# *Quando a experiência deixa de ser currículo e* **SE TORNA LEGADO**



Mentora de negócios em atendimento e pós-vendas, com quase 30 anos de experiência. Ajuda empresas a transformar a jornada do cliente em estratégia de crescimento, fortalecendo retenção, fidelização e resultados sustentáveis.

@melissa_grandolfo

Durante quase 30 anos, liderei operações de Atendimento ao Cliente e Pós-Venda em empresas nacionais e multinacionais. Conduzi reestruturações, implantei operações do zero, participei de processos de fusão e liderei grandes equipes, sempre com um objetivo muito claro: transformar a experiência do cliente em resultados para o negócio.

Minha trajetória, porém, não é feita apenas de cargos e resultados. É também de erros e acertos, quedas e recomeços. Aos 28 anos, enfrentei um câncer, que foi um divisor de águas na minha vida. Aprendi que, às vezes, a vida nos dá a coragem que a rotina não dá. Nos anos seguintes, vivi muitos outros desafios que me ensinaram que o impossível não resiste a pessoas determinadas. Por isso, jamais desisti diante dos desafios que a vida me apresentou. Foi também nesse período que me reconectei com Deus.

Em determinado momento, percebi que todo o conhecimento construído ao longo dessas décadas poderia gerar um impacto ainda maior. Foi essa reflexão que transformou minha experiência em propósito: compartilhar tudo o que a vida e a carreira me ensinaram para encurtar caminhos, desenvolver pessoas e contribuir para que elas alcancem resultados que talvez demorassem anos para construir sozinhas.

Em 2025, decidi transformar toda essa vivência em mentoria estratégica para empresários e gestores. Foi dessa trajetória, construída ao longo de quase 30 anos enfrentando desafios reais dentro das organizações, que nasceu o Método E.X.P.A.N.D. Um método autoral que ajuda empresas e gestores a transformar o atendimento ao cliente e o pós-venda em um diferencial estratégico. Por meio de um caminho estruturado, conduz líderes e equipes a enxergar o negócio pela perspectiva do cliente, alinhar cultura, processos e pessoas, tomar decisões orientadas por dados e fortalecer uma gestão capaz de gerar resultados sustentáveis.

**Afinal, a experiência do cliente não é o ponto de partida.**
*Ela é a consequência de uma organização que coloca o cliente no centro das decisões e executa essa estratégia de forma consistente.*

Hoje, meu maior resultado já não é apenas o que entreguei ao longo da carreira, mas o impacto que posso gerar na trajetória de outras pessoas. Porque conhecimento compartilhado transforma decisões. Decisões transformam negócios. E pessoas precisam de pessoas.