

## ENTREVISTA

# Empreendedorismo no mercado de luxo

Anamaria Ferrão, 31 anos, é diretora da L'excelence Consultoria em Gestão do Luxo. A empresa chegou em Brasília há apenas dois meses e é pioneira na área de treinamentos e capacitação de empresas de alto padrão da capital. Natural de Santa Maria (RS), Anamaria é formada em Hotelaria pela Universidade Cesar Ritz, na Suíça, e fez especialização em Management Training no Hotel Conrad, em Miami. A ideia de criar a L'excelence surgiu depois que ela trabalhou em um hotel de luxo de Brasília. "Percebi que a cidade tinha uma forte demanda por serviços e atendimentos de luxo, mas nem todos estavam preparados para atender esse público", conta a jovem empresária. Ao jornal Alô Brasília, Anamaria Ferrão concedeu a seguinte entrevista:

## Por que você decidiu investir no mercado de luxo brasileiro?

**AF:** Porque Brasília, apesar de ter apenas 50 anos, é o terceiro maior mercado de luxo do Brasil. Além disso, o público AAA brasileiro está

cada vez mais exigente em relação aos produtos e serviços oferecidos nessa área. As empresas precisam estar preparadas para atendê-los.

## Quais são as propostas da L'excelence para Brasília?

**AF:** Espero que a L'excelence, além de proporcionar conhecimento sobre o mercado de luxo para os interessados, faça Brasília virar um referencial de excelência nos serviços e atendimentos de alto padrão. Quero que brasilienses e turistas tenham uma ótima impressão dos bares, hotéis, restaurantes, lojas e estabelecimentos da cidade.

## Como você definiria o consumidor de luxo hoje?

**AF:** O consumidor de luxo é aquele que busca um serviço personalizado, algo que o faça sentir especial. Ele busca produtos e serviços que superem suas expectativas e lhe proporcionem experiências únicas.

## O que você diria para os empresários que estão entrando no merca-

do de luxo hoje? O que é essencial para ganhar a fidelidade desse público tão exigente e sofisticado?

**AF:** Sempre prestar muita atenção nos detalhes, pois eles fazem toda a diferença para esse público. Invista no treinamento de sua equipe. Seja inovador, atualizado e surpreenda o cliente em todos os instantes.



Anamaria Ferrão, diretora da L'excelence Consultoria em Gestão do Luxo

## NOTAS

## Brasília é promovida no exterior

Brasília recebeu na semana passada jornalistas de cinco países - Argentina, Chile, Espanha, Estados Unidos e Peru - por meio de uma Press Trip organizada pela Embratur. O objetivo foi promover a capital federal no exterior, aproveitando as comemorações dos 50 anos da cidade. E, assim, estreitar o relacionamento com jornalistas desses países, a fim de viabilizar reportagens positivas e exclusivas sobre Brasília. A programação inclui visita a monumentos e lugares característicos do DF, incluindo visita à Chapada dos Veadeiros (GO).

## Aumento da gorjeta gera polêmica

Projeto, de autoria do senador Marcelo Crivella (PRB-RJ), aprovado no Senado prevê aumento da gorjeta, de 10% para 20%, para profissionais de bares, restaurantes e similares, em contas encerradas depois das 23h. Embora precise passar pela Câmara e receber a sanção presidencial, o projeto tem gerado muita discussão. O texto inclui também a gorjeta no cálculo de direitos trabalhistas, como o FGTS, além de férias e 13º salário. Para o presidente do Sindhobar-DF, Clayton Machado, a proposta fere o tratamento espontâneo que existe entre o cliente e o garçom, já que se estabelece na satisfação do atendimento. No DF, uma eventual aprovação do projeto beneficiaria cerca de 35 mil garçons.

## Empresários participam de feira na Itália

Acaba de chegar da Itália a comitiva de empresários brasilienses, do setor de madeira e móveis, organizada em Brasília pelo Sindiman-DF, que participou do maior evento mundial de decoração, a Feira Internacional de Milão. Ao todo, a missão brasileira contou com 33 empresários, 11 deles de Brasília. O setor comemora também a prorrogação da redução do Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI) sobre móveis e painéis de madeira em 5%, que terminaria em 31 de março. Com o IPI reduzido, as empresas deste segmento terão desoneração de R\$ 34,88 milhões por mês.

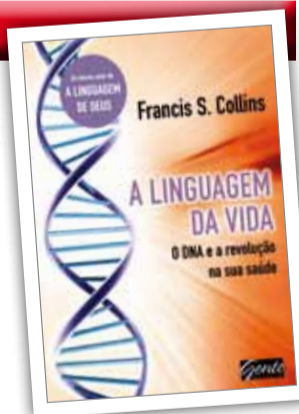
## LEITURA OBRIGATÓRIA

## A LINGUAGEM DA VIDA

Um dos fatos que mais atraem em "A Linguagem da Vida" é que ele foi escrito por um dos médicos mais respeitados dos Estados Unidos no campo da genética. Isso com certeza é garantia de boa leitura. Francis Collins se tornou figura tão importante no país, que até o presidente Barack Obama tem opinião sobre ele: "O trabalho pioneiro dele mudou a maneira como vemos a nossa saúde e lidamos com as doenças", declarou o líder americano, referindo-se ao especialista que chefiou du-

rante 15 anos os estudos do genoma humano. Às vésperas de completar 60 anos, o autor não vê contradição entre o fato de ser cientista e, ao mesmo tempo, professar uma religião. "Eu conduzi um grupo de cientistas para ler as 3,1 bilhões de letras do Genoma Humano. Como crente, vejo o DNA, a informação molecular de todas as coisas vivas, como linguagem de Deus; e a elegância e cumplicidade de nossos próprios corpos e o resto da natureza como reflexo do plano de Deus", pondera o

autor. Em "A Linguagem da Vida", seu segundo livro de grande sucesso, depois de "A Linguagem de Deus", também lançado pela Editora Gente, Collins diz acreditar que a humanidade "cruzou o limiar de um modelo médico" no qual o teste genético era possível apenas em situações de alto risco. Agora, são oferecidos a praticamente todo mundo. O cientista está convicto de que conhecer o nosso próprio DNA é a melhor estratégia para proteger a saúde e a própria vida.



A LINGUAGEM DA VIDA  
O DNA E A REVOLUÇÃO NA  
SUA SAÚDE

Autor: Francis S. Collins

Editora: Gente

Gênero: Não-ficção

Páginas: 360

Preço: R\$ 44,90

Ano e número da edição: 2010 /  
1ª edição

## EXTREMIDADES

## NOVAS LINHAS DE CÉDITO

Convênio entre o Sindivarejista-DF e a Secretaria do Trabalho do DF facilita o acesso a microempréstimos pelos 18 mil estabelecimentos associados ao Sindicato (dos quais 90% são micro ou pequenos empresários). As linhas de crédito têm limites entre R\$ 11 mil e R\$ 22 mil, a juros de até 4% ao ano.



## AGRESSÃO AO MEIO AMBIENTE

Todos os dias, quase duas mil toneladas de resíduos sólidos são coletados pelo SLU em todas as Regiões Administrativas do DF, o que significa que cada brasiliense joga fora, em média, 2,4 kg de lixo por dia. De 2007 a 2008, o volume de resíduos coletados no DF aumentou em 34 milhões de quilos, chegando a 699 mil toneladas.



## Qualidade de Vida

Vem aí a 12ª Jornada Brasileira de Qualidade de Vida, promovida pelo Instituto Brasileiro de Qualidade de Vida (IBQV). O evento acontece de 26 a 28 de maio, em Brasília. Mais informações e inscrições pelo telefone (61) 3364-5681 ou pelo email [ibqv@ibqv.com.br](mailto:ibqv@ibqv.com.br).

## Farmacêuticos Magistrais

De 1º a 3 de julho, os empresários do setor farmacêutico têm compromisso agendado. É que neste período acontece o Encontro Internacional de Farmacêuticos Magistrais, no Expo Center Norte, em São Paulo (SP), promovido pela Anfarmag.