMA DE ESPECIALIZAÇÃO **HOSPITALIDADE**


ADRIANA VILARINHO

MADE BY
ATELIÊ
ORAL

SINCE
1990


CASA TÉS
VALE DA GRAMA

BELMOND
COPACABANA PALACE

DIAGEO

Kenoa

Moët Hennessy


Pernod Ricard


NANNAI
Resort & Spa

TIVOLI
HOTELS & RESORTS

TXAI
HOTELS & RESORTS

HOTEL
VALVERDE
LISBOA



PLATAFORMA DE ESPECIALIZAÇÃO **FINANCEIRO**



OBRIGADO

mcfconsultoria.com.br

ASSISTA AO VÍDEO **TEMA MCF 2026**

ASSISTA AO VÍDEO **INSTITUCIONAL MCF 2025**

