

ELABORAÇÃO DE PLANOS PARA A GESTÃO DE PROTOCOLOS EM EVENTOS

DIFERENTES TIPOS DE INDIVÍDUOS/GRUPOS

VIP - Definição

Todo o indivíduo que, por motivos de ordem política, socio-cultural ou artística, atingiu uma notoriedade que lhe garante o reconhecimento e, ao mesmo tempo, a exposição pública.

Quando se trata da organização de eventos, podemos enquadrar os VIP em três subsistemas:

- VIP que se inscrevem por iniciativa própria
- VIP Convidados (relevo académico, científico, desportivo)
- VIP Convidados (estatuto político)

DIFERENTES TIPOS DE INDIVÍDUOS/GRUPOS

VIP – Processo Protocolar

Recepção: Comissão de boas vindas composta pelo menos de 1 elemento da Organização.

Percurso: A Comissão deverá acompanhar o VIP à respetiva sala, lugar, mesa de honra ou para a 1.ª fila da sala de trabalho.

Ofertas: Só se entrega a pasta do evento no início da sessão

+

Oferecer uma lembrança no final da sessão

Nota: Não esquecer de tratar de questões de Segurança, caso se tratar de uma figura que possa estar vulnerável sem esse serviço.

DIFERENTES TIPOS DE INDIVÍDUOS/GRUPOS

VIP – Equipa de Apoio

Pode ser composta por:

- assessores técnicos
- políticos
- segurança pessoal

A todos estes elementos creditados deve ser disponibilizado:

- Um espaço de trabalho devidamente equipado com meios de comunicação e suporte de informação (computadores, e-mail, internet, telefones, fax, etc.)
- Total garantia de deslocação e acessibilidade dentro do evento

DIFERENTES TIPOS DE INDIVÍDUOS/GRUPOS

PARTICIPANTES

- Ativos – ex.: Oradores
- Passivos – ex.: Delegados
- Comuns – ex.: Organizadores
- Pessoas com Deficiência
- Crianças e Idosos
- Grupos
- Acompanhantes

DIFERENTES TIPOS DE INDIVÍDUOS/GRUPOS

PARTICIPANTES

Todo e qualquer indivíduo que, por motivação própria, procura participar num determinado evento quer assumindo um **papel ativo**, quer um papel mais **passivo**.

Do ponto de vista **protocolar**, a organização deve preparar a pasta do participante que tem que incluir:

- Programa do evento
- Dístico identificativo e informativo
 - Informação detalhada:
 - Evento
 - Programas sociais e turísticos complementares

DIFERENTES TIPOS DE INDIVÍDUOS/GRUPOS

PARTICIPANTES

Receção

Deve ser feita à porta, onde se verifica a inscrição e se entrega a pasta com a respetiva documentação.

Acompanhamento

Deve haver pessoal especializado para garantir a melhor informação aos participantes.

DIFERENTES TIPOS DE INDIVÍDUOS/GRUPOS

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Devem poder sempre participar, tendo em conta as limitações das pessoas e as da infra-estrutura onde decorre o evento.

Deve ser assegurado:

- Pelo menos **um elemento** da organização com funções específicas para proporcionar todo o apoio necessário
- **Infraestruturas** habilitadas ao nível de acessibilidade (palcos, plataformas, elevadores, casas de banho, etc.)

DIFERENTES TIPOS DE INDIVÍDUOS/GRUPOS

CRIANÇAS E IDOSOS

Devem ter acesso e **acompanhamento privilegiado** no que ao acesso diz respeito. Deve ser facilitado:

- Prioridade
- Deslocações internas
- Alojamento

FORMA DE APRESENTAÇÃO

INDUMENTÁRIA

RECEÇÕES OFICIAIS

Varia consoante o tipo de evento

Deve-se ter em conta:

- Claro sentido de diferenciação
- Maior sobriedade em eventos de âmbito mais formal e determinação clássica

FORMA DE APRESENTAÇÃO

TIPOS DE TRAJE

INDUMENTÁRIA

Traje Formal – fato de cor escura

Traje Casual – Roupas mais cómodas

Traje de Passeio – Deve ser visto como um fato de sair, pelo que não são calções, nem calças de ganga, etc.

Traje de Gala – Acontecimentos de grande solenidade: smoking, casaca ou fraque (senhores), Vestido ou Sala Comprida (senhoras). Em cerimónias de Estado e diplomáticas poderão também trazer condecorações.

FORMA DE APRESENTAÇÃO

INDUMENTÁRIA

TIPOS DE TRAJE

Traje para almoço de cerimónia – Fato cinza claro

Traje para jantar de cerimónia não formal – Fato cinza escuro com camisa branca, gravata formal e sapatos pretos de atacadores

Traje para jantar de cerimónia formal – Fato azul escuro

FORMA DE APRESENTAÇÃO

TRAJES CIVIS DE CERIMÓNIA
E DE RECEÇÕES OFICIAIS

INDUMENTÁRIA

Smoking – Só deve ser usado à noite (e/ou final de tarde). Deve ser preto ou azul muito escuro. Peúgas pretas até ao joelho, camisa sempre branca e laço. Não admite condecorações; apenas uma miniatura na botoeira ou a roseta da condecoração.

Fraque – Pode ser usado ao fim da manhã ou ao princípio da tarde. A sobrecasaca deve ser preta ou cinzenta. As calças são cinzentas com riscas. Pode-se usar com chapéu alto preto ou cinzento. Camisa branca, gravata cinzenta e colete preto.

FORMA DE APRESENTAÇÃO

TRAJES CIVIS DE CERIMÓNIA
E DE RECEÇÕES OFICIAIS

INDUMENTÁRIA

Casaca – É o traje de cerimónia de grande gala; usado essencialmente à noite. Deve ser preto ou azul muito escuro, sapatos pretos, preferencialmente de verniz. Camisa branca de peltinho duro. Laço branco. Coleta branco ou preto, no caso de ser uma cerimónia religiosa. Admite a colocação de condecorações, mediante a solicitação expressa no convite. O uniforme militar é o de gala, na presença de chefe do Chefe de Estado, ou o grande uniforme ou jaqueta com condecorações.

FORMA DE APRESENTAÇÃO

TRAJES CIVIS DE CERIMÓNIA
E DE RECEÇÕES OFICIAIS

INDUMENTÁRIA

Casaca – É o traje de cerimónia de grande gala; usado essencialmente à noite. Deve ser preto ou azul muito escuro, sapatos pretos, preferencialmente de verniz. Camisa branca de peltinho duro. Laço branco. Coleta branco ou preto, no caso de ser uma cerimónia religiosa. Admite a colocação de condecorações, mediante a solicitação expressa no convite. O uniforme militar é o de gala, na presença de chefe do Chefe de Estado, ou o grande uniforme ou jaqueta com condecorações.

TIPOS DE RELAÇÕES INTERPESSOAIS

RELAÇÕES SOCIAIS

- Maior **proximidade** entre os participantes.
- Relações tendem a ser mais **informais**.
- Tratamento mais **personalizado**.
- O **protocolo** segue os padrões do **bom senso** e da **educação** no trato e comportamento.
- As regras da precedências são as normais: dá-se prioridade em função do **género** e **idade**, no que respeita a acessibilidade e deslocação.

TIPOS DE RELAÇÕES INTERPESSOAIS

RELAÇÕES COMERCIAIS E DE NEGÓCIOS

- A prática protocolar depende de um conjunto de fatores, entre os quais o local de realização da reunião:
formal – na sede da empresa; **informal** – num bar.
- Importante é saber a fundo acerca das **especificidades culturais** dos países e/ou regiões de origem dos convidados. Desta forma evita-se constrangimentos por desconhecimento de questões sociais, culturais, éticas e religiosas.
- Tendem a ser **mais formais** com designação associada à categoria profissional ou cargo que ocupa.

TIPOS DE RELAÇÕES INTERPESSOAIS

RELAÇÕES OFICIAIS E DIPLOMÁTICAS

- É sempre determinado pelo **processo de interação** entre estados ou entre organismos públicos internacionais.
- O **protocolo** é **muito rigoroso** e está sujeito a um conjunto de convenções entre estados.
- Encontra-se sempre dependente de um **gabinete de protocolo** que determina todo o processo de ação.
- O tratamento é **muito formal**. A ordem de **precedência** é muito **complexa** e **exigente**: os requisitos são prestados pelo departamento governamental responsável.

O QUE É UM PROTOCOLO?

- Registo de atos públicos
- Registo da chegada e saída de correspondências em determinada instituição
- Conjunto de regras de etiqueta, como por exemplo as de cerimónias oficiais

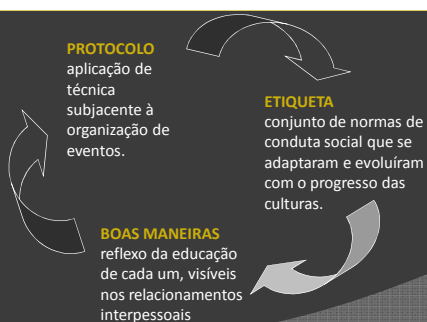
O QUE É UM PROTOCOLO?

«(...)protocolo consiste num conjunto de regras a aplicar na organização de eventos, na ordenação e até no comportamento dos seus intervenientes, (...)com o objetivo de otimizar as relações entre entidades e entre as pessoas que as compõem. (...)»

Cristina Fernandes
Susana Casanova

Revista Festas & Eventos, nº 10 (Outubro de 2008)

O QUE É UM PROTOCOLO?



CURIOSIDADES UTEIS

Como é que um conjunto de regras, normas e princípios pode facilitar a vida de um organizador de eventos?

O profissional de protocolo e o gestor de eventos devem colaborar passo a passo desde a fase de elaboração da proposta. O **protocolo** é uma enorme mais-valia porque **ajuda a alcançar a perfeição e a harmonia num evento, de forma invisível**, mas sempre transmitindo ao público a mensagem definida pelo anfitrião.

GESTÃO PROTOCOLAR DE UM EVENTO

A liberdade protocolar é pequena e não pode permitir deslizes.
Existe dois tipos:

PÚBLICO – quando se refere a atividades de Estado ou a uma pessoa que possui um cargo público exercido legalmente.

PRIVADO – quando se refere a atividades de uma pessoa, instituição, sindicato, partido, etc.

GESTÃO PROTOCOLAR DE UM EVENTO

FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

DO PONTO DE VISTA GERAL

- ✓ Estabelecer linhas de orientação e de conformidade com o gabinete responsável, de maneira a determinar ações e obter informações sobre o melhor modo de atuação;
- ✓ Determinar o programa de ação, tratando de todas as questões de organização, segurança, transportes, locais e equipamentos a usar, alojamento, convites, etc.

GESTÃO PROTOCOLAR DE UM EVENTO

FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

DO PONTO DE VISTA ESPECÍFICO

- ✓ Definir as regras que devem presidir no cerimonial, etiqueta e pragmática de acordo com a prática internacional e as tradições locais;
- ✓ Vigiar e promover a execução das normas e preceito diplomático.

GESTÃO PROTOCOLAR DE UM EVENTO

FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

CHEFE DE PROTOCOLO

- ✓ Estruturar e dar unidade a toda e qualquer ação protocolar que envolva órgãos de soberania;
- ✓ Acompanhar os representantes nacionais, quando se trata de deslocações oficiais de representação no estrangeiro;
- ✓ Acompanhar os embaixadores estrangeiros no processo de acreditação, nomeadamente na cerimónia de entrega das cartas credenciais;

GESTÃO PROTOCOLAR DE UM EVENTO

FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

CHEFE DE PROTOCOLO

- ✓ Estruturar, em parceria com os seus homólogos, o programa de receção em visitas oficiais de representantes estrangeiros;
- ✓ Integrar comissões organizativas de celebrações nacionais.

PROTOCOLO EM EVENTOS

Todos os países têm **regras protocolares** que variam mediante os **padrões culturais e costumes**. É determinante conhecer:

- ✓ Palavras e diálogos adequados
- ✓ Regras e formas de tratamento
- ✓ Trajes cerimoniais
- ✓ Normas de conduta
- ✓ Profundo conhecimento de organização de eventos

PROTOCOLO EM EVENTOS

Indispensável a qualquer evento:

- ✓ Cumprimento da pontualidade
- ✓ O ato de cumprimentar
- ✓ Receção oficial
- ✓ Ordenação e colocação de bandeiras
- ✓ Precedências oficiais
- ✓ "Seating" (encontros de trabalho e refeições)
- ✓ Seleção de menus
- ✓ Segurança

PROTOCOLO EM EVENTOS

Conjunto de **tarefas** transversais:

- ✓ Definição de datas
- ✓ Estruturação dos programas e respetiva aprovação
- ✓ Eventuais condecorações
- ✓ Visitas a monumentos emblemáticos
- ✓ Assinatura em livros de honra
- ✓ Encontros paralelos a nível oficial ou empresarial
- ✓ Banquetes e ofertas
- ✓ Conferências de imprensa, etc.

PROTOCOLO EM EVENTOS

PAÍS ANFITRIÃO

Funções:

- ✓ Convidar, receber e receber bem os convidados
- ✓ Informar-se previamente sobre a cultura, os hábitos e costumes de quem o visita
- ✓ Tornar a permanência do convidado memorável

PROTOCOLO EM EVENTOS

PAÍS ANFITRIÃO

Funções:

- ✓ Proporcionar momentos agradáveis
- ✓ Dar a conhecer o melhor do país: pessoas, riqueza histórica/cultural, etc.
- ✓ Composição dos menus bem estruturada, em especial se houver um vasto número de países, culturas e religiões.

PROTOCOLO EM EVENTOS

PAÍS VISITANTE

Funções:

- ✓ Obtenção de informação sobre o país a visitar
- ✓ Agir com prudência face à cultura visitada
- ✓ Conhecer o sistema político
- ✓ Nome dos seus representantes e respetivas formas de tratamento

PROTOCOLO EM EVENTOS

PAÍS VISITANTE

Funções:

- ✓ Dominar os factos históricos mais relevantes e temas da atualidade
- ✓ Saber quais as principais cidades e respetiva localização geográfica
- ✓ Inteirar-se sobre a religião professada
- ✓ Identificar temas mais delicados para não os mencionar

PROTOCOLO EM EVENTOS

SAUDAÇÃO

Varia consoante o meio em que estamos e as pessoas a que nos dirigimos:

OFICIAL – regulada pelo protocolo

PARTICULAR – por cortesia é sempre:

peessoa mais nova para a mais velha;
categoria inferior à superior;
1.º senhor, 2.º senhora.

PROTOCOLO EM EVENTOS

APRESENTAÇÃO

Está intimamente ligada à saudação:

- ✓ É também um meio de comunicação que possibilita o começo de uma relação social, através da conversa que se pode suceder;
- ✓ É determinante para o julgamento favorável ou não da pessoa: é quando ocorre a chamada **primeira impressão**.

PROTOCOLO EM EVENTOS

TÍTULOS

- ✓ Depende do grau de formalidade do evento;
- ✓ As famílias nobre e personalidades com altos cargos orgulham-se dos seus títulos: a sua omissão pode ser uma falha grave de protocolo e respeito.

PROTOCOLO EM EVENTOS

COMPORTAMENTO NUMA CONVERSA

Princípio da ética:

- ✓ Delicadeza
- ✓ Saber ouvir e intervir no momento certo, não transmitindo a ideia e sinais de ausência
- ✓ Demonstrar um elevado nível cultural e cortesia social e protocolar.

PROTOCOLO EM EVENTOS

SUBIR E DESCER ESCADAS

Se demasiado estreitas:

- ✓ Primeiro avançam os cavalheiros, seguidos pelas senhoras
- ✓ No topo, as senhoras passam para a frente para serem as primeiras a entrar na sala/salão/espço
- ✓ Ao descer, as senhoras vão primeiro (moda dos vestidos curtos!)

PROTOCOLO EM EVENTOS

SUBIR E DESCER ESCADAS

Se amplas:

- ✓ Podem subir e descer lado a lado.

PROTOCOLO EM EVENTOS

DISTRIBUIÇÃO DOS LUGARES À MESA

Ter em conta o tipo de autoridades oficiais, cônjuges, características do jantar e o motivo

As regras básicas são:

- ✓ Presidem os anfitriões, independentemente de ser uma mesa oficial ou particular
- ✓ Quando a presidência é feita por dois homens, a 1.ª é dada ao anfitrião e à 2.ª o lugar à sua frente

PROTOCOLO EM EVENTOS

DISTRIBUIÇÃO DOS LUGARES À MESA

Nas refeições de carácter familiar, deve-se seguir os procedimentos da elegância e cortesia e boas maneiras:

- ✓ Convidados e idosos têm primazia
- ✓ A mulher tem a mesma prioridade que o seu marido
- ✓ Os casais não devem sentar-se, nem lado a lado, nem em frente um ao outro

PROTOCOLO EM EVENTOS

DISTRIBUIÇÃO DOS LUGARES À MESA

Nas refeições de carácter familiar, deve-se seguir os procedimentos da elegância e cortesia e boas maneiras:

- ✓ A senhora que merece maior consideração senta-se à direita do anfitrião e o seu par à direita da anfitriã
- ✓ Não havendo motivos de precedência, é a pessoa mais idosa que tem prioridade

PROTOCOLO EM EVENTOS

COLOCAÇÃO DE MESAS

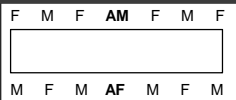
Modelo anglo-saxão
Anfitriões: Assumem as cabeceiras das mesas



PROTOCOLO EM EVENTOS

COLOCAÇÃO DE MESAS

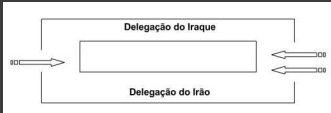
Modelo francês
Anfitriões: Assumem o centro da mesa, frente a frente



PROTOCOLO EM EVENTOS

COLOCAÇÃO DE MESAS

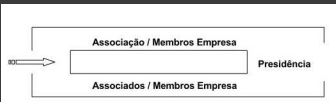
Reuniões de Delegações Estrangeiras
Presidência: Secretário Geral das Nações Unidas



PROTOCOLO EM EVENTOS

COLOCAÇÃO DE MESAS

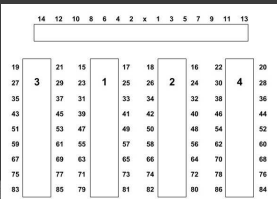
Reuniões de Trabalho de Associações/ Grandes Empresas
Presidência: Protocolarmente, quem preside é quem escolhe o lugar.



PROTOCOLO EM EVENTOS

COLOCAÇÃO DE MESAS

Mesas com Presidência
Separada das mesas dos comensais
Afixação de um plano com as mesas e respetivos lugares



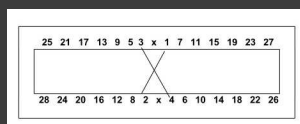
PROTOCOLO EM EVENTOS

COLOCAÇÃO DE MESAS

Mesas num Banquete Imperial

Presidência: Pode existir duas presidências – anfitrião e homenageado

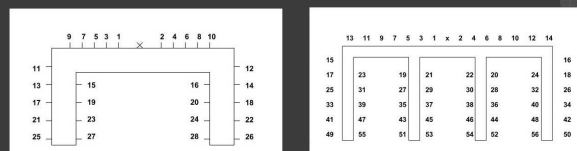
Lugares alternados entre cavalheiros e senhoras



PROTOCOLO EM EVENTOS

COLOCAÇÃO DE MESAS

Mesas em U e em Pente

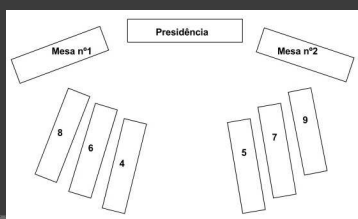


PROTOCOLO EM EVENTOS

COLOCAÇÃO DE MESAS

Mesas em Espiga

Comporta no mínimo 10 mesas retangulares do mesmo tamanho

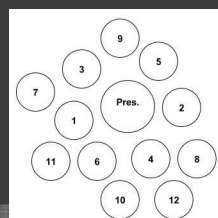


PROTOCOLO EM EVENTOS

COLOCAÇÃO DE MESAS

Núcleos dispersos

A mesa da presidência é a maior; as restantes de tamanho médio



TROCA DE CORRESPONDÊNCIA

TIPO DE MATERIAL

- ✓ Papel de qualidade, de cor branca, creme, cinza claro ou azul esbatido
- ✓ No papel de carta particular, pode-se colocar um timbre ou um carimbo identificativo
- ✓ Protocolarmente, deve escrever-se a tinta azul em papel azul, e a preto em qualquer outro papel
- ✓ Qualquer correspondência de caráter particular deve ser manuscrita, especialmente se for para formular votos

TROCA DE CORRESPONDÊNCIA

TIPOS DE CARTA

- ✓ **Cartas a pessoas conhecidas:** informais, tratamento de maior proximidade
- ✓ **Cartas de agradecimento:** realçar a propriedade e o motivo
- ✓ **Carta de felicitações:** anunciar com agrado a felicidade que se sente pelo êxito alcançado ou acontecimento realizado
- ✓ **Cartas de pêsames:** realçar o pesar e a consternação perante o desaparecimento da pessoa

TROCA DE CORRESPONDÊNCIA

TIPOS DE CARTA

- ✓ **Cartas de apresentação:** indicar a identidade, o perfil e as competências de desempenho para uma determinada situação
- ✓ **Cartas profissionais:** pragmáticas, curtas e objetivas. Realçar ao máximo a condição vantajosa do compromisso empresarial

TROCA DE CORRESPONDÊNCIA

CONVITES

- ✓ Devem ser enviados, no mínimo, com três semanas de antecedência para que se possam fazer as respetivas confirmações.
- ✓ Deve ter impresso o termo RSVP (Responda Por Favor); a omissão significa que o convidado declina o convite.

Obrigatório:

- ✓ Data limite de confirmação e meios de comunicação

TROCA DE CORRESPONDÊNCIA

CONVITES

Passos para solicitar a presença de uma Autoridade num Ato

- ✓ Entregar o convite pessoalmente ou às suas secretárias com **duas semanas de antecedência**
- ✓ Anexar o **programa completo**, com datas, horários e autoridades que vão assistir
- ✓ Se o convite for entregue pessoalmente, é imprescindível **informar a sua secretária** para que marque na sua agenda

TROCA DE CORRESPONDÊNCIA

CONVITES

Passos para solicitar a presença de uma Autoridade num Ato

- ✓ Quinze dias antes do início, os organizadores de maior hierarquia vão buscar as autoridades para acompanhá-las até à sala onde vai decorrer a celebração
- ✓ A pessoa encarregue da apresentação deve ter na mesa presidencial um guião de desenvolvimento e dos momentos em que deverá intervir, com o respetivo texto

REGRAS DE PROTOCOLO NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

APRESENTAÇÕES E CUMPRIMENTOS

- ✓ É uma manifestação de cortesia, afabilidade e de reconhecimento
- ✓ Varia de sociedade para sociedade
- ✓ Assume especificidades que devem ser conhecidas por todos aqueles que são responsáveis por relações internacionais.
- ✓ De uma forma geral deve utilizar-se a designação de género (Senhor/Senhora), acompanhado pelo nome e/ou apelido

REGRAS DE PROTOCOLO NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

APRESENTAÇÕES E CUMPRIMENTOS

Especificamente na sociedade ocidental:

- ✓ Por norma, qualquer apresentação é feita por uma terceira pessoa que conhece ambos
- ✓ Hierarquicamente apresenta-se o nível inferior ao superior
- ✓ Deve contemplar o nome do apresentado + título profissional ou académico
- ✓ A senhora não se levanta: o homem tem essa obrigação

REGRAS DE PROTOCOLO NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

APRESENTAÇÕES E CUMPRIMENTOS

Especificamente na sociedade ocidental:

- ✓ A norma de cumprimento é o aperto da mão direita. Deve ser forte e as pessoas devem olhar-se nos olhos; o beijo também é bastante usado
- ✓ Em situação de acompanhamento público, o anfitrião dá sempre a sua direita ao convidado

REGRAS DE PROTOCOLO NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

REUNIÕES

Fundamental para o êxito:

- ✓ Pontualidade
- ✓ Ser assertivo e diretivo na conversa
- ✓ Evitar assuntos delicados (política, religião, etc.)
- ✓ Atender a condições culturais específicas sobre as quais se deve procurar conhecimentos

REGRAS DE PROTOCOLO NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

REUNIÕES

Na mesa das reuniões:

- ✓ Sempre que possível escolher uma mesa de trabalho redonda: facilita as precedências
- ✓ No caso de uma mesa redonda: quem vai secretariar deve sentar-se à esquerda de quem preside a reunião
- ✓ No caso de uma mesa retangular: quem vai secretariar deve sentar-se um pouco atrás do presidente. Os visitantes à direita do presidente e os membros da casa à esquerda

REGRAS DE PROTOCOLO NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

REUNIÕES

Na mesa das reuniões:

- ✓ Se a delegação for importante, o anfitrião é quem decide quem se senta à esquerda ou à direita
- ✓ No caso de haver tradutores, deve ficar um em cada cabeceira da mesa.
- ✓ Quem preside à reunião deve ficar sentado virado para a entrada da porta da sala, enquanto o visitante deve ficar em frente ao anfitrião

REGRAS DE PROTOCOLO NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

REUNIÕES

Na mesa das reuniões:

- ✓ Caso a reunião seja de somente duas pessoas, o anfitrião senta-se de frente para a porta, mas o seu convidado à sua direita
- ✓ No caso de se sentar pessoas lado a lado, é necessário anteriormente medir as sensibilidades para evitar problemas

REGRAS DE PROTOCOLO NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

REFEIÇÕES E ESCOLHAS DE MENUS

- ✓ Implica conhecer um conjunto de fatores de ordem cultural, gostos especiais e condicionantes dos nossos convidados
- ✓ As dietas devem ser sempre consideradas, assim como o consumo de bebidas alcoólicas e determinados tipos de carne
- ✓ O truque é saber deste tipo de questões com antecedência através dos funcionários dos convidados

REGRAS DE PROTOCOLO NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

DISCURSOS

- ✓ O anfitrião deve fazer o discurso de abertura: boas vindas e elogios
- ✓ Segue-se o convidado que deve agradecer e retribuir

REGRAS DE PROTOCOLO NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

CORRESPONDÊNCIA

- ✓ É formal e pragmática: tem que atingir rapidamente o objetivo a que se propõe
- ✓ Deve ser processada a computador, em papel de formato A4, havendo o cuidado de escolher a qualidade do tipo de folha e da impressão do timbre da empresa
- ✓ Não deve ter erros de escrita

REGRAS DE PROTOCOLO NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

CORRESPONDÊNCIA

- ✓ Os documentos que acompanham a carta devem seguir em anexo, devendo ser referenciada a sua inclusão no canto inferior esquerdo da folha
- ✓ Antes de se emitir a carta deve verificar-se se os anexos estão incluídos
- ✓ Deve-se guardar sempre uma cópia de toda a documentação

REGRAS DE PROTOCOLO NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

CONTACTOS INTERNACIONAIS

- ✓ As relações são tanto melhor conseguidas quanto mais cuidado houve no conhecimento de hábitos, tradições e modos de vida
- ✓ Existe a necessidade obrigatória de se conhecer os usos e costumes e restrições impostas pela religião e cultura. Só deste modo se poderão estabelecer relações privilegiadas em plano de igualdade, sem ferir as susceptibilidades dos nossos convidados

REGRAS DE PROTOCOLO NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

CARTÕES DE VISITA

- ✓ É uma ferramenta de apresentação
- ✓ Deve incluir: nome, título profissional, morada, contacto e/ou logotipo e designação da empresa (caso seja um cartão de representação)
- ✓ Perante uma pessoa mais importante não devemos ser nós a entregar o cartão, mas sim esperar que essa pessoa o entregue

REGRAS DE PROTOCOLO NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

CARTÕES DE VISITA

Tipos:

- ✓ Pessoal – tem apenas o nome impresso
- ✓ De casal – nome do marido e mulher
- ✓ Particular – nome, morada e telefone
- ✓ Profissional – nome, profissão, telefone, endereço e correio eletrónico, website, LinkedIn
- ✓ Empresa – n + p + t + e + ce + w + logotipo empresa

REGRAS DE PROTOCOLO NAS CERIMÓNIAS OFICIAIS

HASTEAR DAS BANDEIRAS

- ✓ Em destaque, no mastro principal deve estar a bandeira do país que acolhe a receção. As restantes deverão estar por precedência alfabética
- ✓ Num encontro bilateral, o lado direito do espaço deve ser dado ao anfitrião, devendo os mastros ser iguais
- ✓ Quando em suporte de pé de palco, deverão ser colocadas no canto interior direito, atrás da mesa da presidência de eventos, sendo que a nacional deve ser colocada no meio

REGRAS DE PROTOCOLO NAS CERIMÓNIAS OFICIAIS

PRECEDÊNCIA DE CHEGADAS E PARTIDAS DE VIATURAS OFICIAIS

Presidência da República

- ✓ Carro da Polícia
- ✓ Guarda avançada de escolta
- ✓ Carros do Chefe de Estado
- ✓ Carro da Polícia

REGRAS DE PROTOCOLO NAS CERIMÓNIAS OFICIAIS

PRECEDÊNCIA NO INTERIOR DOS CARROS NOS CORTEJOS E EMBARQUES

- ✓ Nas carruagens e automóveis, o lugar de honra é no banco de trás, à direita
- ✓ Na partida, os carros deverão estar alinhados de modo a que o lado esquerdo fique ao longo do passeio. A pessoa que ocupa o lugar de honra sobe primeiro
- ✓ Na chegada, o condutor deve agir de modo a que a saída se faça pelo lado direito. A pessoa que ocupa o lugar de honra é a primeira a sair.