

O LUXO APLICADO AO ATENDIMENTO

POR LEANDRO CREPALDI E GERALDO CARRARA

04 de agosto
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.**



mcl
g 25



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.



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

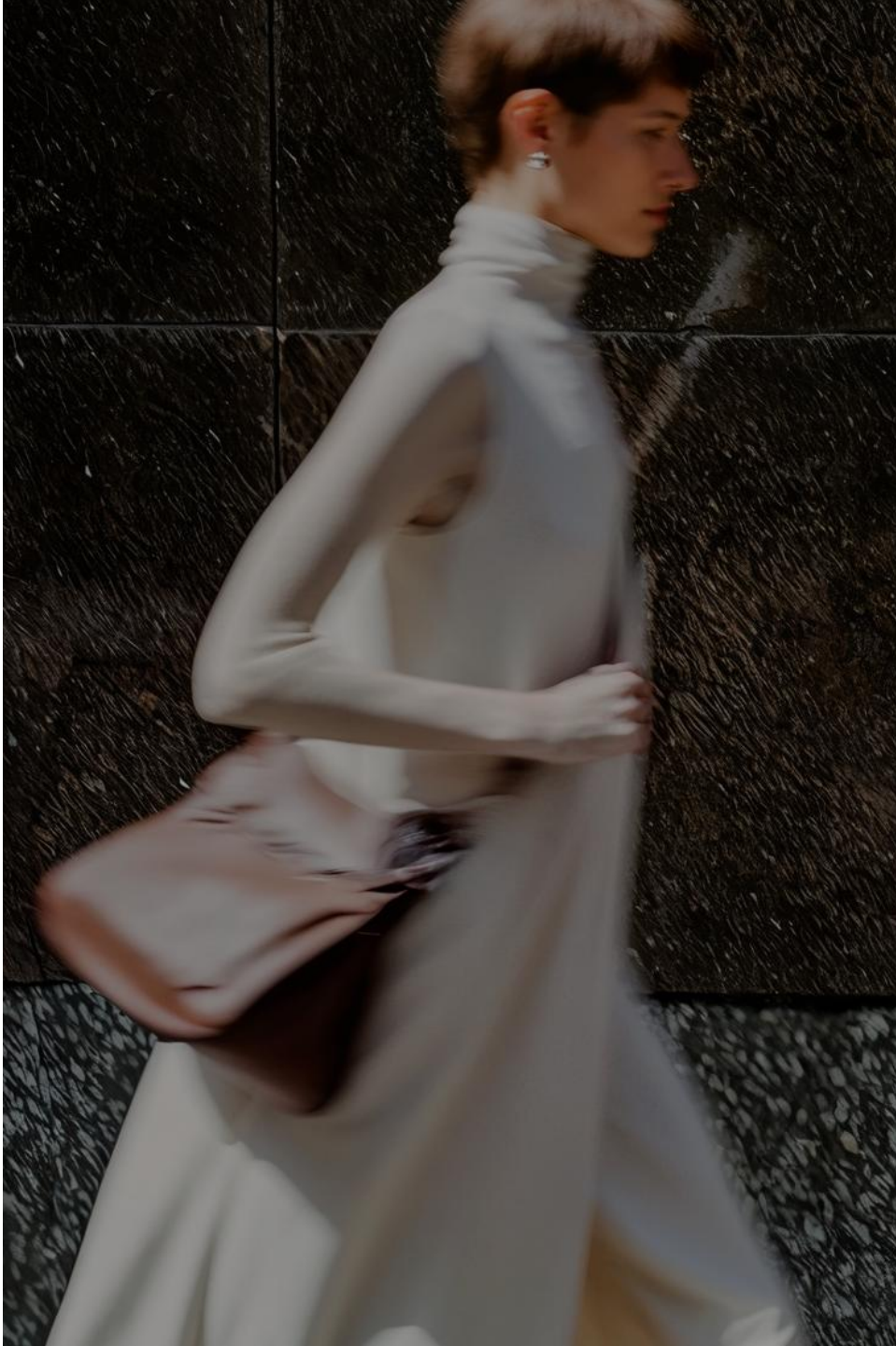
MERCADO & CLIENTE

- 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 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**





- **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.



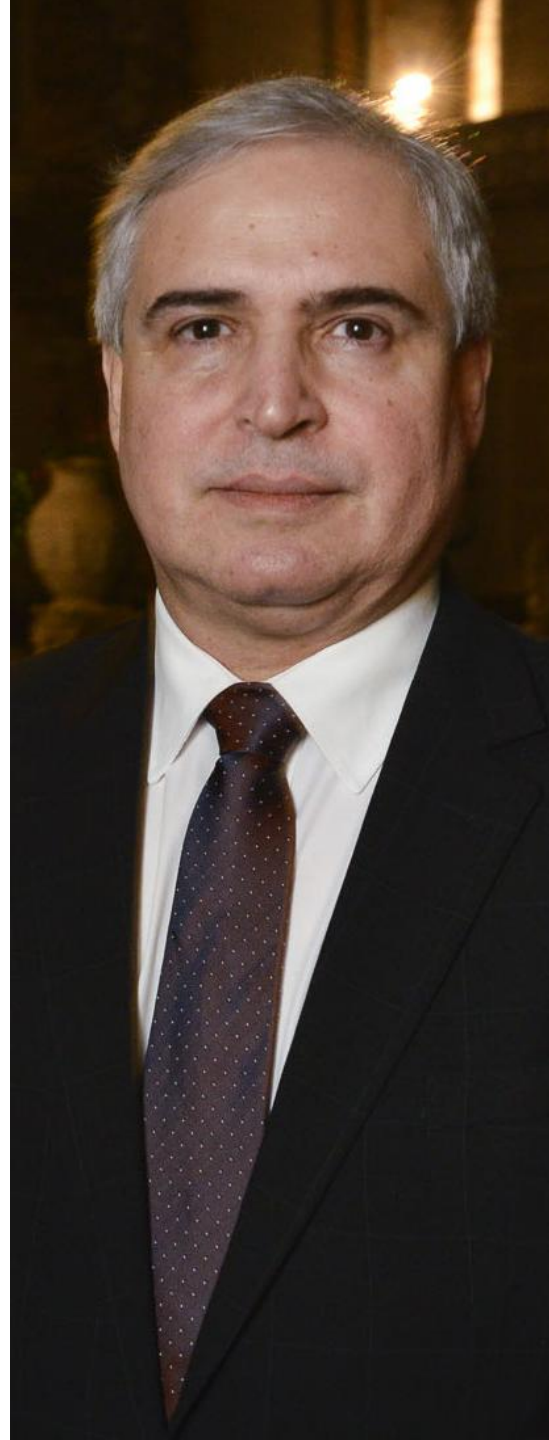


LEANDRO Crepaldi

HEAD ACADEMIA DO
CONHECIMENTO

Especialista no comportamento de consumo do Luxo e Premium, atuou por anos na área de treinamento de marcas como **DOLCE & GABANNA** e **CHANEL** em **Londres/UK**.

Com quase **15 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

A close-up photograph of a person wearing a brown blazer, sitting and writing in a notebook. The person is wearing a gold watch on their left wrist and a gold bracelet on their right wrist. The notebook is open, and the person is holding a black pen. The background is a plain, light-colored wall.

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

DATA: 04 de agosto

HORÁRIO: 09h00 às 18h30

LOCAL: FLAMBOYANT URBANISMO – Deck Norte - Av. Dep. Jamel Cecílio, 3300

VALOR DO INVESTIMENTO: R\$ 2.200,00 (dois mil e duzentos reais)

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

***CONDIÇÃO ESPECIAL PARA GRUPOS ACIMA DE 03 E ASSOCIADOS ASLOF**



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**



PLATAFORMA DE ESPECIALIZAÇÃO **FINANCEIRO**



OBRIGADO

mcfconsultoria.com.br

ASSISTA AO VÍDEO **TEMA MCF 2026**

ASSISTA AO VÍDEO **INSTITUCIONAL MCF 2025**

