

17 DE SETEMBRO  
3ª FEIRA



**Horário: 9h**

**Palestra:** Estratégias para encantar e fidelizar clientes

**Programa:** Estratégias para encantar e reter clientes e como usar suas principais técnicas; necessidade de utilizar estratégias direcionadas ao cliente para agregar valor à experiência de compra e manter vínculos comerciais duradouros e rentáveis; como usar as estratégias para atrair, conquistar e manter clientes.

**Palestrante:** Marília Azevedo Couto Conegundes

**Minicurriculo:** Graduada em Matemática com MBA Executiva em Recursos Humanos, é consultora do Sebrae e mentora de mulheres.

**Parceria:** Sebrae

**Horário: 10h30**

**Palestra:** Mindset e liderança - mudar para desenvolver

**Programa:** Mudar o Mindset (modelo mental); por onde começar?; os reflexos do mindset no desenvolvimento da equipe; desenvolver uma liderança inovadora: novo mindset, novos resultados.

**Palestrante:** Suzana dos Santos Carneiro

**Minicurriculo:** Advogada trabalhista e empresarial desde de 2001 com MBA em Gestão de Pessoas e pós-graduada em Direito Empresarial. É instrutora de cursos profissionalizantes na área de Direito Empresarial e Gestão de Pessoas.

**Parceria:** Senac

**Horário: 17h**

**Palestra:** A cultura digital e o mundo mobile

**Programa:** As novas tecnologias têm causado transformações nas relações pessoais e profissionais, provocando transformações em diversas dimensões. É preciso entender como a revolução digital tem impactado nas relações sociais criando novas formas de comunicação e interação.

**Palestrante:** Felipe Dallorto

**Minicurriculo:** Graduado em Comunicação Social com pós-graduação em Literaturas de Língua Portuguesa, mestrado em Teatro e doutorando em Estudos Culturais. Também é professor universitário e consultor de empresas nas áreas de desenvolvimento de equipes e relacionamentos interpessoais.

**Parceria:** Faesa

**Horário: 18h30**

**Palestra:** Principais teses tributárias em debate

**Programa:** Apresentação e análise das principais teses tributárias sob apreciação do Judiciário brasileiro e das matérias administrativas de aplicação imediata para compensar ou restituir impostos.

**Palestrante:** Kellers Soares

**Minicurriculo:** Consultora especializada na área fiscal de supermercados com formação em Contabilidade e Direito. É instrutora da Acaps há mais de 10 anos.



ESBRASIL

18 DE SETEMBRO  
4ª FEIRA



CICLO DO  
CONHECIMENTO 

**Horário: 9h**

**Palestra:** Logística reversa no setor supermercadista

**Programa:** O que é a logística reversa; legislação pertinente e a responsabilidade compartilhada; a logística reversa e o varejo; e a logística reversa e a gestão empresarial.

**Palestrante:** Andréa Vieira

**Minicurriculo:** Graduada em Tecnologia em Processamento de Dados, pós-graduada em Gestão da Qualidade e Produtividade e Especialização para Docência em Educação Profissional. Tem experiência em Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001 e PBQP-H) e é consultora do Prodfor (Desenvolvimento de Sistemas de Gestão da Qualidade em Fornecimento).

**Parceria:** Senac

**Horário: 10h30**

**Palestra:** Acompanhe as tendências empresariais e invista em seu negócio

**Programa:** Conceitos fundamentais; a gestão da sua empresa; fatores para uma boa gestão; ganhos de uma boa gestão; e melhorias da gestão.

**Palestrante:** Luiz Antônio Monteiro Caetano

**Minicurriculo:** Graduado em Economia com MBA em Gestão Empresarial e mestre em Administração de Empresas. Também é professor e consultor de empresas e atua nas áreas de Economia e Administração com ênfase em Economia de Empresas, Administração Financeira e Projetos.

**Parceria:** Sebrae

**Horário: 15h30**

**Palestra:** Gestão de despesas

**Programa:** Importância do Planejamento e Gestão Financeira; gestão e mapeamento das despesas e custos; corte de gastos desnecessários; política de comissões e reembolsos; e uso da tecnologia na gestão das despesas.

**Palestrante:** Mara Stocco

**Minicurriculo:** Bacharel em Administração com habilitação em Comércio, pós-graduação em Gestão Estratégica Empresarial e Gestão

Financeira e Custos, além de EAD em Planejamento, Implementação e Gestão. Mais de 10 anos de experiência como consultora empresarial nas áreas de finanças e planejamento estratégico.

**Parceria:** IEL-ES

**Horário: 17h**

**Palestra:** Todos somos vendedores

**Programa:** Todos estamos envolvidos em um processo de vendas, então, precisamos resgatar nas pessoas algumas competências que muitas vezes se perdem pelo caminho. Essa palestra atinge todos os públicos, porque a temática não se trata especificamente sobre vendas. Ela procura mexer com a mudança do comportamento humano. Primeiro precisamos "ser" para depois "fazer".

**Palestrante:** Floriano Schneider

**Minicurriculo:** Começou como embalador de compras até chegar ao cargo de diretor comercial. Com 25 anos de experiência como Executivo de Vendas, construiu uma carreira passando por empresas familiares, supermercados, indústrias multinacionais e empresa própria. Formado em Administração de Empresas com MBA em Gestão Empresarial e em Marketing e Vendas. Coach, palestrante e treinador especialista em Processos de Vendas, Liderança, Oratória e Mudanças Comportamentais.

**Horário: 18h30**

**Painel:** O futuro da revenda de combustíveis

**Programa:** O cenário econômico e social no Brasil e no mundo e seus impactos sobre a venda e o consumo de combustíveis. Novas regulamentações e as consequências para o consumidor e os empresários.

**Painelistas:** presidente da Fecombustíveis, Paulo Miranda Soares; o Gerente de Comunicações da Plural/Sindicom, Eduardo Serpa; o Secretário da Fazenda-ES, Rogério Pegoretti Caetano Amorim; e a ANP (a confirmar representante). O mediador do evento será o jornalista Mario Bonella.

**Parceria:** Sindipostos



SUPER Ilha

ESBRASIL

19 DE SETEMBRO  
5ª FEIRA



**Horário: 9h**

**Palestra:** Atendimento ao cliente com foco na inclusão: um diferencial para o seu negócio

**Programa:** Conhecendo o perfil e temperamento do cliente; qualidade no atendimento ao cliente; inclusão x pessoas com deficiência; excelência no atendimento em sinergia com a inclusão; e dicas de atendimento às pessoas com deficiências.

**Palestrante:** Thais Evangelista

**Minicurriculo:** Graduada em Administração de Empresas com pós-graduada em Gestão Estratégica em Recursos Humanos. É palestrante de temas nas áreas de gestão de pessoas e finanças.

**Parceria:** Senac

**Horário: 10h30**

**Palestra:** Boas práticas trabalhistas: como evitar passivos e autuações

**Programa:** O elevado número de leis trabalhistas e previdenciárias vigentes pode originar um passivo trabalhista e obrigar a empresa a destinar recursos para fazer frente a estes gastos, deixando, assim, de direcionar recursos para investimentos, criações de novos postos de trabalho e tecnologia. A palestra falará sobre como aplicar as boas práticas trabalhistas como uma ferramenta de proteção para a empresa.

**Palestrante:** Ariane da Penha Mendonça

**Minicurriculo:** Graduada em Recursos Humanos com pós-graduação em Direito e Processo do Trabalho. É consultora Trabalhista e em Programação Neurolinguística, instrutora e palestrante na área trabalhista e previdenciária com experiência de mais de dez anos.

**Horário: 15h30**

**Palestra:** O impacto da excelência no atendimento ao cliente na era 4.0

**Programa:** O profissional da era 4.0 é aquele que sabe fazer uso da tecnologia, mas não se esquece de sua principal ferramenta: o encantamento do cliente. O mercado exige profissionais habilidosos em lidar com adversidades de forma ágil e segura, e serão os profissionais de atendimento com excelência que irão contribuir para determinar quem sobreviverá no mercado.

**Palestrante:** Romilce Colombo

**Minicurriculo:** Administradora com pós-graduação em Recursos Humanos e MBA em Gestão Estratégica de Pessoas. É Coach de Comunicação para Inteligência Relacional e psicopedagoga da Língua Oral Comunicativa e Consultora Organizacional com mais de 25 anos de experiência.

**Parceria:** IEL-ES

**Horário: 17h**

**Palestra:** Utilizando as mídias sociais no engajamento com clientes

**Programa:** Mídias sociais, o que é isso afinal? O que é engajamento nesse mundo? Como engajar meu cliente? E depois de engajar, o que fazer?

**Palestrante:** Carine Cardoso

**Minicurriculo:** Publicitária com pós-graduada em Marketing e MBA em Comunicação e Marketing Digital. É mestre em Cultura, Educação e Teatro, professora universitária e consultora nas áreas de Branding e Marketing.

**Parceria:** Faesa

**Horário: 18h30**

**Palestra:** Líder Coach

**Programa:** Coach, psicoterapia, aconselhamento, consultoria, mentoring, treinamento, coaching, coach, coachee; perfil do líder coach; conceito de liderança; conceito de liderança coaching; o coaching como processo; Atuação do líder coaching.

**Palestrante:** Paulo Roberto Lisboa

**Minicurriculo:** Pós-Graduado em Gestão da Qualidade Total, em Gestão Empresarial e Gestão de Pessoas. Graduado em Pedagogia, com especialização em Gestão Escolar e Supervisão Educacional. Possui formação em Coach pelo Instituto Brasileiro de Coaching. Professor, atua como palestrante e consultor. Foi empresário do ramo de papelarias e livrarias por 18 anos, em Petrópolis/RJ. Há 20 anos dedica-se à educação empresarial, utilizando-se da experiência adquirida no comércio e em sua formação pedagógica.

**Parceria:** Sebrae



ESBRASIL