



PROTAGONISMO MUDOU A MINHA HISTÓRIA.

QUE TAL MUDAR A SUA TAMBÉM?

Da operação ao **reconhecimento global**: como **atitude de dono**, prática e ação transformam carreiras, o atendimento e os **resultados**.

MEU PROPÓSITO EM PALESTRAR

Minha missão é inspirar **ação e transformação** em cada pessoa que me ouve. Acredito que uma boa palestra não termina no palco, ela começa na **mudança que provoca.**

Por isso, minhas palestras **transformam** equipes operacionais e líderes em **protagonistas do negócio**, gerando resultado, experiência do cliente e **crescimento de carreira.**

SOBRE A PALESTRA

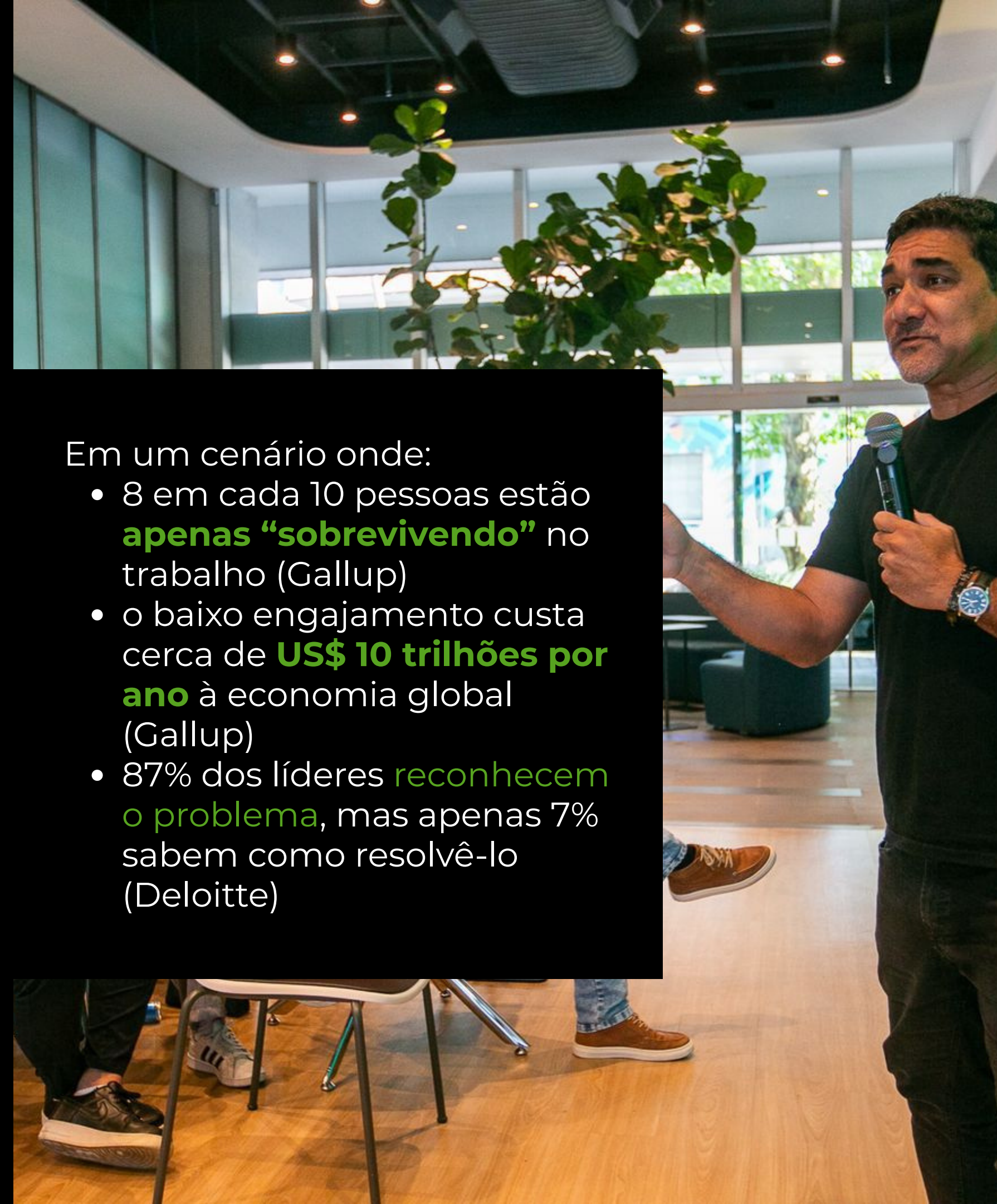
Existe uma oportunidade enorme sendo desperdiçada dentro das próprias equipes.

Nesta palestra mostro, de **forma prática e provocativa**, como equipes e líderes podem desenvolver atitude de dono e transformar cada interação com o cliente em resultado, melhoria contínua e crescimento do negócio.

A partir de uma **trajetória real**, da operação ao reconhecimento global, conecto protagonismo, execução e método (IPA) para gerar transformação na forma como pessoas pensam, agem e impactam o negócio.

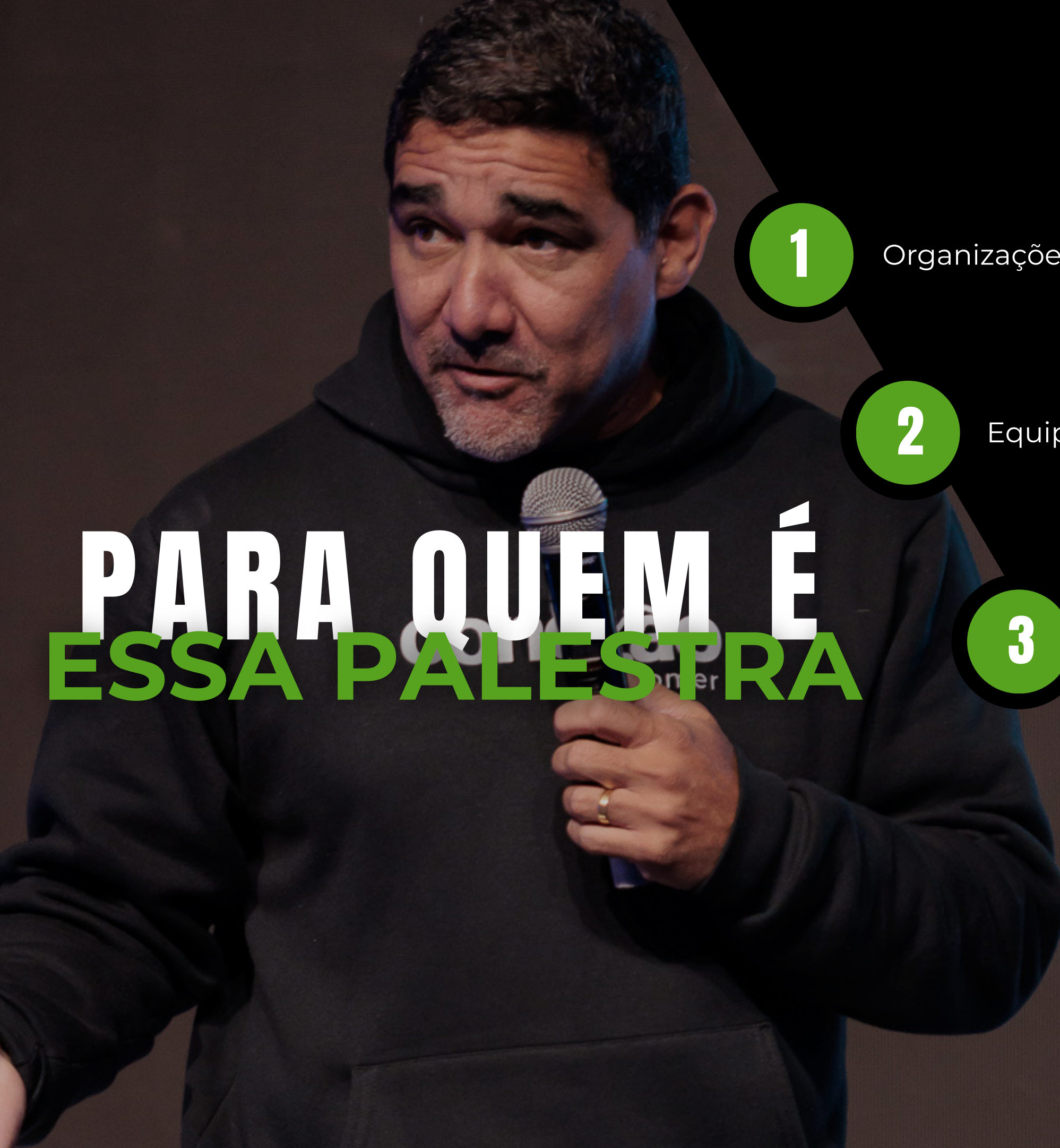
Em um cenário onde:

- 8 em cada 10 pessoas estão **apenas “sobrevivendo”** no trabalho (Gallup)
- o baixo engajamento custa cerca de **US\$ 10 trilhões por ano** à economia global (Gallup)
- 87% dos líderes **reconhecem o problema**, mas apenas 7% sabem como resolvê-lo (Deloitte)



O QUE SUA EMPRESA VAI GANHAR:



A man with dark hair and a beard, wearing a dark hoodie, is speaking into a microphone. He is looking slightly to the left of the camera.

PARA QUEM É ESSA PALESTRA

1

Organizações que buscam mais resultado através de pessoas

2

Equipes de atendimento e Customer Service

3

Empresas que querem evoluir sua estratégia de CX

4

Áreas comerciais e operacionais

5

Líderes e gestores

PRINCIPAIS TEMAS ABORDADOS

01.

Protagonismo e
atitude de dono.

03.

CX como
estratégia (não
apenas
encantamento).

05.

Atendimento
como canal de
geração de
receita.

07.

Carreira, legado
e crescimento
profissional.

02.

O verdadeiro
papel do
atendimento no
negócio.

04.

Como
transformar
problemas em
oportunidades.

06.

Método **IPA**:
Importância,
Prática e Ação.

METODOLOGIA EXCLUSIVA



CRIAÇÃO E FORTALECIMENTO DE RELACIONAMENTOS E CONEXÕES GENUÍNAS SÃO A BASE QUE SUSTENTA OS RESULTADOS.

COM QUEM JÁ ATUEI



ENTRE OUTRAS...

PARA COMPARTILHAR VIDA REAL E CASES PRÁTICOS CONECTADOS AS
NECESSIDADES E DESENVOLVIMENTO DAS PESSOAS E DAS EMPRESAS

RESULTADOS COMO EXECUTIVO

+1 Bi

Redução de custos
com digitalização
em 5 anos

+500MM

Geração de receitas
anuais no
atendimento

+20MIL

Colaboradores diretos
e indiretos

RESULTADOS PRÁTICOS PARA COMPARTILHAR

+10

Promoções na
carreira

+30

Empresas com
participação em
negócios

+450

Executivos no
ecossistema de
conexão

+70MM

Em receita de negócios
gerados com parceiros

+50

Palestras, Treinamentos
e Participações em
painéis nacionais e
internacionais

+50MIL

pessoas impactadas
como líder, palestrante e
host de podcast

Considerado o MELHOR líder de customer service do mundo e único da America Latina



FEEDBACK



Excelente! Cada tópico tratado foi muito bem trabalhado de forma que a compreensão tenha sido assertiva. Como estou começando agora na gestão, todos os assuntos agregaram ainda mais para o meu desenvolvimento.

— **Beatriz Silva**

Gostei bastante, retratou bem nossa realidade e passa metodologias interessantes e acessíveis, para utilizarmos no dia a dia.

— **Jean Felipe**

A palestra nos proporcionou uma visão clara e realista sobre os desafios do nosso dia a dia, especialmente ao compartilhar depoimentos de alguém que já vivenciou e vivencia a liderança. Essa abordagem trouxe uma perspectiva rica e autêntica, mostrando não apenas as dificuldades mas, também, as estratégias para enfrentá-las, com base na experiência de quem realmente sabe o que é lidar com esses obstáculos.

— **TAYANE VELOSO**

A mentoria de carreira foi uma experiência transformadora. Abriu meus olhos para a importância de observar melhor o ambiente ao meu redor, explorando novos espaços e conexões. Mais do que dicas profissionais, foi um convite para ampliar minha visão e enxergar oportunidades.

— **Letícia Maria.**

FEEDBACK

CONTRATANTE



Quero deixar um breve relato sobre a experiência incrível que tivemos ao convidar o Wellington Paes, como palestrante, para dois eventos corporativos nossos.

Foi uma honra contar com o mítico Wellington Paes e digo "mítico" porque ele realmente entrega muito! Uniu conteúdo relevante, momentos de descontração e uma abordagem super interativa. A galera adorou, se envolveu demais e saiu muito animada.

O sucesso foi tão grande que, dois anos depois, vamos repetir a dose em um terceiro evento. Então, falo aqui como um verdadeiro entusiasta das palestras do Wellington: eu gostei muito... e o pessoal, mais ainda!

Um grande abraço a todos.

Fábio Cariani

VP de Operações - AlmaViva

FEEDBACK

CONTRATANTE



Sobre a palestra ao time:

Receber o Wellington Paes para palestrar ao nosso time , foi um presente para nossa liderança.

Ele conectou conteúdo prático com emoção , provocando reflexões profundas sobre o papel do líder no desenvolvimento de equipes, além de destacar a responsabilidade de deixar de um legado.

Foi potente , inspirador e transformador!

E também deixou um feedback do TEDx:

Após assistir o inspirador TEDx do Wellington Paes, tivemos a oportunidade de recebe-lo para palestrar ao nosso time e foi um verdadeiro presente para nossa liderança.

Ele conectou conteúdo prático com emoção , provocando reflexões profundas sobre o papel do líder no desenvolvimento de equipes, além de destacar a responsabilidade de deixar um legado.

Gratidão Wellington!

Fabio Bittencourt

Diretor de Customer Service — Carrefour Brasil

FEEDBACK

CONTRATANTE



Tive o privilégio de assistir à palestra do Wellington Paes no Minha Claro Summit e posso dizer, sem exageros, que foi um dos pontos altos do evento. Com uma abordagem envolvente e prática, Wellington trouxe reflexões profundas sobre experiência do cliente, combinando domínio técnico, sensibilidade e vivência real de mercado.

A plateia se conectou imediatamente com sua energia, e os aplausos no final foram apenas o reflexo da inspiração que ele deixou em todos nós. Se você busca um palestrante que une conteúdo de altíssimo nível, empatia com a audiência e insights aplicáveis ao dia a dia, o Wellington é, sem dúvida, a escolha certa

Albervan Luz

**Head-Director of eCare and Digital Transformation
(C-Level) - Claro Brasil**

PALESTRA, LIVE, TV ABERTA E PODCAST



ASSISTIR

TEDx



ASSISTIR

cliente **sa**



ASSISTIR

 **NEWS**



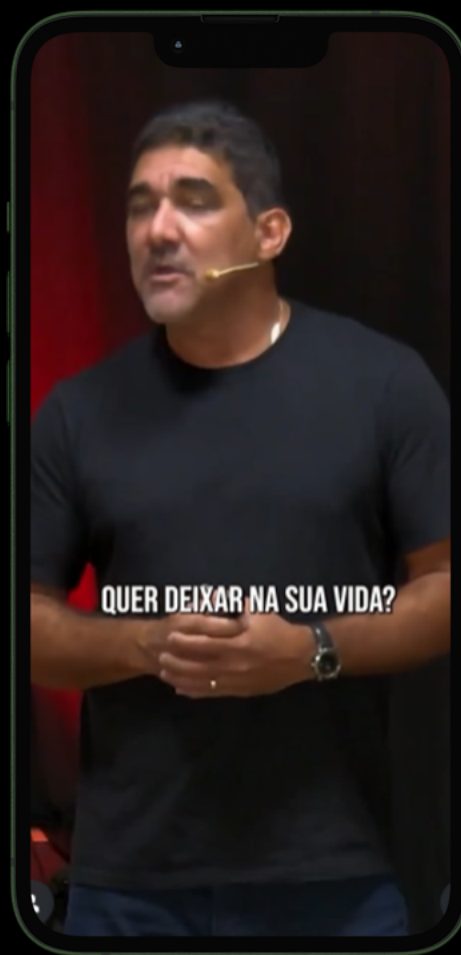
ASSISTIR

conexão
customer

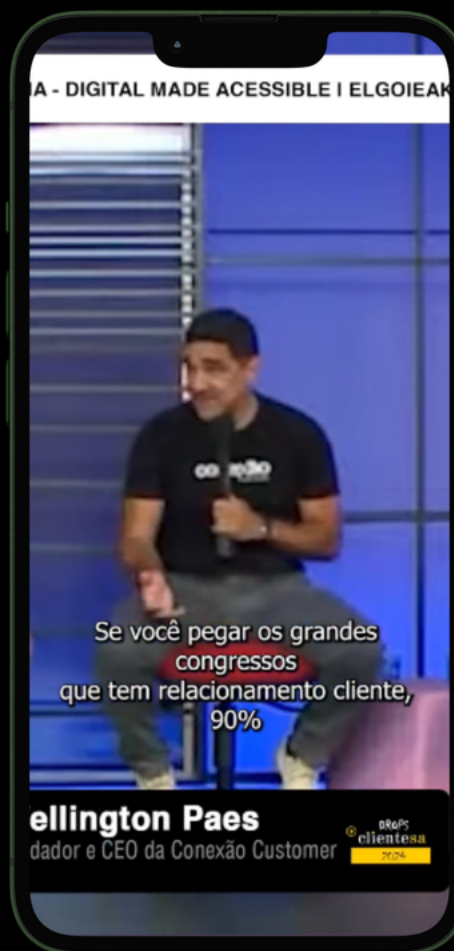
PALESTRAS, PAINÉIS, CURSOS E RECONHECIMENTO



ASSISTIR



ASSISTIR



ASSISTIR



ASSISTIR



ASSISTIR



O QUE FAÇO?

- ✓ Palestras
- ✓ Mentorias
- ✓ Consultorias estratégicas
- ✓ Mediação de painéis
- ✓ Conselho consultivo
- ✓ Treinamentos

OUTROS TEMAS CONTRATADOS

- Para de falar que não tem orçamento e equipe para entregar resultados.
- CX não é encantamento...É cumprir o combinado.
- Centralidade do cliente para equipes operacionais
- CX que gera resultado. Como transformar o relacionamento em crescimento.
- Lideranças estratégicas

Personalizado de acordo com a necessidade e contexto do cliente.

QUEM SOU EU?

- Reconhecido como um dos melhores líderes em Customer Service do mundo.
- Liderou transformação em um dos maiores processos de recuperação judicial (Oi S/A).
- Especialista em crescimento de resultados através do atendimento.
- Empreendedor e TEDx Speaker.
- Referência em protagonismo, CX e transformação de equipes

Mais do que teoria, uma trajetória real de resultados em cenários de alta complexidade.



UMA PALESTRA QUE NÃO TERMINA EM APLAUSOS...

TERMINA EM ATITUDE!



INSTAGRAM

@wellington.paes.cx



TELEFONE

(21) 9 8843-9388



E-MAIL

wellington.paes@conexaocustomer.com