

Apostila do Aluno



Recepcionista de Eventos

informações:

www.capacitacaoemturismo.org

Realização



Ministério
do Turismo





APRESENTAÇÃO

Em tempos de globalização o Turismo de Negócios ganhou espaço na economia, importância na produtividade e complexidade na execução. A área de eventos, no turismo, é o segmento que mais cresce. Figura como uma das principais atividades econômicas no país. E estamos apenas engatinhando nesse setor. Segundo dados do Ministério do Turismo, o Brasil recebeu cerca de 4,9 milhões de turistas estrangeiros em 2009. Esse número já apresenta crescimento no primeiro semestre deste ano de 2010.

<http://www.tendenciasmercado.com.br/>

O Brasil reconhece e investe no turismo de eventos como um segmento em crescimento acelerado, proporcionando receitas e gerando renda e divisas. São Paulo chega ao topo das ações nesta área. Foi eleita a 12ª cidade do mundo e a maior da América em eventos internacionais, segundo ranking divulgado pela International Congress and Convention Association (ICCA)– uma renomada organização da indústria de eventos.

É a melhor colocação da história da capital paulista, que saltou 11 posições em apenas um ano e levou o Brasil a superar destinos como Londres, Tóquio, Madri, Sidney e Vancouver.

Diante dessa realidade brasileira, necessário se faz investir na base do processo: capacitação de mão de obra especializada. É essa a razão desse curso, promovido pelo Ministério do Turismo, no intuito de contribuir efetivamente com a formação de mão de obra especializada para novos negócios que surgem em todo o país, de norte a sul, leste a oeste.

Urge que o setor se profissionalize e acompanhe o desenvolvimento deste mercado absorvente de mão de obra qualificada. O mercado busca por profissionais qualificados como hostess e pessoal de recepção.

Recepcionista de eventos por si só é uma profissão, mas abre caminho para uma carreira das mais prazerosas e bem remuneradas que vai do



receptivo aos cargos de gestores. O Ministério do Turismo oferta e contribui para a capacitação e a qualificação de todos que se interessem pela área.

O curso de Recepcionista de Eventos é composto 12 capítulos de conteúdo técnico-científico essenciais para um bom aprendizado. Além do conteúdo, são sugeridos links de sites e vídeos da internet, são postadas 15 perguntas entre as mais prováveis de serem feitas pelos alunos e ainda disponibiliza apostila.

A leitura complementar é necessária e a disposição para enfrentar as barreiras do primeiro emprego na área em questão devem ser metas a serem cumpridas a partir de então. O mercado está aberto, o Ministério do Turismo investe na mão de obra e as oportunidades pontuais em todo o país. Bom curso e sucesso na profissão!

HÁ VAGAS



ÍNDICE

Apresentação	02
Capítulo 1	05
Conceito de Evento	
Capítulo 2	07
Classificação de Eventos Tipos de Eventos	
Capítulo 3	09
Elementos básicos de um evento	
Capítulo 4	11
Mercado de Eventos Mercado de trabalho em Eventos	
Capítulo 5	16
Perfil do recepcionista de Eventos Requisitos exigidos Habilidades	
Capítulo 6	20
Funções Deveres Competência	
Capítulo 7	25
A Importância do Serviço de Recepção em Eventos	
Capítulo 8	28
Cerimonial e Protocolo	
Capítulo 9	32
Hierarquia Protocolo e Formas de Tratamento	
Capítulo 10	39
Etiqueta Postura Profissional	
Capítulo 11	45
Vestir, Trajar e Uniformizar	
Capítulo 12	50
Comunicação Comportamento Recepcionista x Promotora de Eventos	



**Capacitação
em turismo**

CAPÍTULO 1 – CONCEITOS DE EVENTOS

www.capacitacaoemturismo.org.br



Conceituação de Evento

Acontecimento em toda e qualquer escala, esfera, local ou tempo predeterminado e planejado. Os eventos são importantes veículos para o intercâmbio e transmissão de novos conceitos, idéias e acontecimentos por pessoas ou grupos especializados, representativos de empresas, associações e entidades de pesquisa científica.

Os eventos constituem acontecimentos direcionados para diversos setores: comerciais, culturais, científicos, artísticos, empresariais e corporativos, sociais, religiosos ou desportivos, que podem contribuir para uma maior integração nestes segmentos e indiretamente, para os desenvolvimentos de algumas atividades, tais como o turismo, atraindo a demanda de oferta de atrativos e serviços.

Os eventos são muito importantes para o desenvolvimento do local onde são realizados. Significa fluxo de pessoas em circulação, consumindo produtos locais, e fazendo circular a moeda, valor preponderante para o desenvolvimento de qualquer comunidade. Geram novos empregos de forma direta e indireta e aumento de produção como um todo.

Contudo, muitos fatores precisam também estar presentes para que uma localidade possa sediar um evento. Desde o planejamento estratégico do estado, cidade ou município até a infra-estrutura e fornecedores que venham a terceirizar seus serviços de um modo que possam atender as necessidades específicas de cada evento.

A origem da palavra eventos vem do termo eventual, o mesmo que casual, um acontecimento, que foge à rotina e sempre é programado para reunir um grupo de pessoas (CAMPOS, WYSE & ARAÚJO, 2002)...



**Capacitação
em turismo**

CAPÍTULO 2 – CLASSIFICAÇÃO DE EVENTOS | TIPOS DE EVENTOS

www.capacitacaoemturismo.org.br



Classificação de Eventos

Eventos são importantes porque reúnem pessoas em um mesmo local, em uma determinada data, com os mesmos objetivos, promovendo movimento social e econômico.

Eles mobilizam uma ampla e diversificada série de setores da economia. Os eventos podem ser classificados de acordo com sua finalidade, podendo ser divididos em diferentes áreas:

- Artístico/cultura
- Cívico
- Desportivo
- Empresarial
- Corporativo
- Oficial
- Político
- Religioso
- Técnico/científico
- Turístico
- Social

Os tipos são

- Shows
- Troca de Bandeiras/ Hasteamentos/Lançamentos de Selos
- Campeonatos/Competições/Lançamentos/Gincana
- Inaugurações/Lançamentos de marcas e Produtos
- Eventos In-Company
- Solenidades Públicas Oficiais - Federal, Nacional, Estadual e Municipal
- Posses e Atos Públicos
- Encontros/Retiros/Atos/Estudos/Shows
- Palestras/Seminários/Congressos/ Workshops/Feiras/Exposições
- Lazer/Passeio/Aventura/Conhecimento/
- Festas/Cerimônias/Comemorações/Celebrações



CAPÍTULO 3 – ELEMENTOS BÁSICOS DE UM EVENTO



Capítulo 3 – Elementos Básicos de um Evento

Elementos básicos de um evento

Planejar, coordenar, administrar, realizar e supervisionar.

Elaborar um projeto com os seguintes focos:

- Tema
- Objetivo
- Público
- Recurso disponível
- Local/Data/Horário
- Divulgação
- Infra - estrutura
- Captação de Patrocínio, Co-Patrocínio, Apoio Cultural, Logístico



**Capacitação
em turismo**

CAPÍTULO 4 – O MERCADO DE EVENTOS | MERCADO DE TRABALHO EM EVENTOS



CAPÍTULO 4

O Mercado de Eventos

O cenário nacional com relação a Eventos tomou rumo certo após o reconhecimento como uma das seis atividades econômicas relacionadas à cadeia produtiva do turismo, inserida na nova LGT, a Lei Geral do Turismo.

Lei nº - 11.771 de 17 de Setembro de 2008

Essa lei é um marco regulatório que normatiza a atividade turística no Brasil.

Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, no desenvolvimento e no estímulo ao setor turístico; revoga a Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, sobre atividades e serviços turísticos, e condições para o seu funcionamento e fiscalização; o Decreto-Lei nº 2.294, de 21 de novembro de 1986, relacionado ao exercício e à exploração de atividades e serviços turísticos; e dispositivos da Lei nº 8.181, de 28 de março de 1991, que renomeia a EMBRATUR e dá outras providências.

A Lei estabelece normas sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, no desenvolvimento e no estímulo ao setor turístico e disciplina a prestação de serviços turísticos, o cadastro, a classificação e a fiscalização dos prestadores de serviços turísticos.

Para os fins desta Lei, considera-se turismo as atividades realizadas por pessoas físicas durante viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período inferior a 01 (um) ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras.



Define que, cabe ao Ministério do Turismo, estabelecer a Política Nacional de Turismo, planejar, fomentar, regulamentar, coordenar e fiscalizar a atividade turística, bem como promover e divulgar institucionalmente o turismo em âmbito nacional e internacional.

O poder público atuará, mediante apoio técnico, logístico e financeiro, na consolidação do turismo como importante fator de desenvolvimento sustentável, de distribuição de renda, de geração de emprego e de conservação do patrimônio natural, cultural e turístico brasileiro.

A regulação da atividade é uma vantagem no mercado amador e competitivo. Ela atribui com singularidade: Somente às organizadoras de eventos têm o direito de exercício da profissão. Consideram-se empresas organizadoras de eventos aquelas que têm como objeto social a prestação de serviços de:

- Gestão
- Planejamento
- Administração
- Organização
- Promoção
- Coordenação
- Operacionalização
- Produção e,
- Assessoria de eventos

Entendimento como os itens citados, em toda sua magnitude de funções e atividades, conceituais e técnicas. O cenário apresentado é complementado pela área acadêmica que cada vez mais enfatiza a importância do setor por meio da estruturação de cursos livres de curta duração, técnicos, tecnológicos, graduação, especialização, pós-graduação e MBA.



Eventos ocupam uma posição formal como disciplina na área acadêmica. A carreira profissional está a dispor daqueles que se interessam pelo turismo como ciências e atribui qualificação aos que buscam oportunidades.

Multiplicam-se anualmente a promoção de pesquisas e debates entre profissionais e empresas públicas ou privadas, que compõem o trade. Isto prova a necessidade do mercado quanto ao suprimento crescente de mão de obra qualificada.

A valorização deste mercado deu oportunidades para diversas pessoas a se qualificar e mostrar toda competência e talento nos últimos anos. Quem deseja ingressar nesse segmento terá que buscar conhecimentos técnicos e específicos, para atuar neste mercado e eventos.

Esse é mais um dos segmentos que exige educação contínua, em função das mudanças e ao crescimento do mercado. Os graduados em Gestão e Administração, os gestores, levam vantagem para a arrancada da profissão, por conhecerem principalmente o uso da ferramenta do planejamento estratégico, que garante eficácia nos resultados.

No momento seguinte as etapas da Gestão, entram os instrumentos práticos e aí se encaixa o trabalho específico da categoria “Recepção”. Para atender a demanda em quaisquer dos tipos de eventos e de recepção, exigências e pré-requisitos somam pontos ao candidato ao cargo a ser ocupado, por processo seletivo. Com o crescimento deste mercado, empresas e profissionais vem buscando melhoria e inovações que vem aquecendo a economia e abrindo oportunidades para diversas pessoas a ingressar num mercado tão promissor e exigente.

De acordo com dados do SEBRAE, acontecem, anualmente, no país mais de 330 mil eventos, envolvendo 80 milhões de participantes, o que resulta na geração de cerca de três milhões de empregos diretos, terceirizados e indiretos.



Nos últimos 10 anos, o setor cresceu cerca de 300% no país (GONÇALVES, 2003) e a tendência é de crescimento contínuo, uma vez que a chamada globalização, além de mudar as características da economia mundial, encurtou distâncias, aproximando povos, culturas, etnias e novas profissões e especializações contínuas.

Eventos são um dos melhores meios de desenvolvimento nacional, do fomento da economia e da geração de empregos, é visto que, autoridades governamentais, empresas privadas e diversos profissionais já estão cientes dos benefícios causados por tal atividade, desta forma há inúmeros investimentos neste setor, que está em constante incremento no país. Sendo o setor, responsável pela geração de grande número de empregos, encontramos no mercado de eventos, inúmeros profissionais sem conhecimento sobre as peculiaridades do setor, muitas vezes, tal situação acarreta desilusões aos participantes e clientes.

O crescimento do mercado de eventos ao mesmo tempo em que cria oportunidades para diversos profissionais, ainda agrega um dos maiores valores que é a oportunidade de qualificação para a disputada competitividade. A competição é sempre salutar quando sua produção resulta em aumento da geração de emprego e crescimento de renda per capita e fomenta a circulação da moeda.

É um dos mercados de trabalho dos mais diversificados e o item Recepção tem lugar em quase todos os serviços, tais como pequenas empresas de organização de eventos, prestação de serviços nas áreas de segurança, valet's (manobristas), uso de equipamentos e tecnologias, transportes, limpeza, alimentos e bebidas, e mais um sem números de outros. Todos eles, em sua grande maioria, terceirizados e de alta rotatividade.



**Capacitação
em turismo**

CAPÍTULO 5 – PERFIL DE RECEPCIONISTA DE EVENTOS



CAPÍTULO 5 – O Perfil do Recepcionista de Eventos

Perfil profissional

O Recepcionista de Eventos deve ter um perfil nato, dentro das normas estabelecidas pelo trabalho. As técnicas são aprendidas, mas a postura é sempre o ponto de partida para a execução das tarefas práticas, com desenvolvimento do talento individual e determinado.

Esse profissional é o cartão de visita do evento de qualquer natureza. Através da sua imagem, à primeira vista, os participantes concebem a qualidade do que vai ou não acontecer.

Saber a sua função e conhecer o produto que vai trabalhar é instrumento indispensável e primordial. Para isso é preciso de senso de observação, atenção ao que se propõe no contrato e principalmente conhecer e compactuar com o objetivo principal do evento em questão.

Com esses pré-requisitos pessoais, o profissional está apto a buscar conhecimentos e dar início a uma carreira que não tem limites pré-estabelecidos. Senão, vejamos casos de comprovação pública onde o profissional de recepção com o passar do tempo e o exercício do aprimoramento hoje é, gerador de sua própria empresa.

Em princípio, é necessário um perfil onde se torna importante saber lidar com as pessoas, estar apresentável, ser desenvolto, atento, educado, se disponibilizar frente a qualquer solicitação e usar da capacidade de cumprir atribuições inerentes e correlatas.



Primordial para um recepcionista é saber trabalhar em equipe. Em cada função há qualificações: um banco de dados estruturado; o domínio de idiomas e a excelência na prestação de serviços, são alguns aspectos relevantes no desenvolvimento da atividade.

Requisitos exigidos

- Conhecer sobre o evento, seu funcionamento e suas respectivas rotinas
- Ter técnicas de atendimento, conhecer regras de cerimonial e de protocolo;
- Ter postura profissional
- Usar vocabulário operacional relativo à ocasião;
- Higiene e apresentação pessoal adequados à ocupação
- Procedimentos que garantam a privacidade e a segurança ao público
- Conhecer sobre as operações básicas dos equipamentos em uso
- Trabalhar com discrição; ser invisível, mesmo presente.

Habilidades

Várias devem ser suas habilidades e inúmeras outras devem estar sempre em desenvolvimento.

Ser atento

Ser observador

Saber trabalhar em equipe

Saber ouvir

Saber informática

Saber serviços de secretaria



Saber outros idiomas

Saber administrar eventualidades

Para colocar em prática tais aptidões e conhecimentos é necessário:

- Ter comunicação clara, articulada e expressiva
- Empregar a gramática e vocabulário adequado nas formas oral e escrito
- Planejar imprevistos em curto prazo
- Saber calcular por estimativa em números e tempo
- Saber trabalhar em equipe
- Consultar hierarquia superior antes de tomada de decisões
- Saber interpretação de linguagem corporal e gestual



**Capacitação
em turismo**

CAPÍTULO 6 – FUNÇÕES | DEVERES | COMPETÊNCIA



CAPÍTULO 6

Funções

As funções de um recepcionista são:

- Aplicar as normas de comunicação social
- Posicionar-se sentada, em pé ou circulando, recepcionar as pessoas, identificando-as, quando e se necessário
- Conferir convites e credenciais
- Executar tarefas de secretaria
- Orientar e/ou acompanhar os convidados aos lugares a eles destinados
- Realizar inscrições e distribuir credenciais e materiais
- Apoiar trabalhos correlatos a outras equipes envolvidas na organização
- Entregar material informativo, explicando-os, quando necessário
- Anotar e transmitir recados
- Atuar, eventualmente, como mensageira entre as partes integrantes
- Atender telefones e prestar informações
- Checar passagens, hotéis, traslados e outros serviços
- Organizar e orientar os serviços de jantares e almoços, obedecendo a projeto do protocolo
- Ajudar a servir cafezinhos, lanches, etc..
- Conduzir os serviços de manutenção de limpeza e organização



Deveres

É dever do recepcionista de eventos de:

- Proporcionar o melhor atendimento aos participantes — do início ao término do evento
- Cumprir e fazer com que sejam cumpridas as normas e rotinas pré-determinadas, orientando e conduzindo os participantes
- Zelar pela boa imagem, não só do evento, mas com a sua própria, através de uma boa apresentação pessoal, postura e desempenho social e profissional

Competências

Apoiar o organizador do evento

- Dentro das instruções e orientações técnicas recebidas previamente, sobre produtos e serviços
- Preparar ambiente e material para receber o participante
- Checar equipamentos de apoio, iluminação e som
- Checar limpeza e arrumação do ambiente
- Orientar as equipes do serviço de limpeza, manutenção e reposição
- Atuar na secretaria
- Liderar algum grupo de recepção onde está inserido

Recepcionar o participante

- Realizar inscrição
- Receber e acolher o participante ou convidado
- Conferir lista de inscrição
- Distribuir crachás e material institucional ou promocional
- Fornecer informação sobre produtos ou serviços



- Orientar sobre localização, intervalo e refeições
- Distribuir e controlar devolução de equipamentos
- Atender solicitações não programadas
- Providenciar serviços frente a imprevistos

Apoiar palestrante

- Recepcionar e acompanhar palestrante
- Informar sobre utilização do tempo
- Conduzir questões e respostas em plenário
- Atender solicitações de água e café
- Distribuir material
- Viabilizar a utilização de equipamentos
- Atender solicitações eventuais

Cuidar da apresentação pessoal e postura profissional

- Cuidar da Higiene e Beleza dentro da apresentação pessoal
- Usar uniforme sem alterações personalizadas
- Dispensar acessórios
- Adequar o vestuário com a tipologia do evento
- Lidar com situações constrangedoras, com discrição
- Usar linguagem e tratamentos adequados

Assegurar a satisfação do cliente

- Distribuir e colher pesquisa de satisfação ou similar
- Receber queixas e reclamações e buscar soluções
- Atender com presteza o convidado principal, recomendado (*VIP*) ou alguém com necessidade especial
- Antecipar-se às necessidades do cliente
- Atender a solicitações imprevistas
- Recolher, catalogar e devolver objetos esquecidos



Maximizar a segurança e privacidade do participante

- Assegurar a privacidade no fornecimento de informações
- Controlar o acesso ao evento
- Detectar anormalidades para um possível problema
- Informar ao superior sobre eventuais situações
- Acionar a segurança frente alguma necessidade
- Orientar o participante em situação de emergência;

Operar equipamentos

- Operar telefone, microfone, data show, note book, fax, copiadora, impressora, computador, calculadora, rádio intercomunicador, bip e equipamento audiovisual

Apoiar a equipe no fechamento do evento

- Receber e devolver material
- Auxiliar na tabulação dos resultados
- Apoiar o controle de produtos consumidos e utilizados
- Ajudar no fechamento dos relatórios
- Se disponibilizar para o pós-evento



**Capacitação
em turismo**

CAPÍTULO 7 – A IMPORTÂNCIA DO SERVIÇO DE RECEPÇÃO DE EVENTOS



CAPÍTULO 7 – A importância do Serviço de Recepção em Eventos

A importância do Recepcionista de Eventos é cada vez mais citada e valorizada. Eventos com participação de representantes de outros países passaram a ser mais frequentes e, com isso tomaram uma maior dimensão.

Com um mercado mais competitivo e a atividade de evento crescendo a todo vapor, este segmento tornou-se uma das atividades mais exigentes, que requer cada vez mais profissionalismo, qualidade e excelência no serviço.

Como a recepção é o elo entre a organização do evento e o cliente, sua importância tem um peso significativo durante todo o evento, é através dela que o cliente (participante) terá seu primeiro contato no evento, pois a recepção é o cartão de visita do mesmo.

É na recepção que ele irá obter as primeiras informações, pegar o material fornecido e se dirigir quando quiser algo. Ao contratar um recepcionista, o anfitrião está demonstrando aos seus convidados ou clientes sua preocupação e estima, disponibilizando uma ou mais pessoas para informar, acolher, direcionar e apresentar, tornando a recepção um grande trunfo para o sucesso de qualquer evento seja social ou corporativo. Um bom recepcionista deve reunir vários requisitos para poder desempenhar bem o seu papel e entre eles citamos:

GRAÇA + ELEGÂNCIA + CHARME + ATENÇÃO + SIMPATIA + TÉCNICA

O recepcionista está sempre na retaguarda e dando suporte aos outros profissionais que estarão envolvidos no evento, auxiliando o palestrante, recebe os convidados e os palestrantes, acompanha todos os trabalhos científicos dentro da sala; caso aconteça algum problema ele está ali pronto



para solucionar. Posiciona-se sempre em lugares estratégicos onde possa ser localizado e visto por todos os participantes, sem, contudo mostrar-se evidente. Sua obrigação é desenvolver um trabalho eficaz.

A presença deste profissional dentro de um evento é tão importante que nos últimos anos, em todos os eventos por menor que seja, exigiu um recepcionista de evento. Sua presença traz tranquilidade para a empresa organizadora ao seu cliente, que vê no recepcionista alguém que irá solucionar e precaver todos os imprevistos. Por esse motivo e outros mais, a pessoa que pretende ingressar nesta área precisa qualificar-se o quanto antes, porque não existe lugar para amadorismo.



**CAPÍTULO 8 – CERIMONIAL E
PROTOCOLO | FORMAS DE TRATAMENTO**



CAPÍTULO 8

Cerimonial e Protocolo

“Não há sociedade sem hierarquia e civilização sem cerimonial”.

Daisy Monte

- Importância do C&P para o Turismo de Eventos
- Definição de Cerimonial
- Definição de Protocolo
- Hierarquia
- Quebra de Protocolo
- Etiqueta
- Tipos de Cerimonial

Cerimonial e Protocolo regem as relações e a civilidade entre as autoridades constituídas nos âmbitos jurídico, militar, eclesiástico, diplomático, universitário, privado e em todas as instâncias do Poder Público.

No Brasil são basicamente condutas norteadas por leis municipais, estaduais e federais que resguardam características culturais sob normas internacionais; sem esquecer, contudo, que enquanto linguagem são passíveis de transformação e atualização.

O Turismo de Eventos significa geração de emprego e renda. Reconhecido como uma das atividades mais dinâmicas e prósperas do mundo, o turismo no século atual mostra-se como um dos principais setores socioeconômicos de fundamental importância para desenvolvimento de um lugar, cidade, ou país.

Para facilitar o entendimento da importância do Cerimonial e Protocolo, seguem algumas definições consagradas:



CERIMONIAL – rigorosa observância de certas formalidades em eventos oficiais entre autoridades nacionais e estrangeiras; conjunto de formalidades de atos solenes e festas públicas.

Entende-se como ato solene, uma reunião de caráter social e formal.

Base legal: Decreto federal 70.274 de 09/03/1972

Trata das: “Normas do Cerimonial da República!

Exemplos: Posse do Presidente da República
Recepção autoridades estrangeiras e
Cerimônias oficiais em geral

PROTOCOLO – é a ordem hierárquica que determina normas de conduta dos governos e seus representantes em ocasiões oficiais ou particulares.

É o rigoroso cumprimento de certas formalidades em eventos oficiais ou particulares, entre autoridades nacionais ou estrangeiras. É o conjunto de formalidades que se devem seguir num ato solene ou festa pública. É sinônimo de etiqueta. É também registro de atos públicos oficiais.

O Protocolo regula a conduta nas cerimônias públicas ou privadas. São normas a serem cumpridas por um membro de qualquer corporação. O protocolo implanta normas e métodos a serem seguidos para regular a conduta nas cerimônias públicas e privadas, estabelecendo as regras para troca de correspondência oficial e privada, atuando no modo de vestir e de se portar socialmente.

O Protocolo é um instrumento de ação que assegura ao ser social o direito de ser reconhecido pelo seu cargo e a posição que ocupa na sociedade frente a autoridades públicas, políticas, administrativas, privadas enfim por todos que compõem a sociedade, em todos os cargos, níveis e poderes. A hierarquia existe em todas as sociedades organizadas.

www.cinform.com.br/blog/daisymonte/22

Protocolo postado em 21/5/2007



Existem cerimoniais específicos como:

Cerimonial Oficial – Órgãos Públicos

Cerimonial Empresarial

Cerimonial para Universidades

Cerimonial para Eventos Sociais

Cerimonial para Eventos Esportivos

Todos, porém, obedece a Ordem geral de Precedência e seguem as regras da Lei federal adequada aos Estados, Capitais e Municípios

A função do protocolo é estabelecer normas para a condução dos trabalhos e nos permitir agir, respeitando regras e hierarquia. Como palavra, a ortografia é pomposa, *protocolo*, mas quanto ao significado é simples, quer dizer *registro*. Assim, podemos dizer que protocolo é o registro dos acontecimentos dentro da regra da hierarquia e da boa conduta, nas cerimônias oficiais e solenes.

O Protocolo é um conjunto de regras, aplicadas e seguidas pelo Cerimonial. E de modo mais enfático ainda: quanto mais solene for o evento, maior o protocolo a ser seguido. É regra.

Outro detalhe fundamental do qual não se pode afastar é a ligação e a interdependência entre Cerimonial, Protocolo e Eventos, o que corresponde à visão tríplice apresentada na Figura, traduz a idéia de que quem faz eventos deve conhecer e dominar as técnicas do cerimonial e as normas e regras de protocolo:

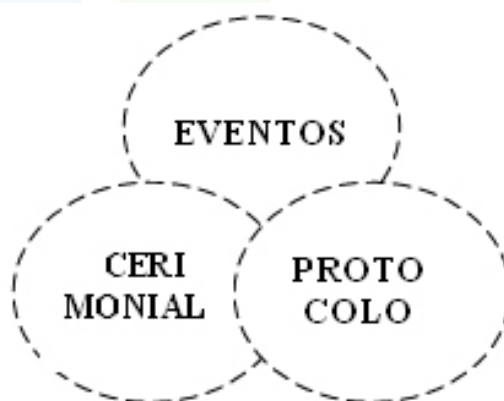


Figura 1



**CAPÍTULO 9 – HIERARQUIA |
PROTOCOLO E FORMAS DE
TRATAMENTO**



Protocolo

Em solenidades oficiais o profissional de recepção tem participação importante, e deve conhecer as normas protocolares em uso no país.

A hierarquia deve ser mantida durante todo o período de duração do evento e o profissional de recepção que apóia o Mestre de Cerimônias deve seguir o roteiro e atuar frente às solicitações que geralmente são providenciadas e solucionadas longe da vista do público, 'em off'.

HIERARQUIA - é a ordem e subordinação dos poderes civis, militares e eclesiásticos;

- é a série continua de graus ou escalões, em ordem crescente ou decrescente; é ainda a ordenação da autoridade, em diferentes níveis, dentro de uma estrutura própria.

A condução dos trabalhos deve ser seguida itens por itens pela recepção responsável pelos serviços de palco, mesa e condução de participantes, tais como formandos, homenageados, autoridades, oradores, etc..

A esses profissionais também cabe o papel de anotar personalidades, celebridades e pessoas de destaque para, por escrito com legibilidade, passar para o Mestre de cerimônias, que fará o registro abrindo brechas e encaixes dentro do seu roteiro pré-estabelecido.

O serviço de mesa – geralmente água - também é conduzido pela recepção que comanda o garçom na medida das necessidades, cuidando da parte de serviço e apresentação.

Outro item de destaque é a formação das fichas por ordem protocolar, a serem feitas pelo organizador do evento ou especialista em Cerimonial e Protocolo. Cabe a equipe de recepção colher os nomes à medida que chegam as pessoas que irão compor a mesa, citar as representações e destaques. As



fichas deverão ser escritas legíveis e em letras maiúsculas para facilitar a leitura.

Em caso de serem solicitadas do púlpito para a mesa, deverão ser levadas pela recepção, por trás das personalidades, entrando pela direita, entregando-as e saindo pela esquerda. Na coxia, a recepção permanece sem ser vista pelo público.

QUEBRA DE PROTOCOLO – quando as normas, regras e disciplinas são interrompidas, por alguma razão pessoal do sujeito principal da ação.

Em alguns casos, o abandono ou relaxamento do cerimonial e protocolo que gera a 'quebra de protocolo' é, muitas vezes, um desejo de agradar, de se fazer simpático ou ainda da própria maneira, geralmente humana, de se portar frente a outro ser humano. Sempre consciente por parte de quem faz a ação.

Em outras palavras, o PROTOCOLO estabelece a hierarquia da ordem de precedência e dela não se pode fugir, inventar ou inovar. É lei.

PROTOCOLO – é a ordem hierárquica que determina normas de conduta dos governos e seus representantes em ocasiões oficiais ou particulares.

É o rigoroso cumprimento de certas formalidades em eventos oficiais ou particulares, entre autoridades nacionais ou estrangeiras.

É o conjunto de formalidades que se devem seguir num ato solene ou festa pública.

É sinônimo de etiqueta. É também registro de atos públicos oficiais.

O protocolo começa quando se emitem os convites, por quaisquer dos meios que se possa utilizar; impressos, por e-mail; manuscritos, telefone, etc..

É quando se torna necessário conhecer as formas de tratamento.

Para a aplicação do Protocolo é necessário fazer uso das formas de tratamento.

www.cinform.com.br/blog/daisymonte/22

Protocolo postado em 21/5/2007



Formas de Tratamento

As formas de tratamento se constituem nos modos pelos quais nos dirigimos às autoridades, quer por meio de correspondência oficial, quer de forma verbal em atos solenes.

O emprego dos pronomes de tratamento obedece à secular tradição. Esse emprego é o que constitui a forma de tratamento. São de uso consagrado. Abaixo transcrevemos os mais usados de acordo com o Manual de Redação da Presidência da República

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/manual/ManualRedPR2aEd.PDF

O pronome de tratamento deve ser usado na seqüência do diálogo. O vocativo é usado para chamar a pessoa a qual se dirige e também se emprega como destinatário no cabeçalho do documento. É importante que o recepcionista tenha conhecimento, e saiba a forma correta de se dirigir a uma autoridade.

Segue abaixo a tabela:

Autoridade	Pronome de Tratamento	Abrev.	Vocativo
Presidente da República	Vossa Excelência	V.Exa.	Excelentíssimo Senhor Presidente da República
Presidente do STF	Vossa Excelência	V.Exa.	Excelentíssimo Senhor Presidente do Supremo...
Presidente do Congresso Nacional	Vossa Excelência	V.Exa.	Excelentíssimo Senhor



			Presidente do Congresso...
Vice-Presidente da República	Vossa Excelência	V. Exa.	Senhor Vice-Presidente...
Secretário-Geral e Secretário da Presidência da República	Vossa Excelência	V. Exa.	Senhor Secretário-Geral... Senhor Secretário...
Procurador-Geral da República	Vossa Excelência	V. Exa.	Senhor Procurador-Geral da...
Secretários de Estado dos Governos Estaduais e do Distrito Federal	Vossa Excelência	V. Exa.	Senhor Secretário...
Presidente da Câmara dos Deputados	Vossa Excelência	V. Exa.	Senhor Presidente da Câmara dos...
Ministros de Estado	Vossa Excelência	V. Exa.	Senhor Ministro de...
Governadores e Vice-Governadores de Estado e do Distrito Federal	Vossa Excelência	V. Exa.	Senhor Governador Senhor Vice-Governador
Senadores da República	Vossa Excelência	V. Exa.	Senhor Senador
Deputados Federais e Estaduais	Vossa Excelência	V. Exa.	Senhor Deputado
Presidente da Assembléia Legislativa Estadual	Vossa Excelência	V. Exa.	Senhor Presidente da...
Chefe do Gabinete Pessoal do Presidente da República	Vossa Excelência	V. Exa.	Senhor Chefe de Gabinete...
Prefeitos Municipais	Vossa Excelência	V. Exa.	Senhor Prefeito
Presidente da Câmara Municipal	Vossa Excelência	V. Exa.	Senhor Presidente da...



Papa	Vossa Santidade	V.S.	Santíssimo Padre
Cardeais	Vossa Eminência ou Vossa Eminência Reverendíssima	V.Ema. ou V.Revma	Eminentíssimo Senhor... ou Eminentíssimo Reverendíssimo Senhor...
Arcebispos e Bispos	Vossa Excelência Reverendíssima	V.Exa. V.Revma	Reverendíssimo Senhor
Abades e Superiores de Convento	Vossa Paternidade	V.P.	Reverendíssimo Senhor
Sacerdotes e demais Autoridades Eclesiásticas	Vossa Reverência	V.Rva.	Reverendíssimo Senhor...
Desembargadores da Justiça	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor Desembargador
Presidentes dos: STJ, STM, TCU, TSE, TST, TJ, TRF, TRE, TRT e TCE	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor Presidente...
Audidores da Justiça Militar	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor Auditor...
Procurador-Geral da Justiça Militar, do Trabalho e do TCU	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor Procurador-Geral...
Advogado-Geral da União	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor Advogado-Geral...
Juízes de Direito	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor Juiz ou Meritíssimo Juiz
Reitores de Universidades	Vossa Magnificência	V.M.	Magnífico Reitor
Embaixadores	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor Embaixador
Cônsules	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor Cônsul
Secretário Executivo e Secretário	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor Secretário...



Nacional de Ministérios			
Secretários dos Ministérios	Vossa Senhoria	V.Sa.	Senhor Secretário...
Vereadores	Vossa Senhoria	V.Sa.	Senhor Vereador
Diretores e Funcionários de empresas públicas ou privadas	Vossa Senhoria	V.Sa.	Senhor... Senhora...
Presidentes e Diretores de Autarquias Federais, Estaduais e Municipais	Vossa Senhoria	V.Sa.	Senhor Presidente... Senhor Diretor...
Reis e Imperadores	Vossa Majestade	V.M.	---
Príncipes e Duques	Vossa Alteza	V.A.	---
Demais	Vossa Senhoria	V.Sa.	Senhor (a) + nome



**Capacitação
em turismo**

CAPÍTULO 10

ETIQUETA E POSTURA PROFISSIONAL

www.capacitacaoemturismo.org.br



CAPÍTULO 10

Etiqueta

“Tudo o que você fizer que lhe proporcione bem estar e não prejudique o outro, é aceito pelos padrões de Etiqueta.”

Daisy Monte

Etiqueta é um conjunto de normas de procedimentos, característicos de boa educação, polidez, cortesia e hospitalidade, no relacionamento entre pessoas ou grupos, por ocasião de solenidades, eventos sociais, ou mesmo no cotidiano.

É importante ressaltar que no mercado de trabalho onde prepondera a competitividade, as pessoas que cultivam os bons modos têm mais chances de ascensão pessoal e profissional. Esse tipo de comportamento trás autoconfiança, elegância, bom gosto, sucesso, além do que impõe segurança pessoal frente as mais diversas situações. É um diferencial principalmente em eventos onde existe diversidade de cultura, costumes e tipos de pessoas com modos de pensar, agir e ser, diferentes.

Sempre estamos sendo avaliados – seja por nossa aparência, seja pelo modo como nos comportamos. Principalmente na função de recepcionar eventos.

Podemos dizer que existem três tipos de Etiqueta:

1º Social: é a que praticamos em nossa casa, no clube, igreja, shopping, cinema, no cotidiano.

2º Empresarial ou profissional: é aquela praticada dentro do nosso ambiente de trabalho, em reuniões de negócios, participação em feiras ou missões econômicas.



3º Cerimonial / Protocolo: no Brasil com o objetivo de organizar as pessoas públicas para as cerimônias oficiais, a Base Legal é o Decreto 70.274 de 09 de março de 1972, que estabelece as Normas de Cerimonial e Protocolo e Ordem Geral de Precedência sendo alterado pelo Decreto 83.186, de 19 de fevereiro de 1979.

São cerimônias usadas na corte ou na casa de um chefe de estado. São comportamentos baseados em regras de boa convivência social.

POSTURA FÍSICA

Alguns eventos são cansativos, pois os recepcionistas permanecem várias horas em pé, movimentando-se a todo instante. Para evitar e minimizar o cansaço físico que altera a postura visual, gestual e o modo de agir, estipula-se os rodízios para descanso e alimentação.

Em função numa plenária, na hora das perguntas, a atenção é redobrada e a postura impecável, exercendo as atividades necessárias, e sempre evitando passar frente a câmeras de TV, microfones e personalidades.

Postura ao sentar

- No meio da cadeira, coluna reta e sem tocar no encosto (posição cansativa)
- No meio da cadeira, tocando no encosto, sem “largar” o corpo
- Inclinação para frente, mantendo a coluna reta com as mãos sobre os joelhos
- Para descansar, revezar as posições a cada tempo que o corpo solicitar



Andamento

São responsáveis pela composição de uma figura elegante, equilibrada e harmônica. Salto alto de três cm acoplados com capa de borracha, evitam barulho no caso das mulheres.

Posicionamento em pé:

- Pés em paralelo com calcanhares unidos, sem se tocarem. Joelhos esticados sem flexionar as pernas.
- Mesma posição para os pés e calcanhares, mas com um dos joelhos levemente flexionado sobre o outro. É uma posição mais relaxante para quem vai passar longos períodos em pé;
- Outras posições para os pés:



Braços e mãos:

- Antebraços apoiados nos quadris e mãos juntas, não entrelaçadas. O entrelaçamento pode produzir suor em excesso nas mãos.
- Mãos unidas atrás, com os braços relaxados. É uma posição de descanso ou espera. Neste caso, podem-se cruzar os braços, mantendo o polegar por baixo do antebraço e os outros quatro dedos à mostra;
- Homens devem evitar as mãos nos bolsos

Postura:

- O tronco deve manter-se na mesma linha do quadril;
- O tronco e as nádegas devem ficar levemente tensionados;
- O equilíbrio deve ser mantido sob a planta dos pés;
- A cabeça deve ser mantida erguida, mas não em demasia — queixo muito alto pode demonstrar arrogância e muito baixo, submissão.



Evitar

- Joelhos separados
- Braços e mãos tensas
- Ombros curvados
- Falta de equilíbrio
- Cruzar os pés
- Colocar as mãos na cintura
- Apoiar-se em qualquer coisa
- Andar com pernas abertas
- Passos muito largos ou muito curtos
- Balançar os braços em demasia
- Arrastar os pés ou fazer barulho

Obs.: Durante a execução de Hinos Nacional, Estadual ou Municipal, manter-se na posição de sentido

Sentar e levantar

- Ao sentar-se, execute apenas um movimento de flexão dos joelhos (sempre unidos). Elas: Só ajeitem a saia depois de sentada, se necessário. Eles: desabotoem os palitós
- Para se levantar, coloque as mãos sobre o assento ou braço da poltrona e faça de um só movimento. Elas: Se estiver sentada numa cadeira, apóie as mãos sobre as coxas. Eles: Evitar movimentos bruscos

Pernas

- Joelhos unidos, pés para frente ou nas mesmas posições que quando se está em pé
- Os joelhos podem, unidos, se inclinarem para um dos lados. Nesse caso, os pés podem se cruzar



- **Elas:** Para cruzar as pernas, faça um único movimento mantendo os joelhos o mais próximos possível

Braços e mãos

- Braços relaxados. Um apoiado na coxa e o outro na direção do joelho, com a mão relaxada em concha, voltada para baixo. Se a cadeira tiver braço, pode-se usar um deles como descanso.

Apresentações

- Não permaneça sentada enquanto são feitas as apresentações
- Quando se apresentar, não deixe de mencionar seu nome com clareza.
- As apresentações devem seguir as seguintes ordens:

Homem para mulher

Mais novo para o mais velho

Menos importante para o mais importante

Portas

- Bater levemente à porta, antes de entrar

Objetos Caídos

- Não se curve para frente
- Dobre os joelhos (unidos) e pegue o objeto de lado.





**CAPÍTULO 11 – VESTIR, TRAJAR E
UNIFORMIZAR**



CAPÍTULO 11

- Vestir é diferente de trajar.
- Todos se vestem, no dia a dia.
- Todos se trajam em ocasiões especiais.
- Recepcionistas uniformizam-se para o trabalho.
- Como o próprio nome diz: Uniforme = uma só forma.
- Todos, eles e elas, devem seguir igual padrão estabelecido.

Trajes e uniformes

Mulheres:

- Uniforme deve está limpo e completo;
- Uniformes e acessórios serão determinados de acordo com a tipologia do evento
- Evitar decotes
- Usar sutiã cores neutras
- Dispensar bijuterias (apenas brinco e similares a todas)
- Calçados limpos, silenciosos e confortáveis
- Evitar perfumes
- Unhas tratadas e com esmalte claro

Penteado e maquiagem;

- Cabelos preferencialmente presos ou semi -presos;
- Penteado com rabo de cavalo (para cabelos compridos)
- Cabelos presos com coque e redinha para não soltar nenhum fio.



- Maquiagem discreta, natural
- Dispensar batons fortes
- Dispensar sombras pretas

Obs.: eventos sócio-promocionais requerem trajes, maquiagem e penteados mais ousados

Homens:

- Barba e bigode, feitos
- Unhas limpas e cortadas
- Cabelos curtos
- Sem tatuagens ou piercings aparentes;
- Uniforme limpo e completo
- Calçados bem cuidados
- Gravata se não uniforme, discreta e combinando com o terno
- Dispensar perfume



Trajes- O ato de vestir-se por si só, já é uma ação de comunicação, de cumprir regras, de ser formal, ou não. Roupas certas para a ocasião certa- essa deveria ser a regra, com base legal. Observar, conhecer e obedecer a certas regras leva a acertos. Usar do bom senso e procurar informação via telefone ou e-mail, sempre que não vier explícito no texto do convite. Quem é bem informado não comete gafes. Tipo de evento ou compromisso oficial são normas a serem cumpridas de acordo com o horário, local, tons, cores, padrões, texturas, clima, idade, tipo físico, cargo,... Tudo deve ser observado, analisado e cumprido. Segue uma tabela convencional de trajes para homens



e mulheres, que pode servir de guia em ocasiões oficiais em qualquer dos campos: nacional, estadual, municipal.

Homens:

Esporte- calça, camiseta, camisa pólo ou com botões, cinto e sapatos combinados. O tênis e o mocassim foram substituídos pelo sapa tênis em couro ou camurça.

Esporte completo- calça, camisa e blazer sem gravata.

Passeio- o anterior com gravata. Cabem calça e paletó de cores diferentes. Sapato preto ou marrom, combinando com o cinto.

Passeio completo- terno de única cor, com gravata. Até as 18h, pode ser de cor clara; após as 18h cores escuras e com brilho.

Smoking ou black-tie: traje em cetim preto, camisa branca pregueada, gravata-borboleta, faixa preta e sapato de couro ou verniz, preto, cadarço.

Summer: versão branca do smoking. Sapato preto. Comum no verão europeu e raro no Brasil.

Fraque- calça listrada, paletó curto na frente e longo atrás. Colete e gravata. Sapato preto, cadarço.

Casaca- casaco curto na frente (cintura) e comprido atrás, preto, gravata-borboleta.

Dicas masculinas: meias combinam com sapatos;

os tênis ficam reservados para ocasiões desportivas;

os cabelos sempre aparados, limpos e penteados;

as unhas higienizadas dispensam o esmalte incolor.

Para os profissionais de eventos, o traje recomendado é o clássico, na cor preta ou azul marinho após as 18h

Blazer e cores claras, durante o dia

Dispensados os acessórios- brincos, anéis, pulseiras, etc..

Mulheres:



O traje feminino adapta-se a cada estação e a cada região.

Esporte- varia com o tipo físico. Cabelos podem ser soltos ou presos em bonés; bolsas grandes, vão da mochila a sacolas, passando pelas pochetes; calçados vão dos tênis às sandálias altas; evitar durante o dia a cor preta; jóias e bijuterias sem brilhos; maquiagem leve.

Esporte completo- vestidos curtos e discretos. Em cerimônias diurnas, calças compridas são liberadas. Antes das 18h, opte por pantalonas com túnicas, saias com blazers ou o tradicional tailleur. O terninho tem ponto certo. A bolsa ainda pode ser esportiva, porém em tamanho médio.

Passeio- traje mais formal que o anterior. As calças compridas aceitas socialmente são rejeitadas em cerimônias oficiais. Nessas ocasiões, é gafe. Os tailleurs são apropriados. As bolsas devem ser esportivas, porém menores, acompanhadas de calçados de salto. Em eventos oficiais, os cabelos longos podem estar soltos, mas sem cair no rosto.

Black-tie- longos ou longuetes coloridos, claros ou escuros. Os tecidos são nobres, os bordados e os brilhos marcam o estilo, aliados aos adereços. Cabelos presos. Acompanham os homens no passeio completo, smoking, summer, fraque e casaca.

Dicas: Roupas claras, meias claras; roupas escuras, meias escuras.

Durante o dia, os cabelos são soltos e à noite semi ou totalmente presos.

As bolsas esportivas são ou não, iguais aos sapatos.

Para os profissionais de eventos, o traje recomendado é o clássico, na cor preta ou azul marinho e são dispensados os acessórios.

Smoking feminino é um curinga.

Sapatos salto três cm, silenciosos.

Cabelo presos ou semi-presos.

<http://www.cinform.com.br/blog/daisymonte/21>

Acertando no traje Postado em 19/06/2007



**Capacitação
em turismo**

**CAPÍTULO 12 – COMUNICAÇÃO |
COMPORTAMENTO | A DIFERENÇA
ENTRE RECEPCIONISTA E PROMOTORA
DE EVENTOS**



CAPÍTULO 12

Comunicação

Comunica-se profissionalmente como recepcionista, é trocar informações necessárias concernentes a ocasião. São dispensadas as conversas paralelas ou particulares, falar ao celular, e com os participantes.

Falar é um instrumento preponderante para recepcionar bem e profissionalmente, portanto use das ferramentas:

- Falar clara, pausadamente e pronunciando corretamente as palavras
- Usar o tratamento adequado
- Não cochichar
- Não usar gírias
- Não comentar sobre nenhum assunto ou pessoas
- Ser simpático e cordial com os participantes
- Nunca interromper quem está falando
- Saber atender e falar ao telefone
- Estar inteirado sobre a programação oficial e sobre o local.

Comportamento:

O local de trabalho de um recepcionista a depender da função, será um lugar previsto e marcado para as atividades cabíveis. O comportamento e a postura têm que ser exemplar, e de acordo com as seguintes exigências:

- Não fumar
- Não mascar chicletes
- Não beber ou comer em público
- Não permitir, estimular ou favorecer intimidades a terceiros



- Ser solidário e respeitar os colegas
- Lembrando que o trabalho é de equipe
- Não carregar celular
- Usar: por favor, obrigado; bom dia ,boa tarde, boa noite
- Evitar atitude que necessite usar 'desculpe'

A diferença entre recepcionista e promotora de eventos

Recepcionista: atua no acolhimento aos participantes e palestrantes, orientando e fornecendo informações, materiais e equipamentos necessários.

O recepcionista contribui para o sucesso do evento em geral. Ele auxilia e informa o convidado e participante. E está atento a todo o momento com o andamento do evento. Atua em equipe

Promotor de eventos: está diretamente associado ao **Marketing Promocional**, atuando em diversas ações, desde o planejamento até a finalização do evento. O promotor divulga uma marca ou serviço de uma determinada empresa. Normalmente são contratados para trabalhar em feiras, exposições, ações abordando os participantes, demonstrando algum produto que uma determinada empresa queira que seus consumidores conheça.

O perfil padrão de um promotor é uma pessoa desinibida, de aprendizado rápido e disposto a se adaptar as mais diversas ações.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Renato Brenol. Manual de eventos. Caxias do Sul: Educus, 1999.

CAMPOS, Luiz Cláudio, WYSE, Nely e ARAÚJO, Maria Luiza da Silva. Eventos: Oportunidade de novos negócios. Rio de Janeiro, RJ:

Candido, Índio; Viera, Elenara Viera De (8570611978) Recepcionista de eventos: Organização e técnicas para eventos.

Folha do Turismo: Mercado e Eventos Grupo FOLHA DIRIGIDA anos 2006,2008, 2010

Guia prático para eventos: apostila SENAC-SP

McDonnel,Ian ; Allen, Johnny ; Harris, Rob • Willia:Organização e Gestão de Eventos Edição 01

Projovem Arco Ocupacional :Turismo e Hospitalidade. Unidade; organizador de eventos

Sites:

ABEOC - Associação Brasileira das Empresas Organizadoras de Eventos

Apresentação pessoal e profissional

Mercado de eventos

Tipologia de eventos