

mcf  
25



# O LUXO APLICADO AO ATENDIMENTO

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

12 de novembro  
09h às 18h30

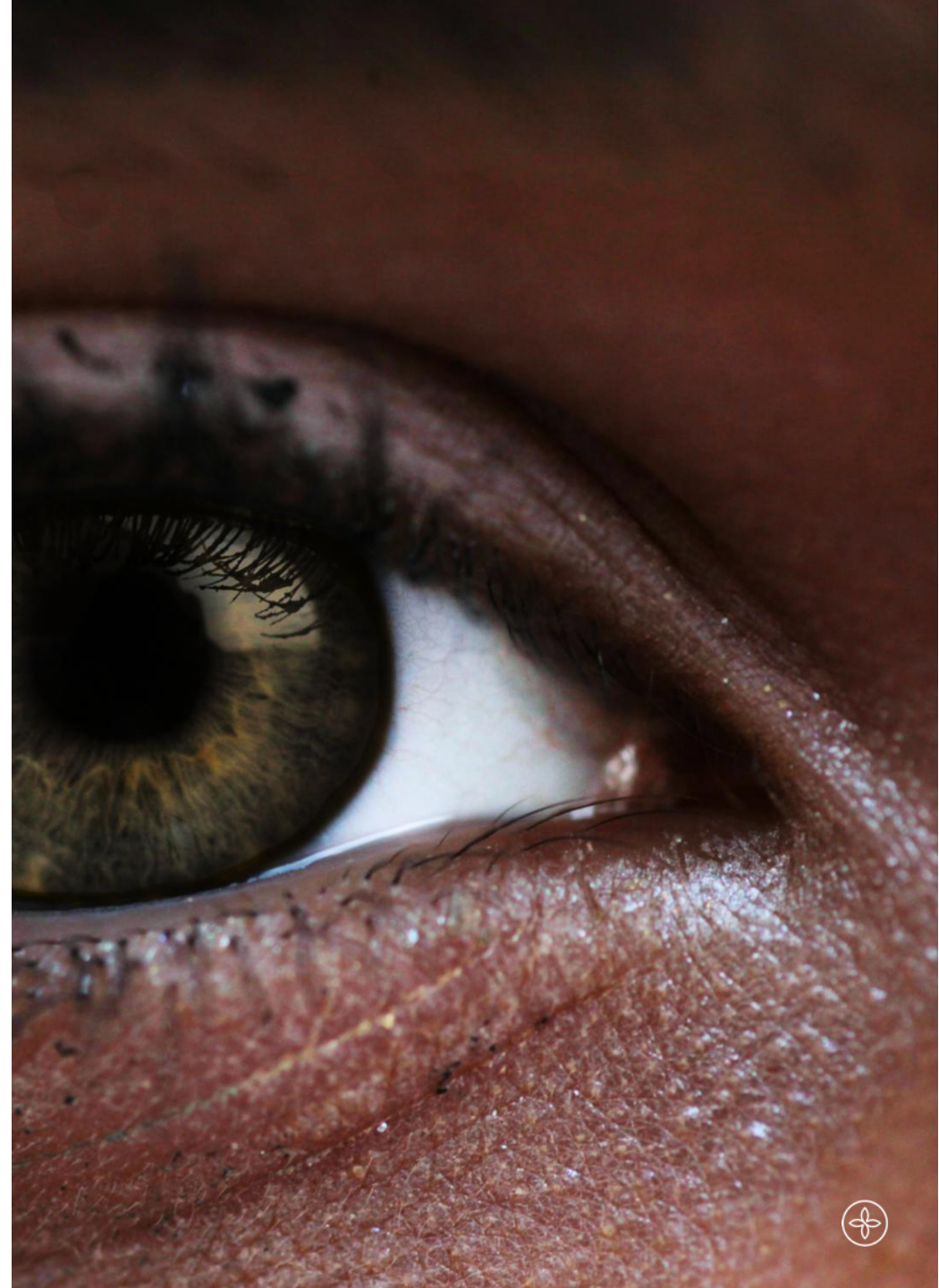
A **Inteligência de Gestão do Luxo** no desenvolvimento de competências e habilidades **para potencializar o atendimento** e relacionamento com clientes de **padrões de exigência e expectativas elevadas.**

uncl  
25  
anos



# SOMOS UM ECOSSISTEMA DE INTELIGÊNCIA ESTRATÉGICA

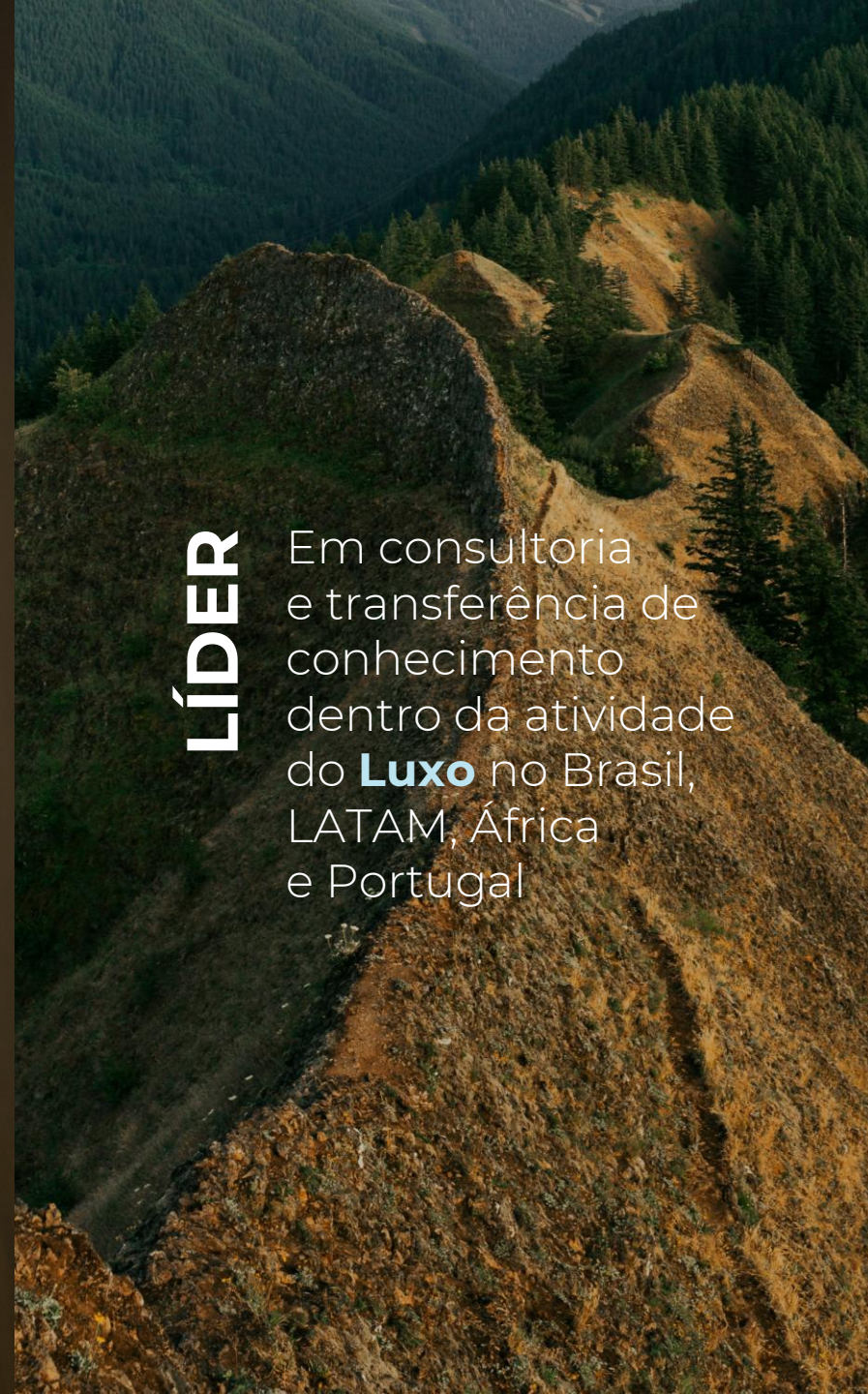
ESPECIALISTAS EM COMPORTAMENTO DE  
CONSUMO DO CLIENTE COM **PADRÕES  
DE EXIGÊNCIA ELEVADOS**





## 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**





ACADEMIA

CONSULTORIA

FERREIRINHA

## FRENTES 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 MARKETING

Programa para profissionais que desejam alavancar os atributos de diferenciação do seu plano de marketing, seja ele em desenvolvimento ou já estruturado, a partir de uma lente estratégica, com Leandro Crepaldi e profissional de Marketing de marcas de Luxo.

### 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

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.





# 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 experiencial”**
- 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**



Curso escolhido por líderes  
e equipes de

# DIVERSOS SEGMENTOS DO PAÍS

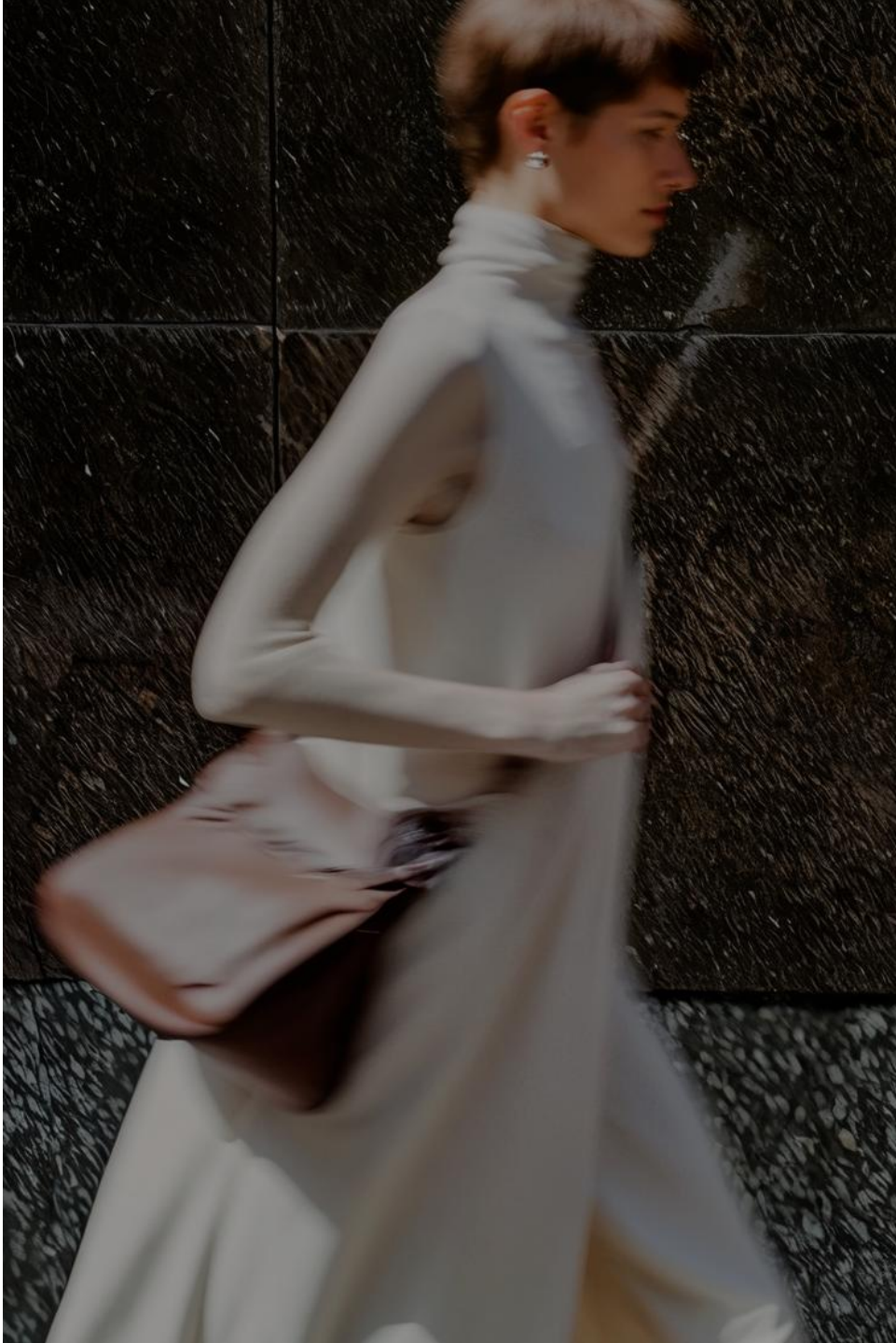
**+2500**

Profissionais Capacitados

**64**

Cursos e treinamentos  
realizados





- **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 frustração (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.





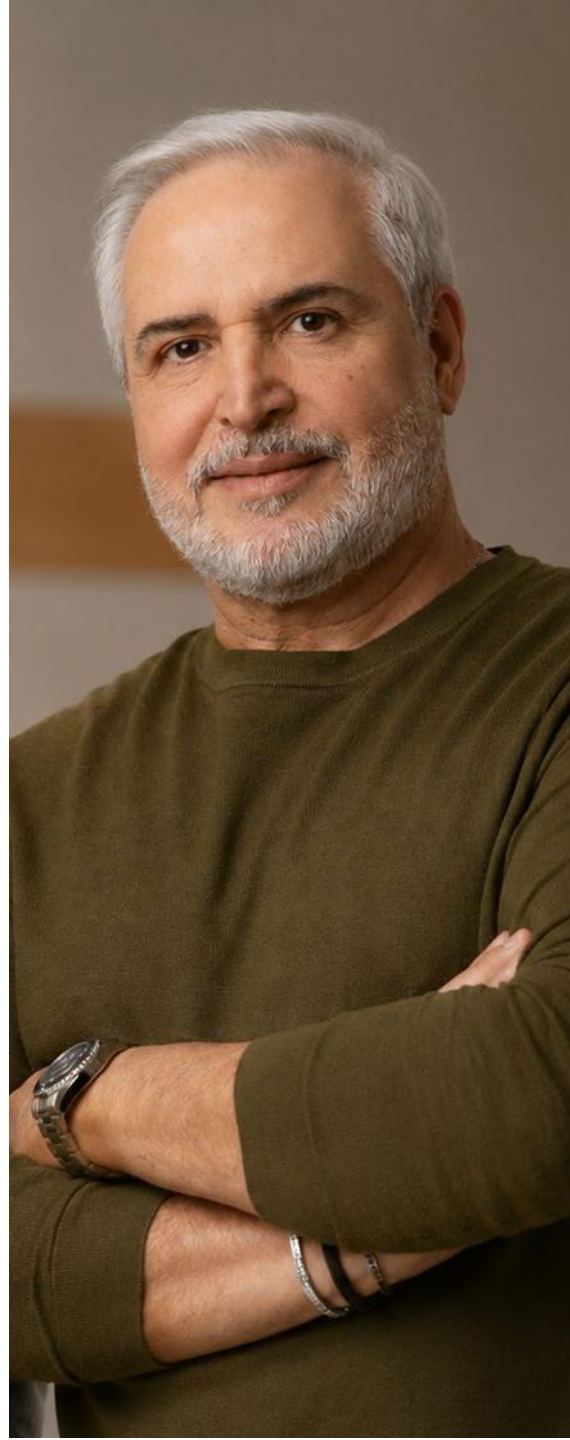
## LEANDRO Crepaldi

HEAD ACADEMIA DO  
CONHECIMENTO

**Especialista no comportamento de consumo do Luxo**, com MBA em Ciências do Consumo pela ESPM, lidera a área dedicada ao desenvolvimento de competências & habilidades profissionais na MCF, além de ter atuado por anos em marcas como DOLCE & GABANNA e CHANEL em Londres/UK.

**Com 15 anos de atuação ao lado de Carlos Ferreirinha**, tem expertise construída pelo OLHAR 360 do comportamento do consumo.

Coautor do livro **O OLHAR PARA O EXTRAORDINÁRIO**, junto de Carlos Ferreirinha, lançado em dezembro de 2024 com foco em **atendimento & relacionamento com o cliente**



## 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



## O LUXO APLICADO AO ATENDIMENTO

**VALOR DE INVESTIMENTO:** R\$ 3.800,00 (três mil e oitocentos reais)

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

**DATA:** 12 de novembro

**HORÁRIO:** 09h00 às 18h30

**LOCAL:** São Paulo – SP

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

**CONDIÇÃO ESPECIAL PARA GRUPOS A PARTIR DE 03 PESSOAS**



# 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



A portrait of Carlos Ferreira, a man with a beard and mustache, wearing a dark blue suit jacket over a light blue shirt. He is smiling slightly and looking towards the camera. The background is a blurred office setting with a window and some papers.

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**.



A portrait of Martin Gutierrez, a man with dark, curly hair, smiling and wearing a dark blue blazer over a light blue button-down shirt. The background is a blurred indoor setting with warm lighting.

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).



A portrait of Juliana Fish, a woman with dark, wavy hair, smiling and wearing a white button-down shirt and a chunky silver necklace. She is holding a pair of glasses in her left hand. The background is a soft-focus indoor setting.

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**.



A portrait of Gabriela Nascimento, a young woman with curly brown hair, wearing orange-rimmed glasses and a white button-down shirt. She is smiling and looking towards the camera. The background is a soft-focus indoor setting.

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



DAXO



IGUATEMI



JHSF



PÁTIO BATEL<sup>®</sup>

PLAENGE

Portobello



# PLATAFORMA DE ESPECIALIZAÇÃO **HOSPITALIDADE**

  
ADRIANA VILARINHO

MADE BY  
ATELIER  
ORAL  
  
SINCE  
1990

  
CASA TÉS  
VALE DA GRAÇA

BELMOND  
COPACABANA PALACE

DIAGEO

*Kenoi*

Moët Hennessy

  
Pernod Ricard

  
NANNAI  
Resort & Spa

TIVOLI  
HOTELS & RESORTS

TXAI  
HOTELS & RESORTS

HOTEL  
VALVERDE  
LISBOA



# PLATAFORMA DE ESPECIALIZAÇÃO **FINANCEIRO**



# OBRIGADO

[mcfconsultoria.com.br](http://mcfconsultoria.com.br)

ASSISTA AO VÍDEO **TEMA MCF 2026**

ASSISTA AO VÍDEO **INSTITUCIONAL MCF 2025**

