

### 9:00 às 10:00 - Credenciamento



#### 10:00 às 11:00 - Palestra: A arte no atendimento aos clientes 2.0 - SAC 2.0

**Resumo:** O que os profissionais da área precisam saber e como as empresas podem aproveitar as redes sociais para dar um atendimento mais personalizado e obter maior satisfação por parte de seus clientes.

**Palestrante: Socorro Macedo**, diretora executiva da Le Fil Comunicação, foi gerente de comunicação digital da Prefeitura da Cidade do Recife e repórter do Jornal do Commercio e do Diário de Pernambuco. É jornalista, com MBA em gestão de negócios pela FGV.

### 11:00 às 11:20 - Palestra Corporativa: A entrada do mobile payment no Brasil

**Palestrante: Thiago Vicenti, Akatus**



#### 11:20 às 12:50 - Palestra: O desafio de produzir algo novo para plataformas e públicos distintos: criatividade ou conhecimento técnico?

**Palestrante: Abelardo Santana**, Co-fundador da Agência Caju, uma das agências que mais cresceram em Pernambuco, responsável pelo atendimento de clientes como Vivo, Ambev, Portal NE10, Petrobras e Pepsico. Graduado em Desenvolvimento de Sistemas, Abelardo atua no mercado de internet há mais de 8 anos, onde acumulou experiência ao trabalhar em diversos projetos estratégicos e importantes para empresas como Fishy e também para grandes projetos no Governo do Estado de Pernambuco.

### 12:50 às 14:20 - Intervalo para almoço

### 14:20 às 14:50 - Palestra Corporativa: Solução para pequenas e médias empresas.

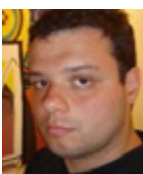
**Palestrante: Carolina Espinoza, Fast Commerce.**



#### 14:50 às 15:30 - Palestra: Investindo em performance front-end para e-commerce

**Palestrante: Luiz Tiago Oliveira** é pós-graduado em Desenvolvimento de Aplicações Móveis no CESAR e Graduado em Sistemas para Internet na Faculdade Marista, atua na área de web desde 2001. Vencedor do prêmio Peixe Grande de 2007, promovido pela Arteccom. Co-fundador do JQueryBrasil e PernambucoJS, atualmente é sócio e coordenador Front-end na MGR Tecnologia, em Recife.

### 15:30 às 15:50 - Intervalo



#### 16:00 às 16h40 - Palestra: Case: FNAC - Uma multinacional do e-commerce

**Resumo:** A Fnac atualmente possui sites de e-commerce em países diversos como Brasil, França, Itália, Portugal e Espanha. Como a empresa adaptou a estratégia global para a realidade local, quais as tendências do e-commerce nos outros países e os principais desafios para o site no Brasil.

**Palestrante: Fabio Pereira, Fnac**, é Diretor de e-commerce na Fnac.com.br. Formado em administração de empresas pela FGV e pós-graduado em marketing pela ESPM. Participou do lançamento do Submarino.com em 2000, gerenciou mais de 15 lojas virtuais entre elas Caloi, Burago, Victorinox, Polti. Foi gerente de e-commerce e publicidade na Globo.com, diretor geral do Virgula, gerente de e-commerce na Polishop, gerente geral de B2B na B2W (Submarino + Americanas) e diretor de produtos do Premiosonline.



#### 16:40 às 17:20 - Palestra: Dicas práticas para aumentar os lucros da sua loja virtual.

**Resumo:** A palestra abordará dicas práticas que podem ser implantadas em sua loja virtual de forma simples e gerar um aumento considerável da sua taxa de conversão. Veja na prática como aumentar a sua lucratividade!

**Palestrante: Núbia Mota** é Graduada em Gestão Comercial na Universidade Cidade de São Paulo, começou sua experiência no e-commerce ao participar de operações como a Loja Online Nokia e Estação do Vinho. Hoje atua como consultora comercial, buscando oferecer soluções que contemplem sua operação através dos diferenciais da plataforma Vtex.

### 17h20 às 17:40 - Encerramento com sorteio de brindes