

# ALEXANDRE ESPINDOLA

ESCRITOR  
PROFESSOR  
PALESTRANTE  
ESPECIALISTA DISNEY





## ALEXANDRE ESPINDOLA

CONHEÇA MAIS SOBRE O PROFESSOR

O professor Alexandre Espindola possui **mais de 25 anos de experiência** no ramo de varejo e serviço.

É um disseminador de conteúdo sobre a Excelência em Serviço, Atendimento e Liderança. **Tendo no seu DNA o Empreendedorismo e o jeito da Disney de Encantar Clientes.**

**Tem o sonho de transformar o jeito das pessoas de pensar a excelência no atendimento, e nos serviços oferecidos.**

Busca uma nova cultura de exceder as expectativas dos seus clientes e assim encantá-los todos os dias através de uma excepcional experiência de entregar produtos e serviços.







## CHAVES DA QUALIDADE

Alexandre Espindola



transformação



encantamento



alegria de servir



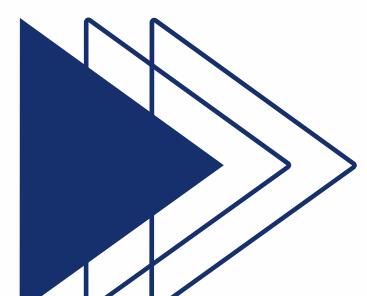
conhecimento

Essas 4 chaves traduzem o que o professor Alexandre acredita e, como o seu trabalho é construído e realizado.

Foram estabelecidas a partir da metodologia criada pela Disney, para gerar um padrão no seu modelo de gestão e cultura organizacional.

As 4 chaves do Padrão de Atendimento do professor são:

- Transformação • Encantamento •
- Alegria de Servir • Conhecimento •



Visão do  
Todo  
Visão  
Estratégica

Alinhamento  
de expectativa  
e necessidades

Atenção com  
os detalhes da  
**SUA** empresa

Compreensão  
dos modelos  
de **negócios dos**  
**brasileiros**



## **O QUE VOCÊ RECEBERÁ CONTRATANDO O PROF. ALEXANDRE?**

Cuidado com  
as pessoas

Conhecimento  
e adaptação

Entrega  
transformadora e  
significativa

Gerador de **ATITUDES.**  
**Estratégias e como**  
**gerar empoderamento**  
**no seu time**

# IMPACTO E TRANSFORMAÇÃO

**+1.500**

Eventos realizados dentro e fora do Brasil

**+450.000**

Pessoas impactadas em busca de excelência no atendimento, gestão, cultura organizacional, fidelização e encantamento

**+ 15 anos**

Professor aplica as ferramentas do modelo Disney de Gestão no mercado nacional e internacional

## Atualmente

O professor Alexandre vive por transformação. E hoje viaja pelo Brasil inteiro, de norte a sul, nos mais variados segmentos e nos mais diversos negócios, levando o modelo de excelência Disney.



# Palestras e Treinamentos

As palestras e os treinamentos do Prof. Alexandre Espindola, **são voltados a realidade dos clientes** com base nas necessidades, expectativas e objetivos apresentados.

Não trabalhamos com “pacotes prontos”  
todos os eventos são preparados individualmente.

Não são ensinados apenas conceitos extraídos dos livros e artigos especializados, mas **soluções desenvolvidas** através de suas formações e ainda suas **experiências vivenciadas através de sua atuação como empresário no mercado de serviço e varejo.**

**Outro destaque é sua paixão pelo modelo de sucesso da Walt Disney Company.**

Além de um **grande estudioso** desse tema é **um visitante assíduo aos Parques e Resorts da Disney, pois entende ser uma fonte mágica de excepcionais experiências de encantamento do cliente. Único brasileiro a visitar e esudar profundamente TODOS os pontos da Disney pelo mundo.**

- **Walt Disney World - Orlando, FL**
- **Disneyland Resort - Anaheim, CA**
- **Disneyland Paris - Coupvray, FR**
- **Marceline - MO, EUA (cidade onde viveu Walt Disney quando criança)**
- **Disney Cruise Line**
- **Shanghai Disney Resort - Xangai, China**
- **Hong Kong Disneyland Resort - Hong Kong**
- **Tokyo Disney Resort e Tokyo DisneySea - Tokyo, Japão**
- **Aulani A Disney Resort & Spa - Hawaii**



# Palestras e Treinamentos



## A MAGIA DE ENCANTAR CLIENTES INSPIRADO NO JEITO DISNEY DE SERVIR E ATENDER

Objetivo de apresentar a cultura e os segredos da Disney, através dos seus incríveis números de fidelização e reconhecimento.

Visa levar aos participantes os conhecimentos que permitam superar as expectativas dos clientes e obter a fidelização, através da excelência no serviço e atendimento; baseado no modelo da Disney em suas organizações.



## A MAGIA DE ENCANTAR CLIENTES INSPIRADO NO JEITO DISNEY DE LIDERAR

Objetivo de apresentar a cultura e os segredos da Disney, através dos seus incríveis números de fidelização e reconhecimento. Apresenta a fórmula de sucesso da Disney, e como através da Liderança podemos superar as expectativas dos clientes e assim encantá-los e surpreendê-los. Alcançando também na sua empresa resultados surpreendentes!



## SAINDO DA ZONA DE CONFORTO, EM BUSCA DE RESULTADOS

Objetivo, tirar as pessoas de um possível estado de inércia (ou acomodação) na vida pessoal ou profissional, trazendo um olhar de que precisamos estar sempre em pleno crescimento e desenvolvimento, para estarmos nos sentindo realizados, reconhecidos e felizes.

# Palestras e Treinamentos

## **EXPERIÊNCIA DO PACIENTE, INSPIRADO NO JEITO DISNEY DE CUIDAR**

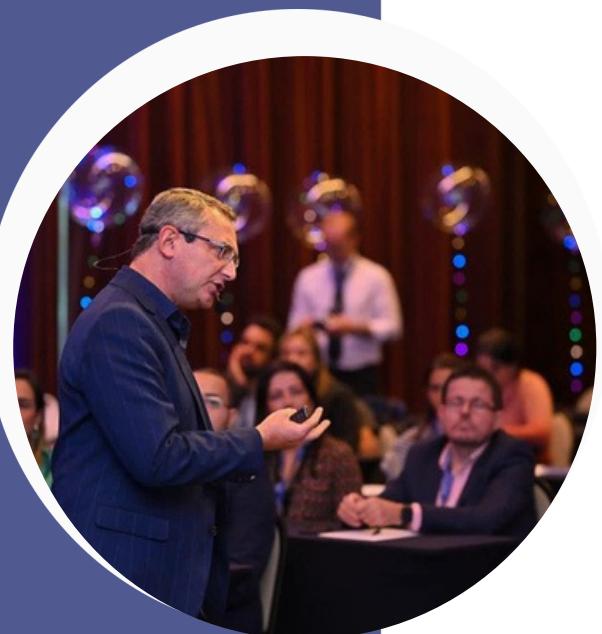
Visa levar aos participantes os conhecimentos que permitam conhecer uma estratégia empresarial baseada em superar as expectativas, oferecer experiências memoráveis, através da excelência e do encantamento; baseado no modelo da Disney em suas organizações. Provocar uma reflexão sobre inovação, atendimento, e os serviços de saúde oferecidos. Cuidar da Experiência do Paciente.

## **A MAGIA DE ENCANTAR CLIENTES, INSPIRADO NO JEITO DISNEY DE VENDER**

Visa levar aos participantes os conhecimentos que permitam conhecer uma estratégia empresarial baseada em superar as expectativas, obter a fidelização dos clientes, através da excelência no atendimento e do encantamento; baseado no modelo da Disney em suas organizações. Provocar uma reflexão sobre inovação, atendimento, e os serviços oferecidos. Gerar atitudes positivas em busca da diferenciação. Gerar resultados em vendas.

## **SAINDO DA ZONA DE CONFORTO, PARA VENDER MAIS**

Esta Palestra tem como objetivo, tirar os vendedores de um possível estado de inércia(ou acomodação). Serão apresentadas várias ferramentas de atendimento e relacionamento com o cliente que vão impactar diretamente no resultado das vendas. Como utilizar 10 gatilhos mentais para tomada de decisão de compra do cliente.



**O QUE LHE MOVE?**

Esta Palestra tem como objetivo mostrar que exercemos diferentes papéis nos palcos da vida, mas que possuímos apenas uma vida de fato. E que com equilíbrio entre os diversos palcos onde atuamos, teremos a certeza de sucesso e realização.

**MUDAR UM HÁBITO, VOCÊ CONSEGUE?**

Mudar um hábito, você consegue? Existe uma grande resistência das pessoas para a mudança.

Mudar um hábito exige um emprego de energia gigante, e somos programados para economizar energia. Como mudar isso?

O que faria você mudar um hábito? Momento de usar toda nossa energia para novas coisas e novos hábitos.

Os treinamentos podem ser contratados em diferentes cargas horárias.

**Sendo de 4, 6, 8, 12 ou 16 horas.**

\*Opções de programas mais longos também são opções mediante a disponibilidade de agenda.



# OUTROS PRODUTOS COM ALEXANDRE ESPINDOLA

Esses produtos também podem ser adaptados para contratações exclusivas para grupos ou individuais.



## Encantador *Magic Tour*

### **Treinamento de imersão no Walt Disney World**

São 5 dias de intensa atividade prática e teórica dentro do Walt Disney World. Visitamos o Backstage Oficial com a equipe da Disney e vivênciamos na prática a magia.

treinamento

### **FELICIDADE DO CLIENTE**

UM CASE

**DISNEY**



### **Treinamento por todo o Brasil**

Levamos o modelo da Disney de gestão e como aplicar nas diferentes empresas e na enorme diversidade do nosso país.

# OUTROS PRODUTOS COM ALEXANDRE ESPINDOLA



## *Gestão de Pessoas* ESTILO **DISNEY**

**Treinamento focado em gestão de pessoas, em cidades pontuais no Brasil**

O treinamento que aprofunda a compreensão e o trabalho com as pessoas: como atrair, selecionar, entender as gerações e mais!



## *Liderança* ESTILO **DISNEY**

**Treinamento on-line e ao vivo**

O treinamento que aprofunda no modelo e nas ferramentas sobre como funciona a liderança na gestão da Disney!

## **EXPERIÊNCIA DO CLIENTE**

com Prof. Alexandre Espindola



### **Curso on-line**

Curso que mostrará a jornada do cliente e como trabalhar em cada ponto.

# SÓCIOS



Encantador  
de Clientes

Alexandre  
Espindola

Marina  
Espindola



# TIME



Vanessa

Kariny

Luiz Dário

**Embarque nessa jornada de  
encantamento e  
transformação.**

**Conte com o nosso time para  
encontrar o ideal para o seu  
negócio e para o seu  
momento.**

**Aprenda a arte de **ENCANTAR** e a  
**FIDELIZAR** clientes.**



*\*Estes não são programas de produtos oficiais Disney. Tratam-se de estudos de casos, com informações colhidas nos cursos do Disney Institute, livros, visitas aos Parques, Bastidores, Restaurantes e Resorts da Disney pelo mundo, bem como informações, imagens e vídeos de domínio público. Apenas a programação de visita aos bastidores no curso em Orlando-Fl é produto oficial da Disney.*

*O Prof. Alexandre Espindola não é membro da Disney. Trata-se de um estudioso assíduo e admirador deste modelo de gestão.*



# mm7

**Fale com nosso time:**



**(11) 98281-4747**



**[maira@mm7palestras.com.br](mailto:maira@mm7palestras.com.br)**