



**CUSTOMER EXPERIENCE**

Encante seus clientes, engaje sua equipe  
e transforme sua empresa!

palestra

# "A ERA DAS EXPERIÊNCIAS"

desvendando os 7 pilares do Customer Experience





## Manoel Carlos Junior

---

Encantador de Pessoas | Escritor | Curador  
e Especialista em Customer Experience |  
CEO da Experiencialize - Consultoria e  
Educação Experiencial

# Livros publicados

---



## Livros 1 - Metodologia Experencialize!

Um passo a passo com os 7 pilares fundamentais para implementar o Customer Experience nas empresas.



## Livros 2 - Experencializando o Mundo!

São 40 histórias, "cases de experiência do cliente" que o autor registrou durante suas 96 imersões internacionais.



## Palestrante referência em CX

---

Mais de 24 anos focado na Cultura Centrada do cliente, Pioneiro do Marketing de Experiência no Brasil, autor do 1º livro sobre o tema na língua portuguesa.





## Palestrante internacional

---

Consultor internacional com palestras realizadas nos EUA, França, Emirados Árabes Unidos, Portugal e Japão.



## Background internacional

---

Denominado pelo mercado como o "Rei das experiências" já comandou mais de 96 imersões de aprendizado no exterior, visitando e modelando as maiores referências mundiais em experiência do cliente







## Criador do Método experienCIAalize!

---

Enquanto milhões de empresas disputam espaço no mercado com fórmulas ultrapassadas, com base em competitividade, preço e atributos racionais, Manoel Carlos Junior apresenta uma abordagem inédita para construir diferenciação investindo na experiência do cliente.

**O MÉTODO EXPERIENCIALIZA** é constituído pelos 7 pilares fundamentais para a implementação do CX - Customer Experience nas organizações, com o objetivo de criar ações de diferenciação de forma sistêmica nas empresas.

Uma estratégia inovadora que cria um relacionamento afetivo com seus clientes, muda completamente as percepções em relação a sua marca, aumenta o valor percebido e conseqüentemente, sua rentabilidade.

# Rede Sociais



## Instagram

Inspiração de CX

**manoelcarlosjunior**  



**1.505** **28,1 mil** **606**  
Publicações Seguidores Seguindo

**O maior curador de experiências do Brasil**  
Figura pública

- 🔥 | CX como você nunca viu antes
- ✍️ | Autor do Método Experientialize e de 2 livros
- 💰 | 1200 empresas transformadas
- ✈️ | 92 imersões no Exterior... mais

[experientialize.com.br/websummit-lisboa-2022/](https://experientialize.com.br/websummit-lisboa-2022/)  
Ver tradução

 Seguido(a) por **experientialize**, **rodrigo Barros** e outras 115 pessoas



Educação de CX

**experientialize**  



**928** **6.700** **519**  
Publicações Seguidores Seguindo

**Customer Experience | Diferenciação**

- 🏆 Referência em Educação Experiential
- 📄 Solução para sua empresa transformar a experiência do cliente
- 📌 +1,2k empresas transformadas... mais

[experientialize.com.br/](https://experientialize.com.br/)  
Ver tradução

 Seguido(a) por **manoelcarlosjunior**, **rodrigo Barros** e outras 81 pessoas





### EXPERIENCIALIZE CAST

Experencialize - Manoel Carlos Junior

Uma viagem inspiradora pela cultura da experiência do cliente no mundo. ...MAIS



EXPERIENCIALIZE CAST - DENNIS...  
Experencialize - Manoel...  
48 visualizações · há 4...



EXPERIENCIALIZE CAST - FLÁVIO...  
Experencialize - Manoel...  
78 visualizações · há 4...



EXPERIENCIALIZE CAST - WALTER...  
Experencialize - Manoel...



EXPERIENCIALIZE CAST - MARCU...  
Experencialize - Manoel...



EXPERIENCIALIZE CAST - JOÃO...  
Experencialize - Manoel...  
71 visualizações · há 10...

+ 200 vídeos de CX



### Experencialize - Manoel Carlos

Junior

INSCRITO

1,03 mil inscritos · 198 vídeos

Em um mercado altamente acirrado, não basta mais ter



BOOTCAMP EXPERIENCIALIZE - EM BREVE  
52 visualizações · há 5 me...



COMO OFERECER A MELHOR EXPERIÊNCIA PAR...  
94 visualizações · há 8 me...



A CULTURA QUE VAI FAZER SUA EMPRESA DECOLA...  
69 visualizações · há 8 me...



COMO IDENTIFICAR PROBLEMAS EM RELAÇÃO A EXPER...  
53 visualizações · há 9 me...



IMERSÃO - RESOLUCAO DUBAI 2021 - BLACKBELT...  
101 visualizações · há 10...



Manoel Carlos Junior · 1º

Referência em Experiência do Cliente no Brasil! Autor do livro e d...  
Barueri, SP

5 mil seguidores



Manoel Carlos Junior · 1º

Referência em Experiência do Clie...  
5 m ·



...! Talvez por isso nossa afinidade? Quem sabe? Vem conferir comigo esse bate papo gostoso hoje às 20 h...

7



Marcio Alberto · 2º

Empresário | Founder & CEO da G...  
1 m ·



Dia de palestra com o Manoel Carlos Junior sobre experiência do cliente a convite do Board Club! Muitos apre...

32

2 comentários



Alberto Malta Junior · 2º

Fundador e Diretor da Office K-Int...  
1 m ·



Sextou com esse evento promovido pelo Board Club! Não foi uma aula, foi um show de inspiração! Parabéns pel...

## Sobre a Palestra

---





palestra

## "A ERA DAS EXPERIÊNCIAS"

desvendando os 7 pilares do Customer Experience

Muito se fala sobre a importância da Experiência do Cliente, no entanto, poucos mostram como implementar ou ainda, por onde começar .

Na palestra "A ERA DAS EXPERIÊNCIAS" Manoel Carlos Junior apresenta os 7 pilares fundamentais da experiência do cliente. Um passo a passo com exemplos práticos de por onde começar e como implementar o Customer Experience nas empresas.

Uma palestra inspiradora, que uni elementos emocionais e sensoriais, trazendo insights valiosos para criar valor para a sua marca e diferenciação para o seu negócio.

palestra

# "A ERA DAS EXPERIÊNCIAS"

desvendando os 7 pilares do Customer Experience

## Tópicos abordados

---



- O que uma empresa ganha sendo Customer Centric - centrada no cliente
- O que realmente é CX - Customer Experience - "Experiência do Cliente"
- Quais são os 7 pilares fundamentais para melhorar a "Experiência do seu cliente"
- Como implementar cada um desses 7 pilares no dia a dia de uma empresa
- Causa emocional - Qual a conexão emocional entre a sua empresa, seus colaboradores e o seu cliente.
- Storytelling - Qual a sua história? Saiba contar o que o seu cliente quer ouvir
- Pertencimento - O ser humano vive em sociedade e necessita se sentir parte de algo maior.
- Memória afetiva - Como evocar a memória afetiva associada aos seus produtos ou serviços.
- Detalhes - A sua diferenciação pode estar na soma de todos eles.
- 5 sentidos - O poder da experiência sensorial na retenção dos clientes
- Efeito Uau - Qual é a cereja do bolo da sua empresa?



palestra

# "A ERA DAS EXPERIÊNCIAS"

desvendando os 7 pilares do Customer Experience

## OS BENEFÍCIOS DA PALESTRA

- ✓ AMPLIAR o lookset, desperta a visão 360 sobre o tema CX
- ✓ ENSINAR como implementar os pilares fundamentais do CX
- ✓ MOSTRAR o poder das estratégias sensoriais e emocionais;
- ✓ INSPIRAR através de exemplos práticos e acessíveis
- ✓ CRIAR um forte e decisivo diferencial competitivo.

palestra

# "A ERA DAS EXPERIÊNCIAS"

desvendando os 7 pilares do Customer Experience


## OS DIFERENCIAIS DA PALESTRA


- ✓ ORIGINAL (método exclusivo e prático de implementação de CX)
- ✓ DISRUPTIVA (Rompe paradigmas sobre formas tradicionais de MKT);
- ✓ CUSTOMIZADA (Exemplos personalizados para cada segmento);
- ✓ INSPIRADORA E SENSORIAL (Apresenta tendências e surpresas);
- ✓ EXEMPLOS PRÁTICOS (Cases reais e de fácil assimilação).







# Quem já assistiu


 **mara.moda.intima** A melhor palestra que já assisti presencialmente .Obrigado por compartilhar conosco suas experiências 🙌🙌❤️


 **tairla.goncalves** Palestra maravilhosa! Experiência incrível. 🙌🙌🙌🙌❤️


 **rpodval** Ídolo 🙌🙌🙌🙌🙌 ...❤️


 **vanusas.santos** A melhor palestra que já fui....❤️


 **igorquartin** É sobre isso que eu falo @nelioemerson . Tive a honra de ter aula com @manoelcarlosjunior, um dos maiores especialistas de varejo do país, e o recado é esse. 🙌🙌🙌❤️


 **olegariojr** Vendo seu slide na foto sobre excesso e escassez... O mercado deu um boom de experiência mas tudo voltado para o digital né... Qto chão ainda temos pra entregar uma proposta de valor no varejo, no H2H!!!! Obrigada, Manoel! Você contribui muito como uma referência no que acredito que, é o que vai mudar a relação das pessoas, marcas e empresas! Experiencializemos!!!! 🎯❤️


 **fernandokimura** Isso é experiencializar o Brasil! ;) 🙌🙌 ...❤️


 **marleneguerrieri** Vc Manuel Carlos,é um palestrante incrível,podem mudar a vida mesmo! 🙌🙌🙌🙌❤️


 **econtecontabilidade** Grande experiência adquirida nesta noite. Obrigado por compartilhar conosco. Sucesso.❤️


 **raquelstellam** DR Minas Gerais! Encantada! Parabéns! 🙌🙌🙌❤️  
39 sem 2 curtidas Responder

 **igorquartin** É sobre isso que eu falo @nelioemerson . Tive a honra de ter aula com @manoelcarlosjunior, um dos maiores especialistas de varejo do país, e o recado é esse. 🙌🙌🙌❤️

 **jessyca.eugenio** Excelente a sua palestra. Estava assistindo por streaming em Goiás! Volte sempre a nossa casa SENAI 🙌🙌🙌🙌❤️

 **bruno.guisard** Esse eh o cara! ❤️  
37 sem 1 curtida Responder

 **eusoufranciscocid** Assisti aqui da Paraíba, foi incrível, parabéns Wow  
39 sem 1 curtida Responder

 **fabiomsantoscoach** Manoel Carlos com a incrível palestra era das experiência!!!! Sucesso meu amigo !!! 🙌🙏❤️

# Quem já contratou

**APROVADO POR  
LÍDERES DO  
MERCADO**



"Obrigada pela conexão conosco da Azul, ontem foi simplesmente SENSACIONAL!"

Rita Midori  
Azul Linhas Aéreas



"Todos da empresa deveriam conhecer e assistir!"

Flávio de Paula  
Gestor de Gente e Performance



"Impactante, envolvedor e inspirador!"

Adriana Lima  
Diretora de Operações



"Vamos cada vez mais fazer a diferença e experencializar com nossos clientes!"

Fredy Ruback  
Coordenador de Pessoas e Clientes

# BIOGRAFIA

**Maior curador de experiência do Brasil e criador do primeiro método de implementação de Customer Experience do Brasil.**

CEO da Experiencialize, Manoel é consultor de marketing há mais de 24 anos, foi pioneiro do Marketing de Experiência no Brasil, autor do 1º livro sobre o tema na língua portuguesa. É palestrante internacional com palestras realizadas nos EUA, França, Emirados Árabes Unidos, Portugal e Japão.

Já comandou mais de 96 imersões de aprendizado no exterior, trazendo assim uma ampla bagagem de grandes cases de experiência do cliente que vivenciou ao redor do mundo.

Formado pela ESPM – Escola Superior de Propaganda e Marketing, em propaganda em marketing, no ano de 1996. Pós-graduado pela FGV Brasil, com seu MBA em Gestão de Marketing. Alcançou destinos e diplomas internacionais em Boston, USA, pela Boston Business School, participando do Innovation Advanced Program e também em Fresno, Califórnia, no International English Institute, onde realizou o Branding Advanced Program.





*“Vamos juntos criar experiências memoráveis para o seus clientes!”*

*Manoel Carlos Junior*



[experiencialize.com.br](https://experiencialize.com.br)