

# SE A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE IMPORTA, POR QUE A DA SUA EQUIPE É DEIXADA DE LADO?

SE VOCÊ SENTIU ESSA DIRETO NO FÍGADO, RELAXA... TEM SOLUÇÃO.

Vem comigo que eu te mostro porque **felicidade e faturamento** andam de mãos dadas dentro das empresas e como a experiência do seu **cliente** e do seu **colaborador** tem **muuuuuuito a ver com isso!**

**BRUNO UAU**

VEM ENTENDER!



# PRIMEIRO, DEIXA EU TE PROVAR QUE SOU MAIS QUE UM ROSTINHO BONITO E UMA BOA LÁBIA.

1

## ENGENHEIRO DE COMPUTAÇÃO COM EXTENSÃO INTERNACIONAL

A ÚNICA PARTE DO CURRÍCULO  
QUE MEU PAI SE ORGULHA!

2

**MBA EM MARKETING PELA USP**  
PODE CONFERIR NO MEU DIPLOMA.

3

## HEAD DE EXPERIÊNCIAS NO HOPI HARI

AJUDEI A TRANSFORMAR O PARQUE NO  
PRIMEIRO DA AMÉRICA LATINA A RECEBER  
O SELO GPTW. (APLAUSOS!)

4

## CERTIFICADO EM EXPERIÊNCIA DO CLIENTE E DO COLABORADOR PELO DISNEY INSTITUTE

SIM, APROVEITEI PRA TIRAR  
UMAS FOTOS COM O MICKEY.

**BRUNO UAU**



# BIG NUMBERS

**+100K**

COLABORADORES  
IMPACTADOS

**+200**

PALESTRAS  
MINISTRADAS

**+100**

CLIENTES NACIONAIS  
E INTERNACIONAIS

**98.0**

NPS MÉDIO DOS  
TELESPECTADORES

+6 ANOS DE PALESTRAS  
(PROFISSIONALMENTE.  
AFINAL, COMECEI BATENDO  
NA SUA PORTA DOMINGO  
DE MANHÃ, AINDA CRIANÇA).

**BRUNO UAU**



# UMA MONTANHA-RUSSA DE EMOÇÕES

Sou *engenheiro de formação*, mas *comunicador por vocação*, e um verdadeiro obcecado por experiências memoráveis.

Já passei por gigantes como *Microsoft, Apple e HP*, mas foi no Hopi Hari que encarei um dos maiores desafios da minha carreira: ajudar a trazer o parque de volta para o mapa e alcançar novamente a marca de *1 milhão de visitantes*.

(EU TIVE QUE ARRASTAR A MINHA FAMÍLIA INTEIRA PRA FECHAR ESSA CONTA.)



Hoje, levo essa bagagem para o palco, ajudando empresas como *Samsung, Natura, Volkswagen e muitas outras* entenderem que equipes felizes criam clientes fiéis - e que isso *não é mágica, é estratégia!*

**BRUNO UAU**

# MAS, BRUNO, QUEM DISSE QUE FELICIDADE TEM A VER COM LUCRATIVIDADE?

HARVARD, POR EXEMPLO.

Segundo a pesquisa *"The Happiness Dividend"* da *Harvard Business Review*, funcionários felizes apresentam um aumento de **31% na produtividade e 37% nas vendas**.

O mesmo estudo indica que colaboradores satisfeitos demonstram uma melhoria de **19% na precisão de suas tarefas**. E, modéstia à parte, eu já vi de perto o que acontece quando a experiência do colaborador é levada a sério. **Por isso, eu te garanto:**

**GENTE FELIZ DÁ LUCRO... E NÃO ENCHE O SACO!**

**BRUNO UAU**



# PRA TE PROVAR, AQUI VAI MINHA FÓRMULA SECRETA:

**EXPERIÊNCIA DO CLIENTE = O QUE ELE RECEBE - O QUE ELE ESPERA**

Se o seu produto é **nota 10** e a expectativa do seu cliente era de um produto **nota 7: Opa, +3 é resultado positivo. Esse cliente volta!**

Agora, se o seu atendimento foi **nota 8** e seu cliente esperava que fosse **nota 10:**

**EXPERIÊNCIA DO CLIENTE = O QUE ELE RECEBE - O QUE ELE ESPERA**

**-2 quer dizer "bye bye, baby!"**

8

10

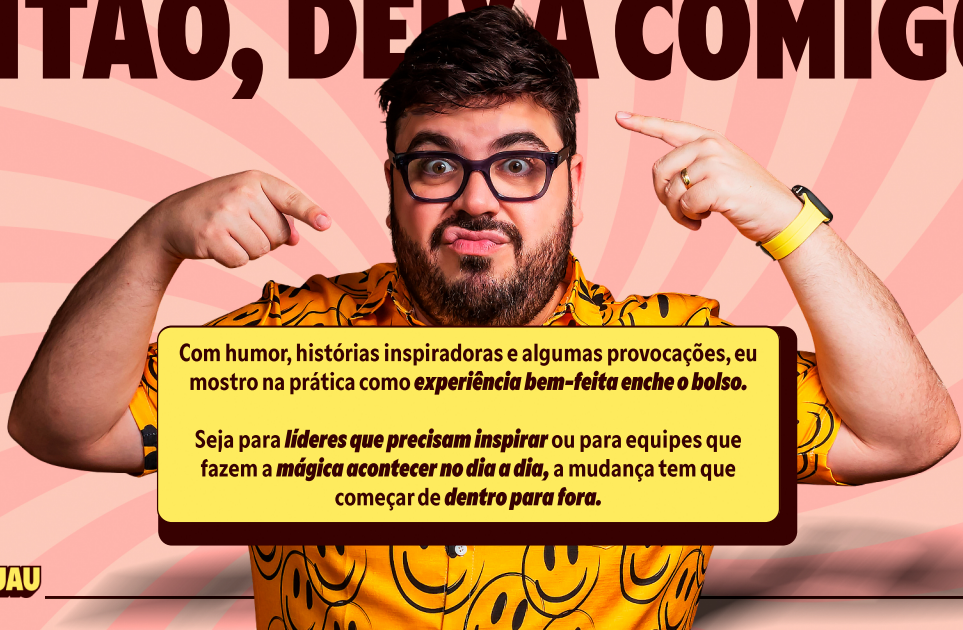


ISSO É UM  
SPOILERZINHO DE  
ALGUNS DOS MÉTODOS  
QUE EU JÁ DESENVOLVI  
PARA ENSINAR MELHOR  
SOBRE CX NAS MINHAS  
PALESTRAS!

**BRUNO UAU**



# ENTÃO, DEIXA COMIGO!



Com humor, histórias inspiradoras e algumas provocações, eu mostro na prática como ***experiência bem-feita enche o bolso.***

Seja para ***líderes que precisam inspirar*** ou para equipes que fazem a ***mágica acontecer no dia a dia,*** a mudança tem que começar de ***dentro para fora.***

# PALESTRAS

PODEM SER PERSONALIZÁVEIS OU CRIADAS DO ZERO

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

EXPERIÊNCIA DO COLABORADOR

MOTIVAÇÃO

INSPIRAÇÃO

INSPIRAÇÃO

EXPERIÊNCIA DO COLABORADOR

MOTIVAÇÃO

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

EXPERIÊNCIA DO COLABORADOR

MOTIVAÇÃO

LIDERANÇA

COMUNICAÇÃO

EXPERIÊNCIA DO COLABORADOR

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

COMUNICAÇÃO

BRUNO UAU



# GENTE FELIZ DÁ LUCRO... E NÃO ENCHE O SACO!

Quando o ambiente de trabalho não conecta, o *impacto chega* nos resultados: *Menos produtividade, mais rotatividade e clientes menos fiéis.*

Quer saber como funcionários felizes realmente fazem a diferença – e como você pode criar um ambiente *onde isso aconteça?*

[CLIQUE PARA OBTER COTAÇÃO!](#)

**BRUNO UAU**

EU QUANDO  
DOU LUCRO E NÃO  
ENCHO O SACO!





# JURASSIC BOSS - A ERA DA EXTINÇÃO

Líderes que ainda acreditam em velhas fórmulas de comando e controle estão ***fadados à extinção.***

Nessa palestra, mostro como práticas ultrapassadas estão ***matando o engajamento*** da sua equipe e como a liderança focada no bem-estar e felicidade dos colaboradores é a chave para resultados ***melhores e mais duradouros.***

**CLIQUE PARA OBTER COTAÇÃO!**

**BRUNO UAU**

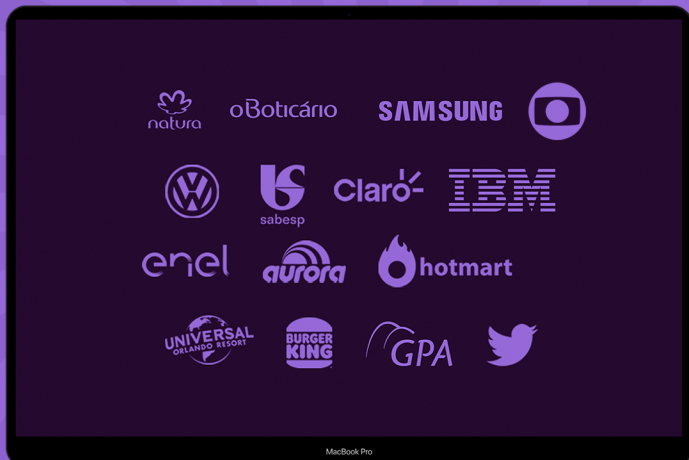
# EU TAMBÉM TENHO UM PODCAST!



AQUI VOCÊ TAMBÉM  
PODE CONHECER O ERA  
UMA VEZ PODCAST, QUE  
APRESENTO ÀS  
QUARTAS-FEIRAS, ÀS  
19H, EXPLORANDO  
HISTÓRIAS DE CX,  
LIDERANÇA, INOVAÇÃO E  
MARKETING!



# CONHEÇA ALGUNS DOS MEUS CLIENTES



**BRUNO UAU**

# AQUI TEM SELO DE QUALIDADE

## CSX WEEK

TOP 10 MELHORES PALESTRANTES DO EVENTO ONLINE E MESTRE DE CERIMÔNIAS DO EVENTO PRESENCIAL.

## CXL

TOP 2 MELHORES PALESTRANTES DO CUSTOMER LEADERSHIP SUMMIT DA BLUEPRINT.

## HR SUMMIT

TOP 3 MELHOR PALESTRA NO EVENTO DA BLUEPRINT.

**BRUNO UAU**



# FEEDBACKS

## LOVE



### ANA CAROLINA

DIRETORA DE CX DO  
GRUPO PÃO DE AÇÚCAR

"Bruno fez uma palestra para todos os líderes das equipes digitais de loja e foi  **muito elogiado**."

Bruno conseguiu **criar memórias em todos os ouvintes**, trazendo casos reais e concretos de encantamento, provocando a todos a ter **uma atitude positiva e fazer o seu melhor a todo momento**.

Recomendo pra todos os que estiverem dispostos a ser provocados!"



### CRISTIANO SANTOS

PROFESSOR, TEDX SPEAKER  
E LINKEDIN TOP VOICE

"Leve o Bruno Gonçalves para sua empresa ou evento [...] **O quanto eu me emocionei quando vi pela 1ª vez uma palestra dele não dá nem pra explicar**, só vivendo mesmo a experiência.

[...] **tem humor, tem conteúdo, tem dados, interação, emoção**, e algumas outras surpresas que só vale vendo ao vivo."



### PAULA BELLIZIA

VICE-PRESIDENTE DA AMAZON  
WEB SERVICES NA AMÉRICA LATINA

"Bruno está frequentemente à frente na identificação de tendências e temas de discussão que só **mais tarde chegam ao grande público**."

Ele é um excelente comunicador, tem grande domínio como palestrante e impacta diversos tipos de audiência [...]

Ele é **apaixonado, determinado e disciplinado** em entregar os melhores resultados."



### JOÃO MARIANI

GLOBAL CUSTOMER EXPERIENCE  
DA HOTMART

"Recomendo o trabalho do Bruno, não só pela qualidade e dinamismo de suas palestras e apresentações, mas também **por top, sem reclamar, adaptar a mensagem para o público, participar de inúmeras rodadas de briefing**, usar o briefing (haha parece óbvio, mas já vi de tudo), fazer o melhor no tempo combinado, emocionar todo mundo e deixar a energia lá em cima. [...]"



**QUER ENCANTAR,  
FIDELIZAR E CRESCER?  
VAMOS TRANSFORMAR A  
EXPERIÊNCIA DA SUA  
EMPRESA JUNTOS!**

**SE NINGUÉM RIR, REFLETIR  
OU SE EMOCIONAR... O  
DINHEIRO VOLTA. EXPERIÊNCIA  
DE VERDADE TEM GARANTIA.  
(E ISSO VAI NO CONTRATO!)**

**CONTATO**

**(12) 9 8250 6250**

**CONTATO@POLOPALESTRANTES.COM.BR**

**BRUNO UAU**

