

mm7

ANDRÉ NO

EM AÇÕES ENGANTADORAS

André Merino
Palestras e Treinamentos

QUEM SOU EU?

PALESTRANTE E TREINADOR COMPORTAMENTAL.

- Estudioso e apaixonado pela metodologia de Gestão e Excelência Disney, com treinamento no Disney Institute e Idepro, “A Estratégia da Magia”, em Orlando – EUA e Clientologia Master – Seeds of Dreams Institute e Liderança Mágica com Dan Cockerell – VP Disney Orlando - EUA.
- Professor de Graduação e Pós-Graduação desde 2007.
- Practitioner em Programação Neurolinguística. Graduado em Administração de Empresas.
- Pós-Graduado em Desenvolvimento e Gestão de Pessoas pela FGV,
- MBA em Gestão Estratégica de Recursos Humanos.
- Mais de 14 anos nas áreas de RH e Segurança em indústria de grande porte e mais de 2 anos na área de saúde em Recursos Humanos.

André Merino



O QUE ENTREGAMOS?

Oferecemos palestras e programas comportamentais voltados para o Treinamento e Desenvolvimento de Alta Performance das pessoas.

O objetivo do nosso trabalho é propor soluções na gestão de pessoas, fortalecendo o time profissional na busca dos resultados esperados pela organização. Estão implícitos o sucesso, produtividade e lucratividade do negócio.

Oferecemos o que há de melhor e mais inovador em termos de palestras e treinamentos e em desenvolvimento para que a equipe esteja capacitada para atingir os níveis de competência de excelência.

André Merino
Palestras e Treinamentos

nossa MISSÃO

Inspira pessoas a se tornarem melhores e
realizarem os seus sonhos em busca do sucesso.

+ DE 20 MIL
PESSOAS INSPIRADAS.

André Merino
Palestras e Treinamentos

nossos Valores

Paixão

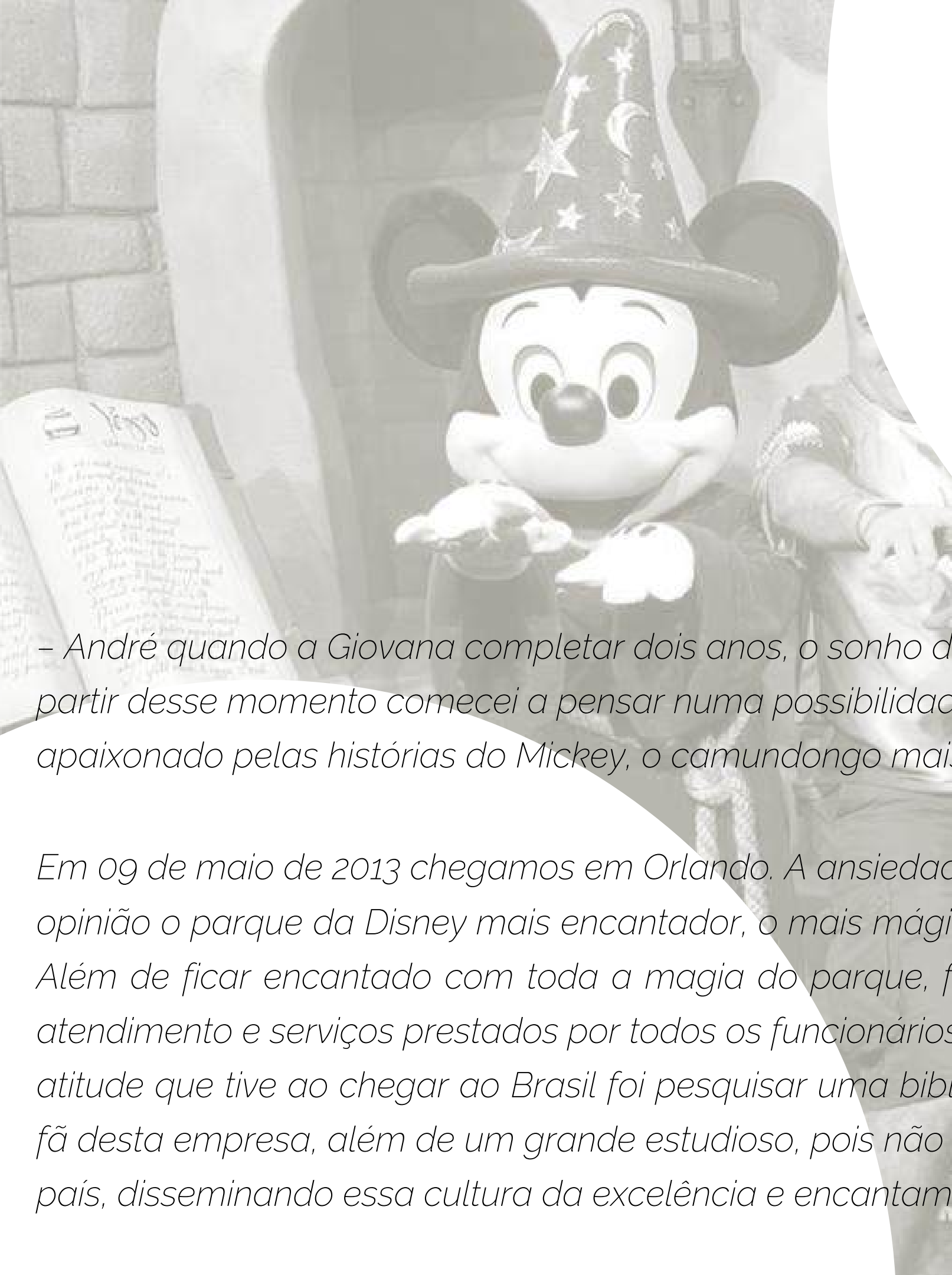
Transparência

Capricho

Dedicação

Inovação

André Merino
Palestras e Treinamentos



DISNEY: O INÍCIO DE UMA PAIXÃO!

Em 30 de março de 2011, data do nascimento da minha filha Giovana, ainda no leito do quarto da maternidade, a minha esposa com a minha filha no colo olhou fixamente em meus olhos e falou:

– André quando a Giovana completar dois anos, o sonho dela será ir à Disney. Acho que vocês entenderam. O sonho da Giovana, né? A partir desse momento comecei a pensar numa possibilidade que, para mim até então, era remota: Ir à Disney. Desde garoto sempre fui apaixonado pelas histórias do Mickey, o camundongo mais querido do mundo, mas ir à Disney estava um pouco fora da minha realidade.

Em 09 de maio de 2013 chegamos em Orlando. A ansiedade era grande pois, já no dia seguinte iríamos para o Magic Kingdom, na minha opinião o parque da Disney mais encantador, o mais mágico. E foi nesse dia, em que conhecemos o Magic Kingdom que a minha vida mudou. Além de ficar encantado com toda a magia do parque, fiquei boquiaberto com toda a organização e, principalmente, com a excelência no atendimento e serviços prestados por todos os funcionários da Disney. Foi um dia maravilhoso, realmente, a realização de um sonho. A primeira atitude que tive ao chegar ao Brasil foi pesquisar uma bibliografia sobre esta empresa extraordinária. Tornei-me um apaixonado e um grande fã desta empresa, além de um grande estudioso, pois não paro de estudá-la e visitá-la sempre. Atualmente viajo, pelos quatro cantos do nosso país, disseminando essa cultura da excelência e encantamento!

PRODUTOS CASE DISNEY*

Palestras e treinamentos baseados na metodologia Disney de encantar clientes.

**Todas as referências à empresa Disney tem finalidade somente educativa, baseado em informações colhidas em treinamentos, livros, visitas aos parques e bastidores da Disney, por André Merino que não tem nenhum vínculo ou relação comercial com The Walt Disney Company/ou suas afiliadas.*

Excelência no Atendimento!

O Jeito Disney de Encantar Clientes!

case:
Disney

Como transformar intenções em ações encantadoras.



Com
André Merino

Palestra

De até 02 horas.
Presencial.

Workshop

04, 06 ou 08 horas.
Presencial.

Palestra Produtos Excelência no Atendimento!

O Jeito Disney de Encantar Clientes!

Objetivo:

Apresentar aos participantes, por meio de conhecimentos e práticas, comportamentos que permitam conquistar a satisfação e a fidelização do cliente, através do encantamento, baseado no modelo da Disney de atendimento ao cliente.

Conteúdo:

- Porque falar da Disney?
- Atendimento x encantamento;
- O poder da experiência na fidelização do cliente;
- Criando magia, propósito e engajamento dos colaboradores;
- Criando conexão emocional com os seus clientes;
- Transformando clientes em fãs;
- Como Transformar intenções em ações encantadoras.

Metodologia:

Com base em experiências vividas nas dependências da Disney, o participante será inspirado a mudar seus comportamentos no seu dia a dia em busca de um atendimento de excelência;

Vídeos e músicas: utilização de vídeos/filmes/músicas/Fotos feitos nos Parques da Walt Disney World.



André Merino
Palestras e Treinamentos

Workshop

Excelência no Atendimento!

O Jeito Disney de Encantar Clientes!

Objetivo: Apresentar aos participantes, por meio de conhecimentos e práticas, comportamentos que permitam conquistar a satisfação e a fidelização do cliente, através do encantamento, baseado no modelo da Disney de atendimento ao cliente.

Conteúdo:

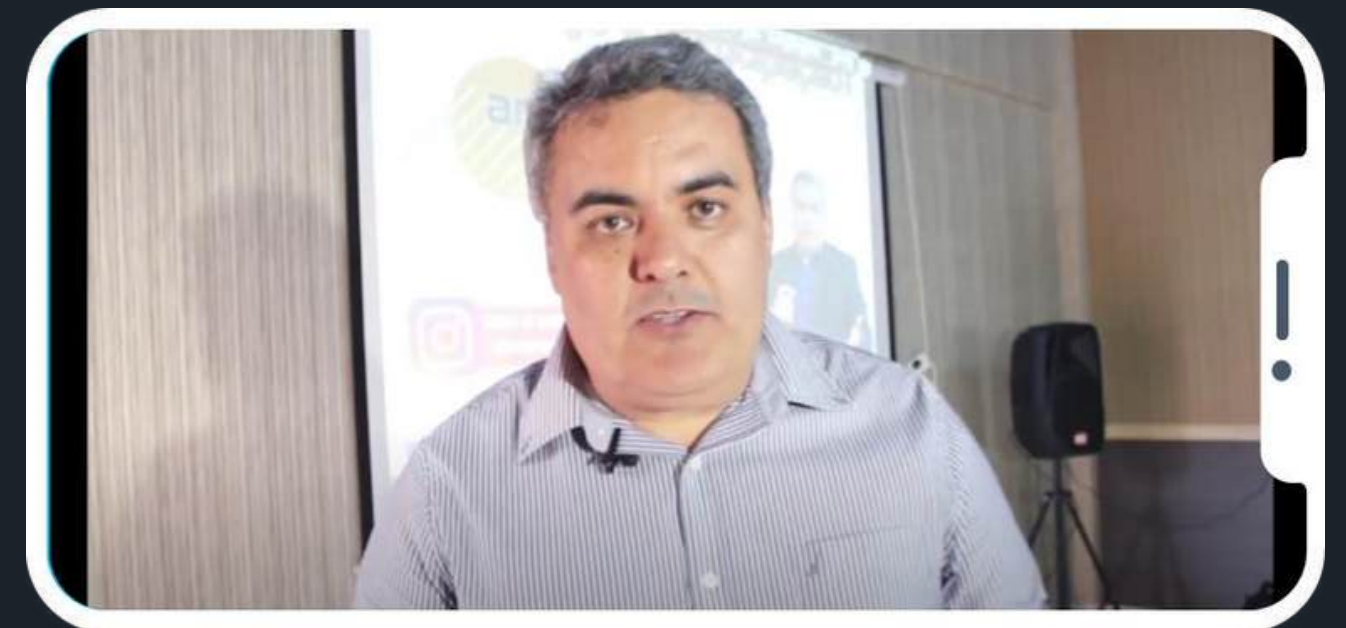
- Por que falar da Disney?
- Conceitos de Atendimento e Encantamento;
- Necessidades e desejos dos clientes;
- Transformando o seu atendimento num momento UAU!
- O Poder da Experiência;
- Criando conexão emocional com o seu cliente;
- História e exemplos Disney aplicáveis ao dia a dia;
- Excelência Interna: Cliente interno x Cliente Externo;
- Como atuar no palco e Bastidores;
- As chaves da excelência Disney;
- Resolvendo os problemas do cliente;
- Resignificando a sua atividade e criando propósito;
- O que podemos aprender com a Disney.

Metodologia: Exposição teórica e prática estimulando a participação de todos os participantes, através de perguntas e relatos de experiências vividas no local de trabalho. Utilização de Estudos de casos; Exercícios e dinâmicas de grupo: visando a aplicação prática no dia a dia; Vídeos e músicas: utilização de vídeos/filmes/músicas/Fotos feitos nos Parques da Walt Disney World.



André Merino
Palestras e Treinamentos

CONTEÚDOS NAS MÍDIAS

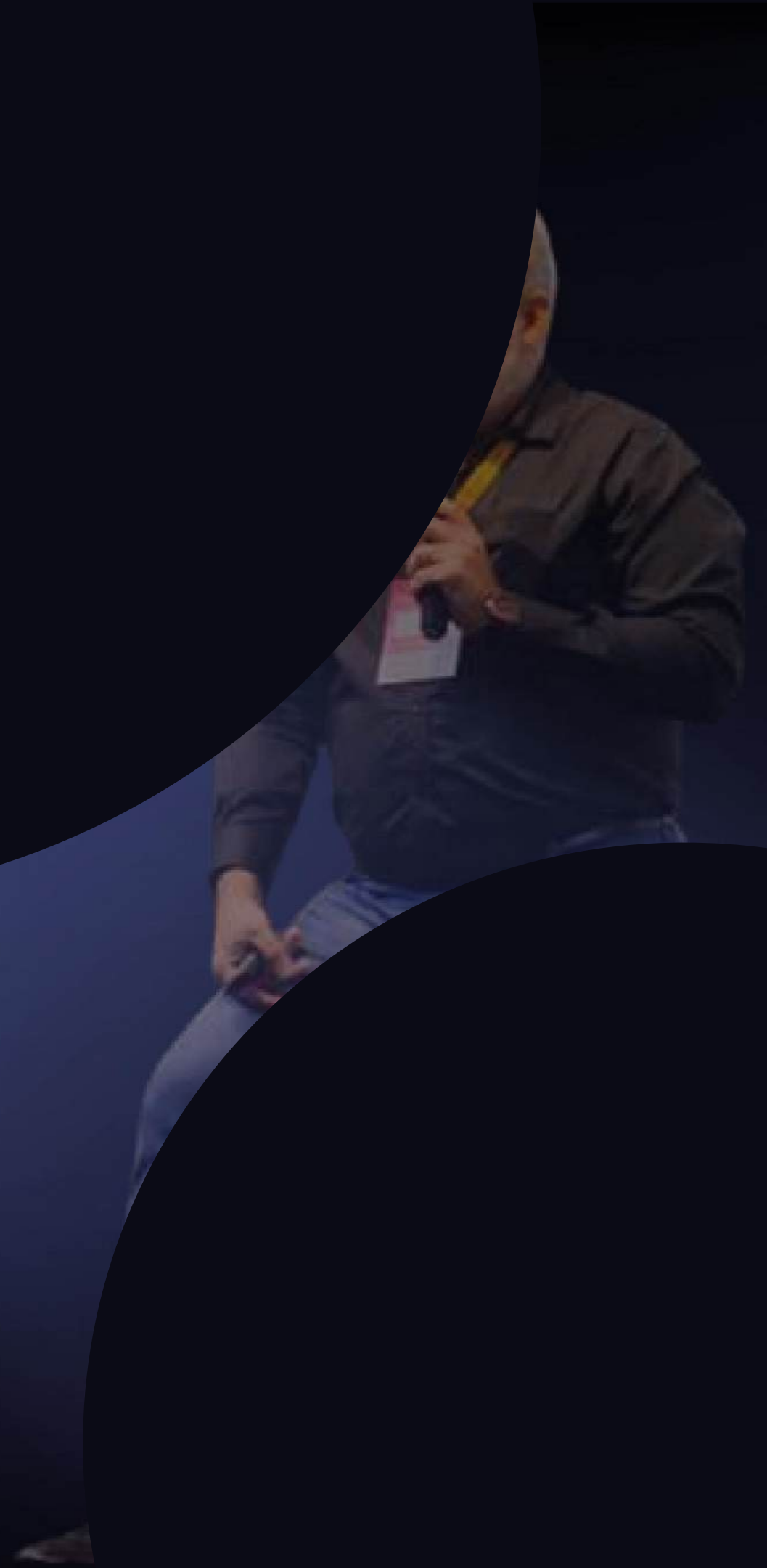


PALESTRAS DEMAIS TEMAS

André Merino
Palestras e Treinamentos

NOSSOS TEMAS

- DESPERTE A SUA MELHOR VERSÃO!
- O seu sucesso é você!
- Seja protagonista da sua carreira.
- A importância do aprendizado contínuo nesses novos tempos.
- Comunicação assertiva.
- Virei gestor, e agora?
- liderança protagonista.
- Investir em treinamento Vale a pena?
- A Difícil Arte de Lidar com Pessoas.



TREINAMENTOS DEMAIS TEMAS

André Merino
Palestras e Treinamentos

Comunicação e Comportamento Assertivo

Conteúdo:

- Conceito e processo de comunicação;
- Comunicação verbal e não verbal;
- Identificação de filtros e barreiras da comunicação;
- Estilos de Comunicação;
- O que é programação neurolinguística e sua aplicabilidade;
- Pressupostos e ferramentas da programação neurolinguística;
- Identificando os sistemas representacionais para uma comunicação assertiva;
- Ampliando a percepção;
- Persuasão e influência.

André Merino
Palestras e Treinamentos

WORK SHOP

Presencial.

Presencial.

Carga Horária:
04h00 ou 08h00.

Melhore suas
Habilidades de
COMUNICAÇÃO

Liderança Protagonista

CONTEÚDO PONTOS ABORDADOS

- Conceito de liderança;
- O Papel do Líder nas organizações;
- Comunicação Assertiva;
- A arte de lidar com pessoas;
- Liderança Positiva;
- Os 7 pecados da liderança;
- Competências de Liderança;
- Tomada de Decisão;
- Poder x Autoridade;
- Excelência em Liderança;
- Chefe x Líder;
- Liderança por propósito;
- Feedback.

Palestras ou Treinamentos de 04 e 08 horas.

Feedback de alta performance

CONTEÚDO PONTOS ABORDADOS

- Conceito de feedback;
- Qual a importância do feedback;
- o que as pessoas mais precisam?
- Feedback x produtividade;
- As 10 dimensões do feedback;
- O “balde” do feedback;
- O feedback como reforço;
- OS QUATRO TIPOS DE FEEDBACK;
- O passo-a-passo do feedback corretivo;
- A importância de saber fazer as perguntas certas;
- Reunião 1:1 e a sua contribuição;
- ESTÁ PRONTO(A) PARA DAR FEEDBACK?

Carga Horária:
04h00 ou 08h00.

André Merino
Palestras e Treinamentos

PROGRAMAS CORPORATIVOS

André Merino
Palestras e Treinamentos



ACADEMIA
DE GESTORES

André Merino
Palestras e Treinamentos



ACADEMIA
DE GESTORES

OBJETIVO:

CAPACITAR LÍDERES E GESTORES A APRIMORAREM SUAS HABILIDADES ESTRATÉGICAS, COMPORTAMENTAIS E TÉCNICAS, VISANDO O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS PARA A LIDERANÇA DE EQUIPES DE ALTO DESEMPENHO. ATRAVÉS DE UMA JORNADA DE APRENDIZADO ESTRUTURADA, OS PARTICIPANTES SERÃO DESAFIADOS A REFLETIR SOBRE SUA PRÁTICA DE GESTÃO, EXPANDIR SUAS HABILIDADES DE LIDERANÇA E SE PREPARAR PARA ATUAR EM UM AMBIENTE EMPRESARIAL CADA VEZ MAIS DINÂMICO E GLOBALIZADO.

André Merino
Palestras e Treinamentos



ACADEMIA
DE GESTORES

O Programa de Desenvolvimento de Gestores

PÚBLICO-ALVO:

ESTE PROGRAMA É IDEAL PARA GESTORES DE DIFERENTES NÍVEIS HIERÁRQUICOS, COMO COORDENADORES, SUPERVISORES E GERENTES, QUE DESEJAM EXPANDIR SUAS CAPACIDADES DE LIDERANÇA E CONTRIBUIR DE FORMA MAIS EFICAZ PARA O CRESCIMENTO DE SUAS EQUIPES E ORGANIZAÇÕES.

AO FINAL DO PROGRAMA, OS PARTICIPANTES ESTARÃO MAIS PREPARADOS PARA TOMAR DECISÕES ESTRATÉGICAS, LIDERAR COM CONFIANÇA, OTIMIZAR PROCESSOS E CRIAR UM AMBIENTE DE TRABALHO MAIS COLABORATIVO E INOVADOR.

André Merino
Palestras e Treinamentos



ACADEMIA
DE GESTORES

O Programa de Desenvolvimento de Gestores

ESTRUTURA DO PROGRAMA: O PROGRAMA É COMPOSTO POR 10 MÓDULOS QUE ABORDAM TEMAS FUNDAMENTAIS PARA A GESTÃO EFICAZ, COMO:

Introdução à Gestão

Criatividade e inovação na
Resolução de Problemas

Comunicação Assertiva

Cultura Organizacional e
Gestão da Mudança

Liderança

Gestão de Resultados e
Performance

Feedback de alta
performance

Gestão Estratégica

Tomada de Decisão

Gestão de Pessoas



ACADEMIA
DE GESTORES

**A carga horária dos módulos serão formatadas conforme necessidade do cliente.*

André Merino
Palestras e Treinamentos



ACADEMIA
DE GESTORES

O Programa de Desenvolvimento de Gestores

FORMATOS DE CONTEÚDO

O CONTEÚDO SERÁ OFERECIDO EM DIFERENTES FORMATOS PARA ATENDER A DIFERENTES ESTILOS DE APRENDIZAGEM:

- AULAS PRESENCIAIS
- SESSÕES ON-LINE AO VIVO, APÓS O FINAL DE CADA MÓDULO, PARA ESCLARECER POSSÍVEIS DÚVIDAS DOS PARTICIPANTES.



ACADEMIA
DE GESTORES

O Programa de Desenvolvimento de Gestores

ATIVIDADES PRÁTICAS

AS ATIVIDADES PRÁTICAS AJUDAM A CONSOLIDAR O APRENDIZADO E PERMITEM QUE OS PARTICIPANTES APLIQUEM O QUE APRENDERAM.

ESTUDOS DE CASO:

- ANÁLISE DE SITUAÇÕES REAIS DO MERCADO PARA QUE OS PARTICIPANTES POSSAM IDENTIFICAR PROBLEMAS E PROPOR SOLUÇÕES.

DINÂMICAS E SIMULAÇÕES:

- JOGOS DE SIMULAÇÃO QUE ENVOLVEM A TOMADA DE DECISÃO E ESTRATÉGIAS DE GESTÃO.

DESAFIOS DE LIDERANÇA:

- ATIVIDADE SEM GRUPO QUE SIMULA SITUAÇÕES DE LIDERANÇA E GESTÃO DE EQUIPES.

André Merino
Palestras e Treinamentos



ACADEMIA
DE GESTORES

SUPORTE INDIVIDUAL
SESSÕES ON-LINE:

- SUPORTE, ATRAVÉS DE ENCONTROS ON-LINE, INDIVIDUALIZADO COM ACONSELHAMENTO E ORIENTAÇÃO DOS GESTORES SOBRE APLICAÇÃO DO CONTEÚDO A PRESENTA DO.

O Programa de Desenvolvimento de Gestores

André Merino
Palestras e Treinamentos



ACADEMIA
DE GESTORES

O Programa de Desenvolvimento de Gestores

AV A L I A Ç Ã O

O ACOMPANHAMENTO CONSTANTE E O FEEDBACK SÃO ESSENCIAIS PARA MEDIR O PROGRESSO DOS PARTICIPANTES E GARANTIR A EFICÁCIA DO PROGRAMA.

AVALIAÇÕES DE DESEMPENHO:

- TESTES PERIÓDICOS PARA AVALIAR A COMPREENSÃO DOS TÓPICOS ABORDADOS.

PROJETOS DE CONCLUSÃO:

- PROJETOS PRÁTICOS, ONDE OS PARTICIPANTES APLICAM OS CONHECIMENTOS ADQUIRIDOS EM PROBLEMAS REAIS DA ORGANIZAÇÃO.

André Merino
Palestras e Treinamentos



ACADEMIA
DE GESTORES

O Programa de Desenvolvimento de Gestores

CERTIFICAÇÃO E RECONHECIMENTO

CERTIFICAÇÃO DE CONCLUSÃO:

- CERTIFICADO OFICIAL DO PROGRAMA, ATESTANDO A CONCLUSÃO COM SUCESSO.

RECONHECIMENTO PÚBLICO:

- DESTAQUE PARA OS PARTICIPANTES COM MELHOR DESEMPENHO, SEJA ATRAVÉS DE PRÊMIOS OU MENÇÕES HONROSAS (A CRITÉRIO DA EMPRESA CONTRATANTE).



ACADEMIA
DE GESTORES

O Programa de Desenvolvimento de Gestores

ESSE ECOSSISTEMA DE CONTEÚDO CRIA UMA EXPERIÊNCIA DE APRENDIZADO RICA E MULTIFACETADA, COBRINDO TEORIA, PRÁTICA E ACOMPANHAMENTO CONTÍNUO, ELEMENTOS ESSENCIAIS PARA O DESENVOLVIMENTO EFICAZ DE GESTORES.

André Merino
Palestras e Treinamentos

PME+

— PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO —
COMPORTAMENTAL PARA PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS

André Merino
Palestras e Treinamentos

O que é: Programa de Desenvolvimento Comportamental para pequenas e médias empresas, divididos em 08 módulos.

Objetivo: Desenvolver as competências necessárias para melhorar as ações das lideranças, do trabalho em equipe, o relacionamento interpessoal e a comunicação, em busca dos resultados organizacionais.

Módulos do programa

LIDERANÇA PROTAGONISTA

COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

FEEDBACK DE ALTA PERFORMANCE

IDENTIDADE, COMPETÊNCIAS E ENGAJAMENTO
A IMPORTÂNCIA DO APRENDIZADO CONTÍNUO

GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO
NA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

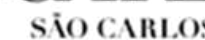
TOMADA DE DECISÕES

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO À CLIENTES

**A carga horária dos módulos serão formatadas conforme necessidade do cliente.*

Clientes

Empresas que já utilizaram os nossos serviços!



Depoimentos

"Este não foi apenas um treinamento... Foi uma experiência diferente... Foi um momento de vivenciar um pouquinho da história de vida do instrutor (com a sua capacidade única de compartilhar a sua bagagem de forma simples e ao mesmo tempo profunda, os seus conhecimentos de forma prática e os seus sonhos de forma inspiradora)."

**Ellen Christiane,
Psicóloga.**

"O treinamento está contribuindo muito com meu desempenho profissional e pessoal, foi uma grande experiência transmitida pelo palestrante com suas histórias contadas em detalhes de forma simples, mas de grandeza mostrando exemplos de mau atendimento, bom atendimento e como chegar a excelência no atendimento ao cliente"

**Cláudia Patrícia,
Gerente Operacional.**

"Depois deste treinamento me questionei muito como pessoa, funcionária, muita reflexão... Fiquei muito encantada com tudo, e o mais importante que a vida é linda e que tenho muito a compartilhar com as pessoas e principalmente melhorar cada vez mais como ser humano. Vou indicar este treinamento para todos. Quero deixar os meus parabéns e agradecimento por me ajudarem a me tornar uma pessoa melhor. Vocês são Uauuuu!"

**Rosemary Sobral,
Secretária.**

"Foi algo realmente surpreendente, superou completamente todas as minhas expectativas, fiquei admirada com o Palestrante pois sentimos verdade em suas palavras o que realmente nos fez entender o quanto todas as informações que obtivemos são de extrema importância em nossas vidas como profissional e como ser humano também."

**Agatha Oliveira
Coord. de Cobrança.**

Depoimentos

"Foi uma experiência muito agradável e surpreendente! Parabéns pela excelência e coerência entre o que propõe, fala e entrega! Continue levando sua linda mensagem e também da Disney para o mundo! Vamos encantar os corações das pessoas do nosso mundo!"

**Glaucia Barcelos,
Gerente de RH.**

"Além de passar um excelente conteúdo, a forma como ele foi passado foi encantadora. O workshop abriu minha forma de ver para alguns pontos que eu sequer imaginava, em relação a atendimento. Recomendável para qualquer pessoa que queira ter excelentes resultados nos negócios. Parabéns e obrigado por essa oportunidade!"

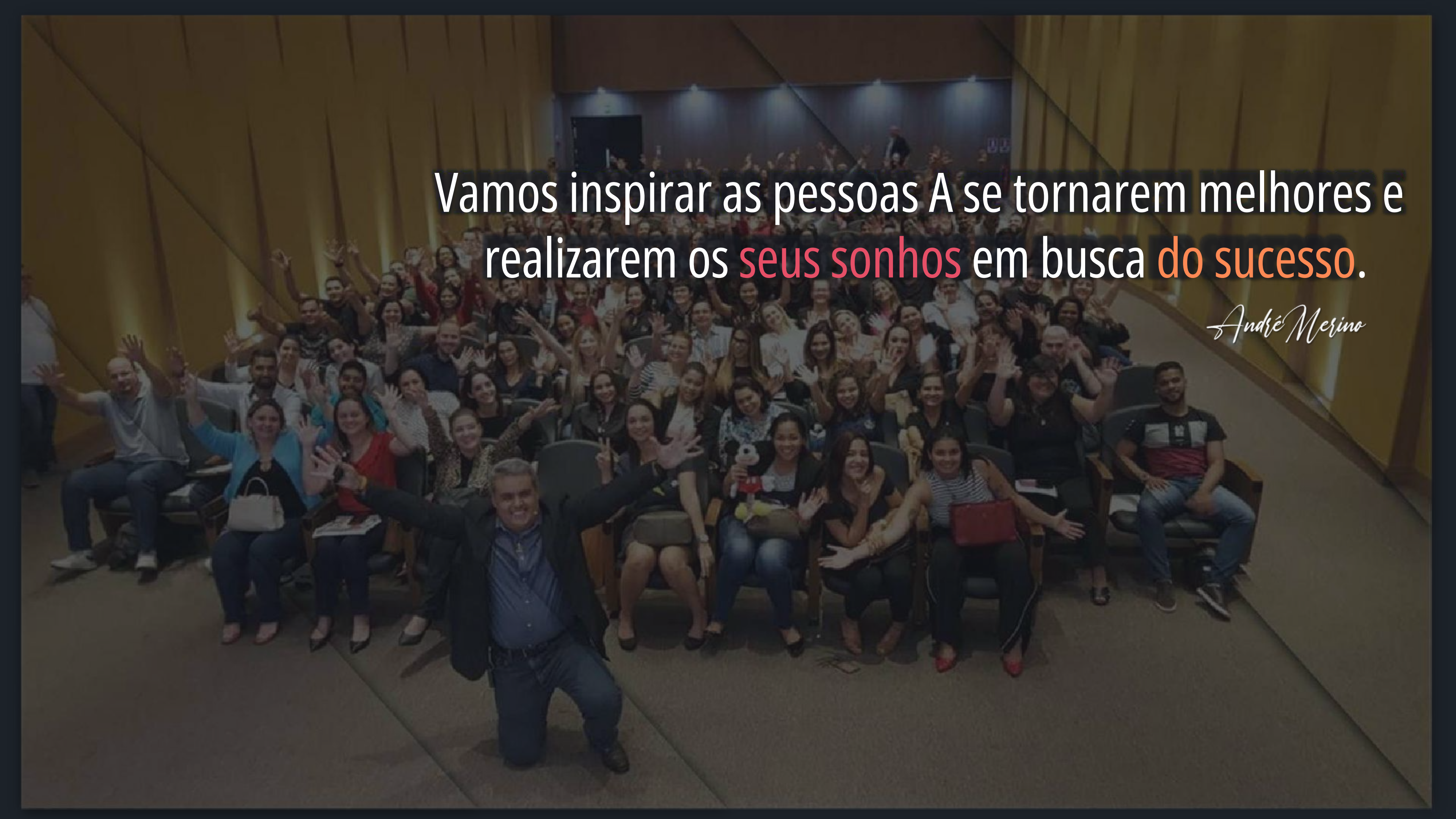
**Márcio Câmara,
Empresário.**

"Foi uma tarde maravilhosa, foi um workshop sensacional, foi preparado em cada detalhe. André Merino parabéns por mostrado pontos onde eu não enxergava, muito obrigado foi show!"

**Marcos Batista,
Vendedor.**

"O treinamento Excelência no Atendimento -O Jeito Disney de Encantar Clientes é fantástico. Não somente pelo conteúdo mas também pela equipe e pela magia que é poder nos aproximar um pouco mais com a realidade da Disney e conhecer um pouco dos bastidores.."

**Marcus Vinícius,
Engenheiro.**



Vamos inspirar as pessoas A se tornarem melhores e
realizarem os **seus sonhos** em busca **do sucesso**.

André Merino



Fale com nosso time:

 (11) 97075-2171

Palestras:

 maira@mm7palestras.com.br

