

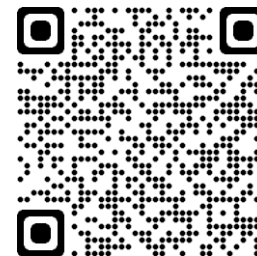
RELEASE

Edmour Saiani

Martha Rovai
Edmour Saiani

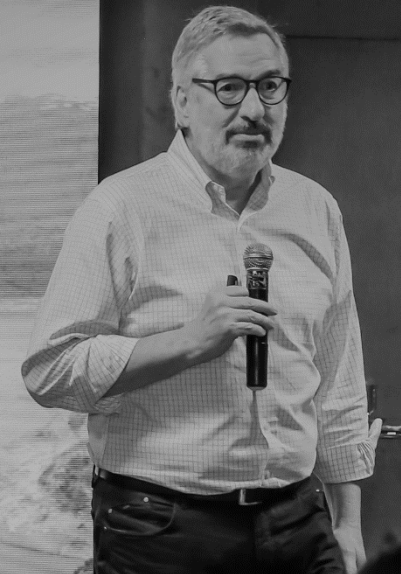


Conheça + a gente
www.pontodereferencia.com.br

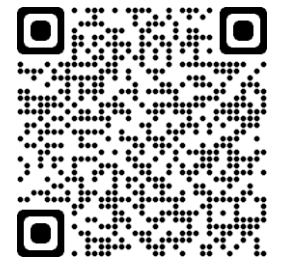


O QUE É E O QUE FAZ A PONTO DE REFERÊNCIA

Martha Rovai
Edmour Saiani



Conheça + a gente
www.pontodereferencia.com.br



Nossa Causa

Desde que a Ponto de Referência nasceu, falamos aos quatro cantos em nossas palestras, workshops, projetos e conteúdo sobre a importância dos Heróis da Ponta.

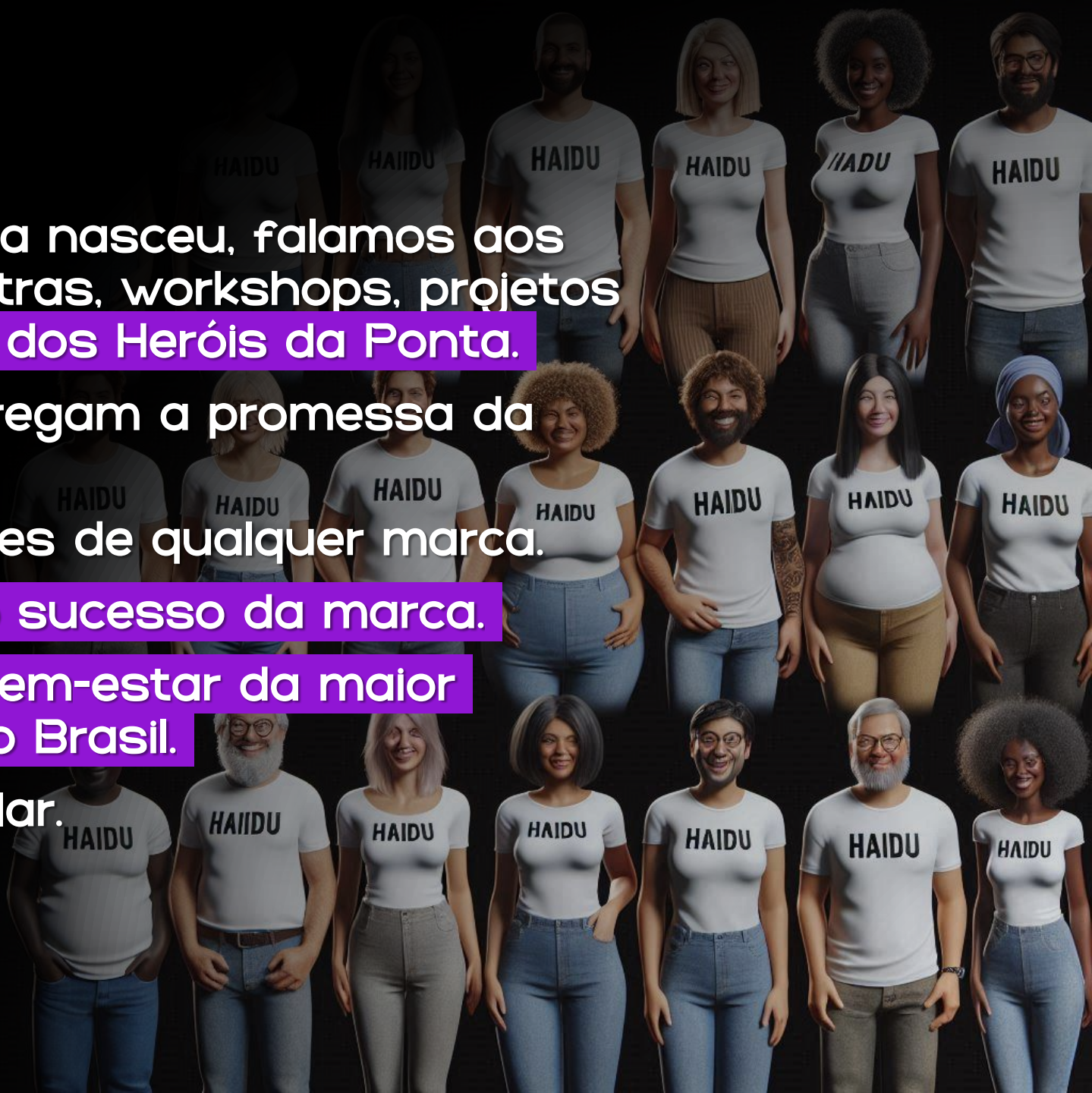
Eles conquistam, mantêm e entregam a promessa da marca para os Clientes.

São as pessoas mais importantes de qualquer marca.

Tratá-los bem ajuda a garantir o sucesso da marca.

Mas principalmente, garante o bem-estar da maior comunidade de trabalhadores do Brasil.

Por isso a gente não para de falar.



Somos a única consultoria do Brasil
que pode ajudar você e sua marca a praticarem...

HAIDU

Hábitos e Atendimento Ins-piradoramente
Diferentes do Usual.
Do presidente ao Cliente.

Há quase 30 anos trabalhamos com
marcas e líderes que se conscientizaram
e investiram em palestras, workshops
e/ou projetos conosco para construir
esse diferencial.



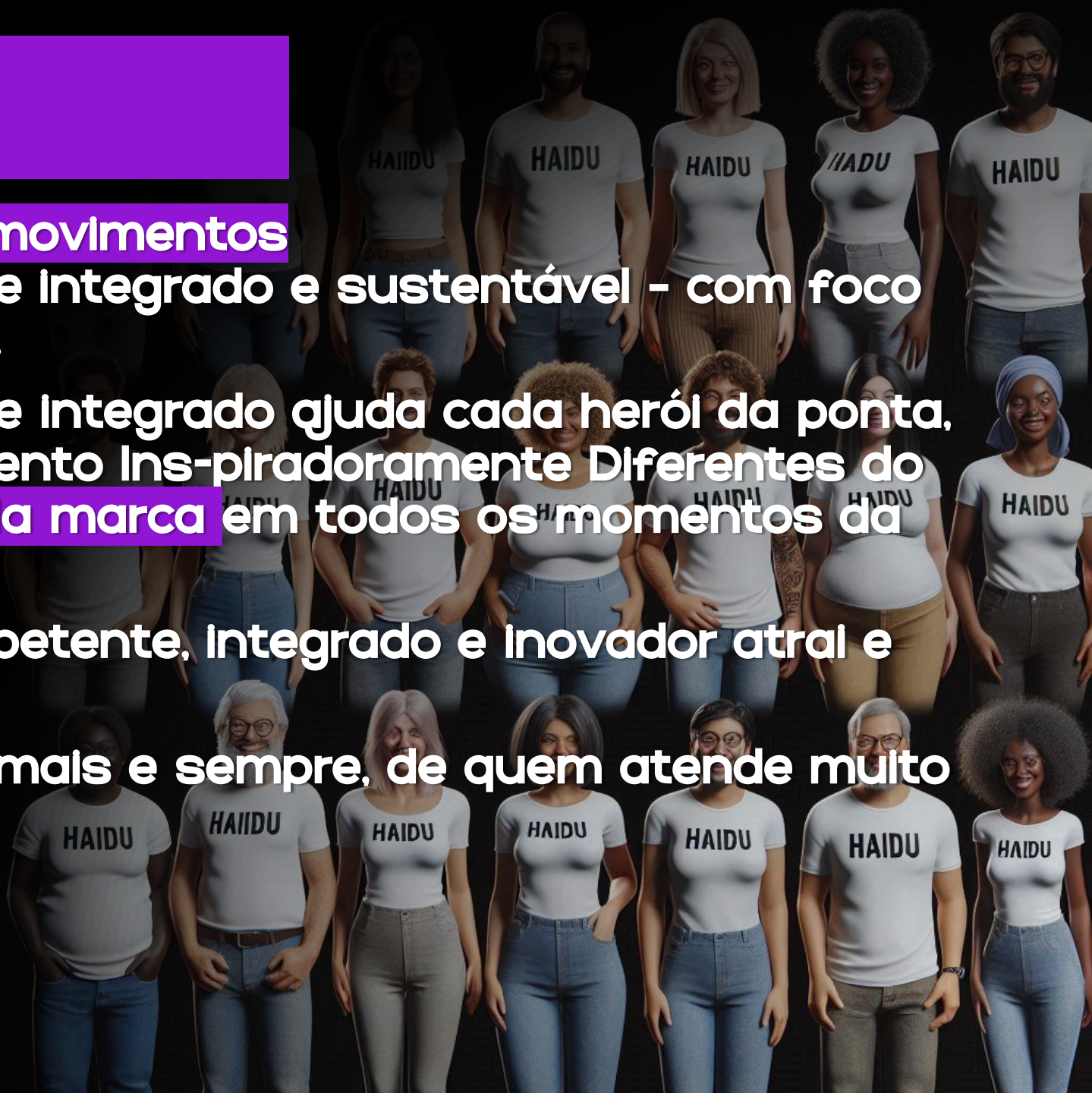
Nosso pitch

Ajudamos marcas a fazerem **movimentos** onde todos constroem suporte integrado e sustentável - com foco DO Cliente - ao herói da ponta.

Esse **ambiente** transformado e integrado ajuda cada herói da ponta, com HAIDU, Hábitos E Atendimento Ins-piradoramente Diferentes do Usual, a cumprir a **promessa da marca** em todos os momentos da verdade.

Dessa forma, **Time** muito competente, integrado e inovador atrai e mantém **Clientes** pra sempre.

Afinal, o cliente compra muito mais e sempre, de quem atende muito bem. Sempre.



NOSSO MANIFESTO

1. QUAIS DESAFIOS AJUDAMOS A RESOLVER

Os maiores problemas da maioria dos líderes e marcas: perda de resultados pela falta de diferenciais, foco exagerado em resultados, desengajamento e desintegração do Time e falta de foco do Cliente.

2. O QUE AJUDAMOS A FAZER

Ajudamos líderes com o movimento para disseminar Inteligência em Atendimento na sua marca com conceitos e ferramentas muito modernos e aplicáveis no dia seguinte. Nosso método exclusivo está em evolução há quase 30 anos e garante resultados duradouros.

3. QUEM IMPLEMENTA NA MARCA

Todos na marca - do presidente até cada ponto de contato com o Cliente - constroem suporte integrado e sustentável com foco do Cliente aos Heróis da Ponta, que assim entregam a promessa da marca via atendimento.

4. COMO E PARA QUEM FAZEMOS

Fazemos atividades do tamanho e adaptados à sua necessidade e recursos: Palestras, Workshops e/ou Projetos. Para Clientes grandes, médios e pequenos. Mas sempre grandiosos no trato com o Time, Clientes e o mundo. Você decide como quer implementar.

5. O QUE CONSTRUÍMOS

O ambiente transformador que é gerado com o movimento aumenta a integração intra e inter áreas, inspira hábitos proativos, dá voz e encoraja todos a exporem suas ideias, acelera a aprendizagem, inovação e leva o patamar de atendimento a níveis muito superiores.

6. O QUE O CLIENTE GANHA

Ele já paga pela sua estrutura. Com uma cultura forte vai inspirar hábitos de todos que, com Respeito, alavanquem a Reputação, cultivem Relacionamento e construam Resultado duradouro. Assim, custo se transforma em sucesso. O Cliente do Cliente compra, recompra, paga o que vale, elogia, posta, recomenda. Por muito mais tempo.

EDMOUR SAIANI – QUEM É, O QUE FEZ, O QUE FAZ

Nasceu em Ribeirão Preto.

Estudou engenharia mecânica no ITA.

Fez até foguete, mas resolveu praticar outra engenharia: de gente!

Fez pós-graduação no CEAG em Marketing pela FGV SP.

Como executivo, evoluiu de engenheiro até se tornar CEO. Aí resolveu empreender.

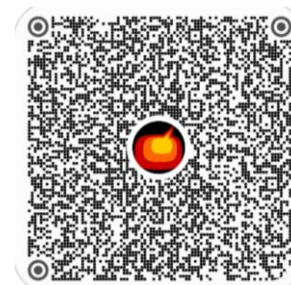
Fundou há quase 30 anos a Ponto de Referência, consultoria que ajuda marcas a construir Ecossistemas Simbióticos de Gente ou, se preferir, ajuda marcas a formarem Times Muito Competentes num ambiente, hábitos e atendimento

que conquistem cada vez mais Clientes por cada vez mais tempo.

Palestrante, Consultor, Conselheiro, Mentor e Autor dos livros:

- Loja Viva – Revolução no Pequeno Varejo Brasileiro
- Ponto de Referência – Como ser número 1 e não mais 1
- A grande tr4nsfoRmação – marcas com ambiente | atitude | atendimento que transformam o mundo

contato



O QUE E COMO ELE FALA

Edmour Saiani é consultor, facilitador, palestrante, mentor, autor e idealizador da **Ponto de Referência**

A única empresa brasileira especializada em construção de cultura de gente, de relacionamento e de atendimento – o Ecossistema Simbiótico de Gente

Quem assiste suas palestras ou lê seus textos não imagina que, bem no início de sua carreira, ele fez foguetes. Desde os tempos de ITA – onde se formou em Engenharia Mecânica – o Edmour já tinha sua vocação clara: **liderar e motivar equipes.**

Aproximando sua vocação de liderança da sua **paixão por atender**, sua trajetória em empresas públicas e privadas, nacionais e multinacionais, foi sempre marcada pelo desafio de AJUDAR AS EQUIPES E EMPRESAS a construírem diferenciais de serviço e atendimento e olharem as necessidades de cada consumidor com o foco do Cliente.

Essa conversa hoje ganhou **corpo e alma, conceito, ferramentas e método.**



Palestras, pílulas e vídeos
no Canal do Edmour

A oportunidade de estar na frente de pessoas que dedicam seu tempo e energia para se desenvolverem motiva o Edmour e seus parceiros na Ponto de Referência a buscarem o conceito mais novo, a forma mais impactante de contar uma história e a melhor maneira de convidar quem está assistindo a repensar, desaprender, aprender e construir.

Por isso, as palestras, as oficinas e os programas de formação liderados pelo Edmour têm um **MÉTODO ÚNICO**, que garante SCOREEH – Simplicidade, Criatividade, Objetividade, Ritmo, Empatia, Entusiasmo E Humor nas doses certas.

Não queremos que os nossos trabalhos durem apenas o tempo do nosso encontro!

Nossas provocações sempre incluem ferramentas que farão os participantes repensarem, reagirem e reconectarem sua atitude e seu trabalho.



O QUE ELE ESCREVE

O Edmour começou a carreira de autor escrevendo colunas semanais sobre tendências de gestão de varejo para o Jornal do Comércio do Rio de Janeiro. A coluna se chamava Loja Viva, assim nasceu o primeiro livro.



Seu primeiro livro: **LOJA VIVA – Tudo que você precisa aprender com o pequeno varejo para ser grandioso em serviços**, que se tornou rapidamente best-seller da Editora Senac Rio, passando a ajudar milhares de empresários a reinventar o conceito de prestação de Serviços nas suas empresas.

Seu segundo livro - **Ponto de Referência** - mostra tudo que pessoas e empresas podem fazer para serem as melhores no segmento em que atuam.



O mais recente é **A Grande Tr4nsfoRmação** – um manual de transformação para marcas que querem atender bem, se diferenciar e construir um mundo melhor para nossos netos.

ATIVIDADES DE PROVOC[AÇÃO]



Isso mesmo: Provoc[AÇÃO]



Pra quem quer provocar seu time através de CONCEITOS FORTES E INOVADORES!



Com uma diferença: as ferramentas que compartilhamos sempre fazem nossas palestras e workshops durarem MUITO MAIS do que o tempo em que estaremos com vocês!



Todo mundo que vê e sente nossos eventos, SAI DIFERENTE.
Passa a ver a vida com outros olhos e a sentir e viver as oportunidades muito mais intensamente.

ECOSSISTEMA SIMBIÓTICO DE GENTE:

O PODER DE CONSTRUIR
SUCESSO DURADOURO NA SUA
MARCA

Vamos reunir na palestra, tudo o
que você precisa saber sobre
aumentar os diálogos, liderança e
integração, trocas e alavancar
melhorias e inovação no dia a dia.
Todo dia.

ATENDIMENTO QUE TR4NSFORMA

Tr4nsfoRme o atendimento no
principal diferencial competitivo da
sua marca.

Não qualquer atendimento.

Atendimento Inspiradoramente
Diferente do Usual.

Isso através de um time com
Atitude Inspiradoramente Diferente
do Usual.

ADMIRÁVEL MUNDO NOVO

O que uma marca faz para o novo
Cliente que está aí? Durante a palestra
apresentamos caminhos para a
construção do passo a passo para o
sucesso.

TENDÊNCIAS MUNDIAIS DE VAREJO

Sua marca liderando o mercado baseada
nas tendências mundiais de varejo.

Analisamos as principais tendências de
varejo e os pontos mais importantes e
relevantes da NRF – National Retail
Federation e transformamos em insights
que vão ajudar a sua marca a vender
muito melhor.

Com um conteúdo que leva em conta
o que é realmente aplicável e/ou
essencial considerando a realidade do
nosso país.

Para que seu negócio seja inovador e
esteja sempre à frente do mercado.

O NOVO VAREJO PHD

Tendências e pendências do varejo que
vão transformar o mercado nos próximos
anos.

Baseada nos 3 pilares de sucesso da nova
Experiência do Cliente em Varejo nos
próximos anos: Physical (Físico), Human
(Humano) e Digital (Digital).

P – Físico

Como atrair Clientes para a loja física. O
papel fundamental do design nessa
tarefa e como os produtos podem ajudar.

H – Humano

Como liderar e inspirar seu time. Como
inspirar equipes voluntárias a construir
uma experiência maravilhosa para os
Clientes e resultados sustentáveis.

D – Digital

Como priorizar as atividades digitais e
utilizar as ferramentas disponíveis para
ampliar o relacionamento com o Cliente.



[DES] EQUALIZADOR

Pra sua marca não ser nunca mais igual a nenhuma outra.

A ferramenta que orienta sobre o que fazer para que sua marca não pare de evoluir nunca! E fique sempre diferente

LÍDERES QUE TR4NSFORMAM

Liderança é o fator decisivo para as empresas de sucesso.

Líderes que tr4nsfoRmam têm Respeito pelo Time e pelo Cliente.

Eles também reconhecem a importância de seus Times na construção de Reputação, Relacionamento e Resultados, os 4R's de sucesso das Marcas do Futuro

NPS

(Net Promoter System ou Score)

Além um indicador, NPS é consequência da cultura de marca. Não dá pra falar de NPS sem falar sobre liderança, time, processos e também sobre cultura. Nessa palestra esclarecemos tudo sobre este indicador!

NPS é uma palestra provocativa, dinâmica, criativa que estimula insights transformadores, com muita atitude do time. Na palestra apresentamos cases de sucesso.

Além de perguntas e respostas.

MARCAS QUE ATENDEM

Entenda como arquitetar uma estrutura vai garantir à sua marca uma reputação campeã em atendimento. Nessa palestra falamos sobre liderança, equipe, o dia a dia, a importância da integração de todos, os ganhos e perdas de se atender bem ou não.

OS 4R'S DE SUCESSO

Como conseguir Resultados sustentáveis. Essa palestra fala das 4 coisas que as empresas mais procuram: Respeito, Reputação, Relacionamento e Resultado Sustentável. Seu Cliente vai gostar, gastar e elogiar sua marca pra todo mundo.

LOJA VIVA

Sua marca estará sempre “viva”. Baseada no livro homônimo, de Edmour Saiani. Você saberá como revolucionar o seu negócio e como se diferenciar no mercado, para conquistar um lugar na cabeça (e no coração) dos seus Clientes.

MARKETING ON/OFF

Você irá [re]pensar, [re]agir e [inter]agir pra construir em seu negócio uma marca de corpo e alma. Atraindo e mantendo a preferência dos Clientes através de histórias únicas, equipes conectadas e comunicação impactante. Dicas e ferramentas inovadoras, simples e aplicáveis no dia a dia pra transformar seu Cliente em ACM: Agente Comunicador de sua Marca.

ECOLOGIA EMPRESARIAL

Descubra como conseguir pra marca:

- Conceitos e execução de negócios que ninguém copia
- Equipe comprometida, motivada e integrada
- Cliente que não quer mudar de marca

VENDAS QUE TR4NSFORMAM

Vendas é o motor da sua marca. Em alta performance, integra Clientes à marca e constrói resultados por muito tempo. Durante a palestra apresentamos o modelo de atrair e manter Clientes nesse novo mundo e mercado.



MOVIMENTOS DE TRANSFORM[AÇÃO]

Isso mesmo: transform[ação]

Pra quem quer provocar seu time através de palestras, workshops e/ou projetos

Os conceitos e ferramentas que compartilhamos sempre fazem nossas palestras e workshops ou projetos durarem muito mais do que o tempo em que estaremos com vocês!

Todo mundo que vê e sente nossos eventos, sai diferente.
Passa a ver a vida com outros olhos e a sentir e viver as oportunidades muito mais intensamente.

MÉTODO, CONCEITOS E FERRAMENTAS

Para aprender, aplicar e transformar sua marca

SOLUÇÕES

As soluções da Ponto de Referência são simples, embora construídas com conceitos muito profundos.

CONCEITOS

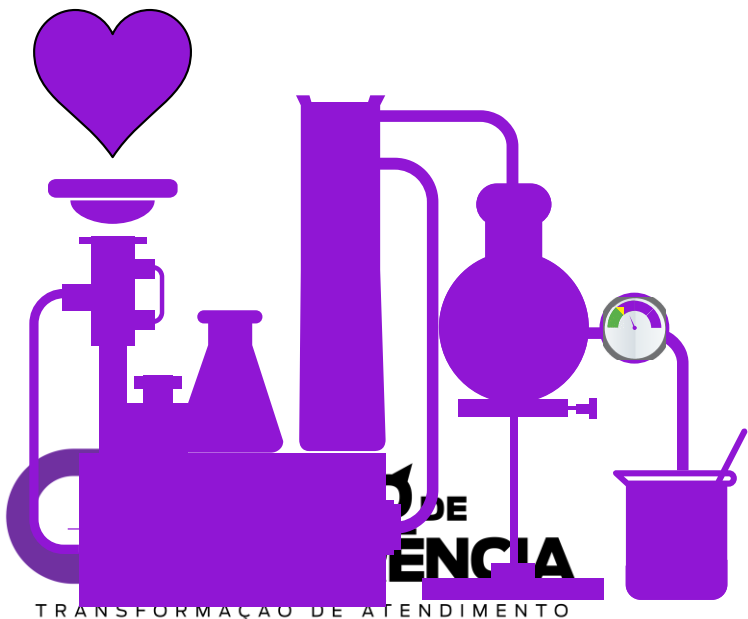
Integramos continuamente fundamentos que ajudam a resolver pendências e inovações que nos inspiram a construir ou seguir tendências. E apresentamos esses conceitos com total associação ao que vive o mundo real. Nem pendulamos para formalismos exagerados e nem para leviandade intelectual.

FERRAMENTAS

O segredo do método Ponto de Referência é transformar os conceitos mais modernos e competentes em ferramentas que inspiram quem as aplica a querer evoluir constantemente, a fazer certo as coisas, fazer mais barato e mais rapidamente, fazer as coisas certas e fazer diferente, a interagir mais, a pensar no outro, a ajudar o outro, e, cada vez mais, achar que o outro é o complemento imprescindível da competência individual.

MÉTODO

O método Ponto de Referência nasceu e evolui todo dia com a conexão da evolução do mercado, da evolução do aprendizado, da evolução dos meios e, mais importante, a evolução de quem faz parte desse mundo.



MÉTODO, CONCEITOS E FERRAMENTAS

Para aprender, aplicar e transformar sua marca

SOLUÇÕES

As soluções da Ponto de Referência são simples, embora construídas com conceitos muito profundos.

CONCEITOS

Integramos continuamente fundamentos que ajudam a resolver pendências e inovações que nos inspiram a construir ou seguir tendências. E apresentamos esses conceitos com total associação ao que vive o mundo real. Nem pendulamos para formalismos exagerados e nem para leviandade intelectual.

FERRAMENTAS

O segredo do método Ponto de Referência é transformar os conceitos mais modernos e competentes em ferramentas que inspiram quem as aplica a querer evoluir constantemente, a fazer certo as coisas, fazer mais barato e mais rapidamente, fazer as coisas certas e fazer diferente, a interagir mais, a pensar no outro, a ajudar o outro, e, cada vez mais, achar que o outro é o complemento imprescindível da competência individual.

MÉTODO

O método Ponto de Referência nasceu e evolui todo dia com a conexão da evolução do mercado, da evolução do aprendizado, da evolução dos meios e, mais importante, a evolução de quem faz parte desse mundo.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS DAS SOLUÇÕES

Leia antes para não ficarem dúvidas

USO ADULTO

Conseguir HAIDU é coisa séria.

Requer muito trabalho para acontecer. Se a marca – leia-se – a direção, não levar atitude a sério, por que o cliente deverá levar a sua marca a sério?

NOVA ROTINA

para ter HAIDU acontecendo na sua marca, você precisa seguir nossa prescrição. Seus hábitos não terão que mudar completamente. Você apenas terá que acrescentar algumas novidades ao seu dia-a-dia. Essas novas atividades, por incrível que pareça, farão você economizar tempo de outras que você faz hoje, que o seu pessoal com atitude realizará por você.

EU POSSO IMPLANTAR HAIDU SE ESTIVER USANDO OUTRO TIPO DE MEDICAMENTO?

Pode. HAIDU fala de gente e de suas relações com as pessoas e com os processos. Falar de gente sempre ajuda qualquer processo de consultoria, principalmente quando o lado técnico estiver sendo priorizado. HAIDU e qualquer consultoria sempre são uma mistura muito produtiva e catalisadora.

QUAL É O PRAZO DE VALIDADE?

A validade do efeito HAIDU na sua marca é indeterminada. Desde que haja um esforço diário pra garantir que a galera realize suas atividades e que você esteja sempre disposto a ouvir novidades. HAIDU dura o tempo que a marca estiver investindo no tema. Parou de investir, acabou HAIDU. Mas a gente está sempre à disposição pra prolongar o efeito.

QUANDO DEVO USAR HAIDU?

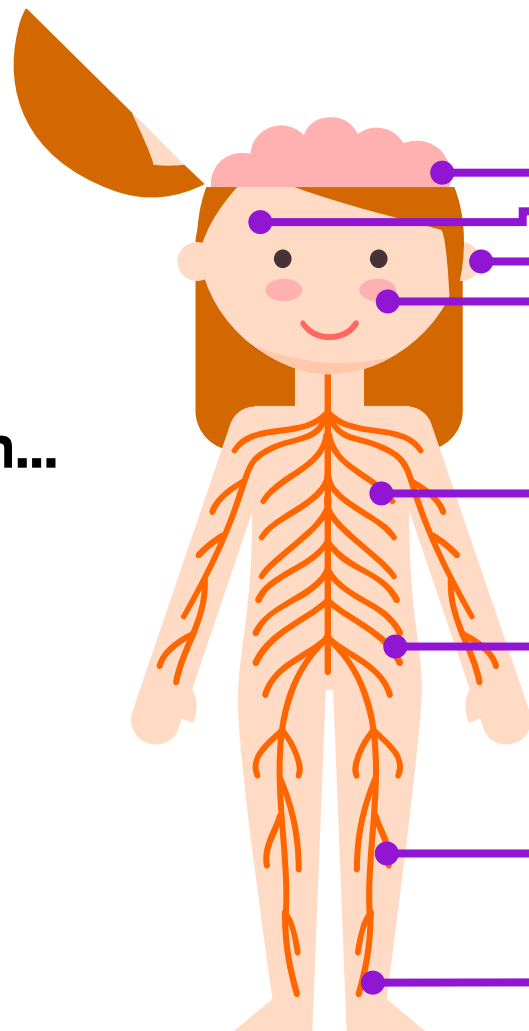
Você decide. Quanto mais cedo HAIDU estiver no corpo e na alma da sua marca melhor. Então dê o primeiro passo, a sua atitude será exemplo para muitas outras. Hoje é sempre melhor do que amanhã, afinal, o HAIDU não é remédio para emagrecer.

COMO UTILIZAR CORRETAMENTE?

A aplicação é muito simples. Você pode fazer sozinho ou com a ajuda de um dos nossos facilitadores, que são pessoas generosas e entusiasmantes, especialistas em te ajudar a construir HAIDU.

EFEITOS COLATERAIS DE QUEM TEM E FAZ HAIDU

Fique tranquilo!
Todos são do bem...



1

Ativa vontade inequívoca de fazer coisas diferentes do que todo mundo faz. Sempre

2

Instiga as pessoas a pensarem com foco DO Cliente

3

Incentiva a ouvir e acreditar em quem está perto do Cliente

4

Dá vontade se ser elogiado

5

Gera um movimento voluntário de ajudar os resultados a crescerem sempre e se tornarem mais consistentes

6

Inspira redução drástica do individualismo competitivo, predador ou parasítico

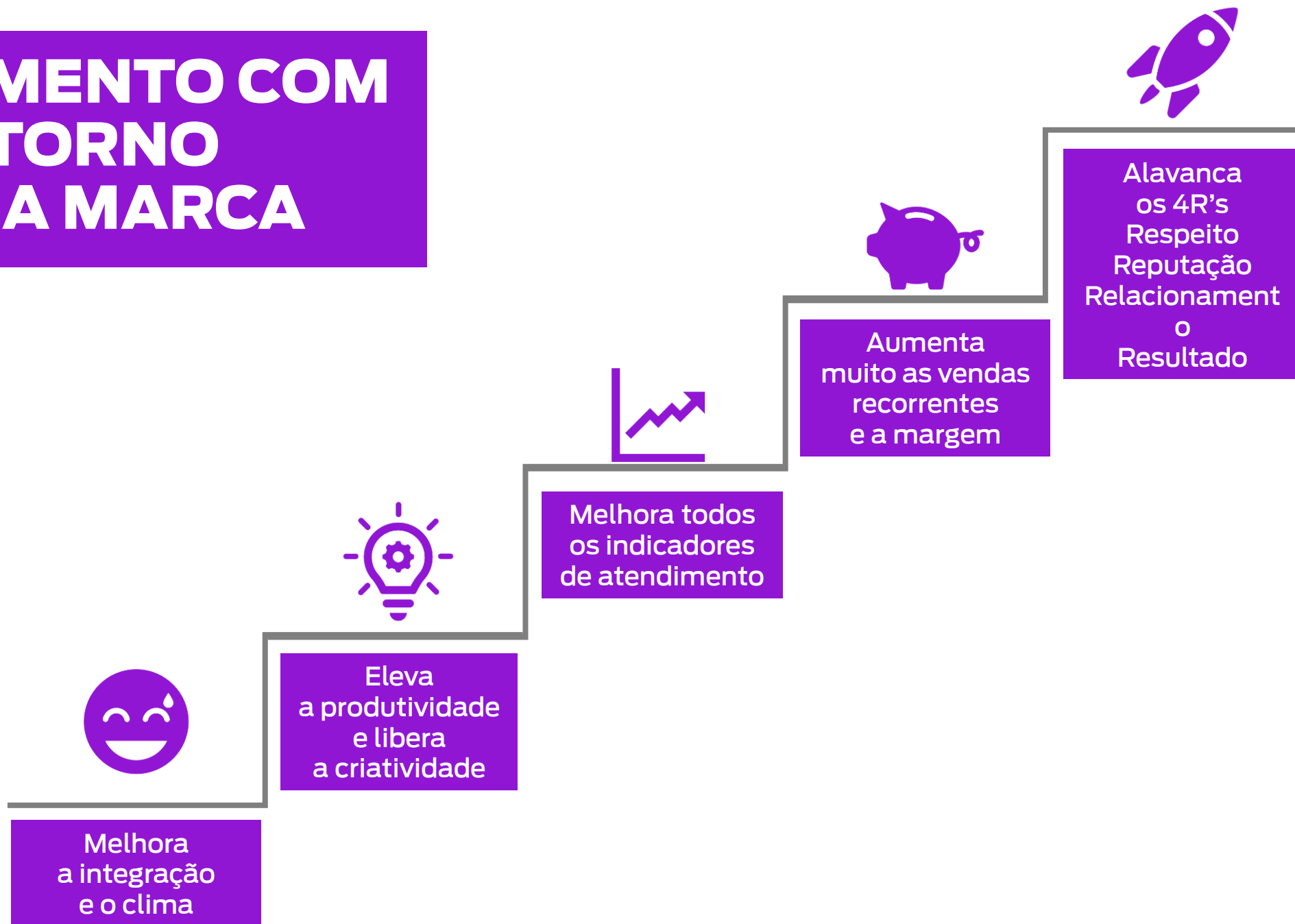
7

Aumenta fortemente a simbiose e vontade de conviver

8

E, como diria o Ziraldo sobre o Menino Maluquinho, dá um certo fogo no rabo

O INVESTIMENTO COM MAIOR RETORNO PARA A SUA MARCA



BRANDING + REPUTAÇÃO = DEEP BRANDING

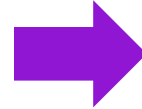
A difícil arte de atrair E manter clientes pra sempre

Branding é o que uma marca faz para atrair Clientes. Reputação é o que a marca conquista quando entrega a promessa da marca. A soma dos dois é Deep Branding. Só assim ela mantém relacionamento com Clientes por mais tempo. Os dois maiores dilemas das marcas, há décadas, são relacionados à mesmice que não atrai e ao desengajamento e desintegração do Time que leva ao desengajamento do Cliente:

Promessas nada relevantes e pouco diferenciadas



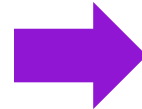
A promessa atrai o Cliente, mas a entrega da marca é pior do que a promessa



Poucos clientes passam a consumir a marca



Muitos clientes deixam de consumir a marca



TEMAS QUE FAZEM PARTE DOS NOSSOS TRABALHOS

Reputação
Acordos de serviço
Liderança
Transformação humana
Tendências de atendimento
Experiência do Cliente
Ambiente
Tendências de varejo
Resultado Cultura de atendimento
Falta de comunicação
Experiência do time Relacionamento Foco do Cliente
Falta de integração
Gestão de atendimento Atitude
Respeito **Falta de direção**
Atendimento ao Cliente
Ecosistema Simbiótico de Gente
transformação de atendimento

GENTE QUE CONFIA NA GENTE

5aSec	Catupiry	GPA	Lenovo	Oi	Stone
A Nossa Drogaria	CDLs	GRU Airport	Leroy Merlin	PDG	Subway
ABF	Chevrolet	Grupo ARA	Líder Magazine	Polishop	Suvinil BASF
Abrasce	China in Box	Grupo Oáz	Liz Lingerie	Politintas	Technos
Abrasel	Claro	Hering	Losango	Prezunic	Tim
Abrint	Copacabana	Hope	Magalu	Redecard	Tip Top
Acaps	Palace Hotel	Hortifruti	Maldita	Redley	UFRJ
ACI	Dado Bier	Hospital Copa D´Or	Melissa	Rio Brasil Terminal	Unicred
Adobe	Delírio Tropical	Hospital Perinatal	Mercedes Benz	Rockfeller Center	Usaflex
Amanco	DHL	Hotéis Othon	Michelin	Samsung	Varejo180
Amis	Di Santinni	Imec Supermercados	Microsoft	Sebraes	Via
Asserj	Drogaria Araújo	Ipirang	Minalba	Senacs	Via Mia
Bauducco		Itaú	Natura	Sestini	Vivo
Billy The Grill	ESPM	Johnson & Johnson	Nívea	Shoppings	Vivix
Bob's	Essilor	LHM	Novo Mundo	Sonótica	XP
Brastemp	Faber Castell	L´Oréal	O Boticário	SóSocks	ZF Auto Peças
Cachaçaria	Farm	Lafarge	Odontoclinic	Spar	
Água Doce	FDC	Le Postiche	Ofner	Spoletto	
Castrol	FGV				