

Inglês para Atendimento em Bares e Restaurantes



Anna Christina Grubba Formenti

Inglês para Atendimento em Bares e Restaurantes

1.^a edição

IESDE Brasil S.A
Curitiba
2008

F725 Formenti, Anna Christina Grubba.

Inglês para Atendimento em Bares e Restaurantes./Anna Christina Grubba Formenti. — Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2008.

136 p.

ISBN: 978-85-387-2186-4

1. Língua inglesa – Compêndio para estrangeiros. 2. Língua inglesa – Estudo e ensino. I. Título.

CDD 428.24

Capa:

Concepção – LF/Mercado

Ilustração – Márcio Luiz de Castro



Todos os direitos reservados

IESDE Brasil S.A.
Al. Dr. Carlos de Carvalho, 1.482 • Batel
80730-200 • Curitiba • PR
www.iesde.com.br

ABRASEL – Associação Brasileira de Bares e Restaurantes
Rua Bambuí, 20 – Sala 102 • Serra
30210-490 • Belo Horizonte • MG
www.abrasel.com.br

Atender bem o cliente é uma premissa básica para quem atua em qualquer segmento, e principalmente para o setor de serviços. Compreender as necessidades e os interesses do cliente já faz parte do negócio, e a comunicação, nesse processo, é fundamental. Entretanto, como entender o cliente nos casos em que a língua é uma barreira para a comunicação? Pensando nisso, este livro foi criado para auxiliar no atendimento de clientes e turistas que falam o idioma inglês.

Para facilitar essa comunicação, ao longo desta obra serão apresentadas frases essenciais para o atendimento, dicas de perguntas e respostas, exemplos, textos explicativos e muitos exercícios para estimular a leitura e a escrita na língua inglesa.

Cada capítulo apresenta uma etapa do atendimento, e, à medida que vamos avançando nesse processo, o conteúdo apresentará incidência da língua inglesa (visando forçar a compreensão). Mantenha em mãos um dicionário inglês-português para esses momentos de difícil compreensão. E lembre-se: este livro apresenta ferramentas para facilitar o dia a dia do garçom, mas é extremamente importante que você mantenha um estudo contínuo desse idioma.

Bons estudos!



RECEIVING FOREIGNERS AT THE ESTABLISHMENT

7

RECEIVING FOREIGNERS AT THE TABLE

27

ORDERING A MEAL

47

SERVING THE MEAL

69

CLOSING THE BILL

87

TRANSLATION

107

VOCABULARY

127



RECEIVING FOREIGNERS AT THE ESTABLISHMENT

Este material é parte integrante do acervo do IESDE BRASIL S.A.,
mais informações www.iesde.com.br



“Culture and language are intrinsically connected.”

(Cultura e idioma estão intrinsicamente ligados)

Culture

There are a variety of definitions of “culture”. In general, the term **culture** denotes the whole product of an individual, group or society of intelligent beings. Incluindo tecnologia, arte, ciência, bem como os valores de sistemas morais e as características de comportamento e os hábitos de uma seleção de seres inteligentes.

Culture includes *(Cultura inclui)*

Beliefs; customs; language; traditions; behaviors.

Arts; history; ceremonies.

Morals; attitudes; religion; tabus.

Culture doesn't include *(Cultura não inclui)*

Heightened sensivity

Stereotypes; generalizations.

Convert prejudices; defensiveness

Language

A **language** is a system used to facilitate communication among higher animals and/or computers. Strategic interactions of the tongue with other components of the vocal tract, particularly the teeth and the palate, lead to the living synthesis of human speech.



30% da comunicação entre as pessoas é feita por meio das palavras e 70% é não verbal. No entanto, existem certas variáveis no meio ambiente que são essenciais e importantes de serem observadas a fim de antecipar problemas entre interações interculturais.

Explique com suas palavras o que diz o texto.

Concerning verbal communication (30%), it is important to observe:

- ◆ **Pitch** – highness or lowness of voice (aumento ou diminuição do tom de voz);
- ◆ **Speech rate** – how fast one talks (velocidade da fala);
- ◆ **Volume** – how loudly one talks (volume da voz);
- ◆ **Pausing** – how long pauses in speech are (tempo de duração das pausas).

Concerning non-verbal communication (70%), it is important to observe:

Body language (*linguagem corporal*)

- ◆ **Touching** – body expression (tato, uso do toque entre as pessoas);
- ◆ **Eye behavior** – eye contact (olhar nos olhos);
- ◆ **Use of space** – proximity (proximidade entre as pessoas);
- ◆ **Body movements, gestures** – gesticulate, use of facial expressions (gesticulação, uso do expressões faciais);
- ◆ **Smell responses** – use of perfume (uso do perfume olfato);
- ◆ **Time consciousness** – people who are on time, or late (pontualidade).



Breaking the ice (*Quebrando o gelo*)

A fim de romper a barreira natural de comunicação entre culturas diferentes, recomenda-se o uso da linguagem de comunicação universal:

Smile 😊 and body language

Greetings (*Cumprimentos*)

Observe your client (*Observe seu cliente*)

It's important to observe what is going on in your own **cultural environment** (ambiente cultural) and pay close attention to people's **behaviour** (comportamento),

attitudes, activities etc. As a result, you'll be able to describe your own culture and your client's culture at a certain level of accuracy.

Who is your guest? (*Quem é o seu cliente?*)



- ◆ Business people, tourists, students, families on vacation, teens etc.?
- ◆ Nationality – this is a very important item, because of the cultural differences. Each society has its own beliefs, attitudes, custom, behaviour and social habits. These give people a sense of who they are, how they are supposed to behave and what they should or should not do.

People behave differently in Brazil, Japan, China, The USA, Europe, The United Kingdom etc. There will be always similarities and contrasts, as you can identify in the chart below.

DIFFERENT CUSTOMS – CROSSING CULTURES.	
<p>IESDE Brasil S.A.</p>	<p>IESDE Brasil S.A.</p>
Canada If you are invited for a meal, you should arrive on time – not early not late.	Indonesia Never point to anything with your foot.



France
When eating out, keep both
hands on or above the table.



South Korea
Always use both hands to pass something to an
older person.



Egypt
Don't eat anything with
your left hand.



Thailand
Never touch anyone – especially
a child – on the head.

Quando as pessoas visitam ou moram em outro país pela primeira vez, elas frequentemente se surpreendem com as diferenças culturais. Para algumas pessoas, viajar para outro país é o que elas mais apreciam na vida; para outras, entretanto, as diferenças culturais fazem com que elas se sintam desconfortáveis, amedrontadas, e até mesmo inseguras.

COUNTRY	CUSTOM
Japan	People bow when they see or meet someone they know.
Italy	People kiss each other on the cheeks as a greeting, both men and women.
The USA and The UK	People shake hands as a greeting.
Brazil	Men shake hands and women kiss each other on the cheeks as a greeting.
Denmark	People generally arrive on time.
France	Service is usually included in the price of a meal.
Spain	People usually arrive late for most appointments.
The USA	People leave a tip of 15-20 percent in restaurants.

Ao receber estrangeiros é de suma importância entender e apreciar as diferenças culturais. Isso pode ajudar a evitar mal-entendidos e lhe fará sentir muito mais confortável ao tratar com seus clientes.

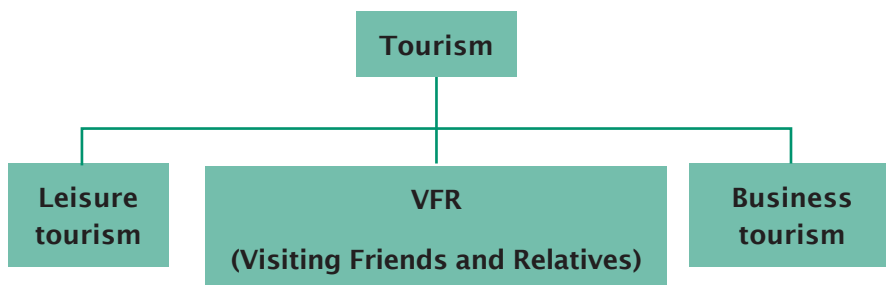
Tips to avoid culture shock (Dicas para evitar choques culturais)

- ◆ Avoid quick judgments; try to understand people in another culture from their point of view (Evite julgamentos precipitados).
- ◆ Don't think of your cultural habits as "right" and other people's as "wrong" (Evite pensar que somente os seus hábitos culturais são os certos).
- ◆ Be willing to try new things and to have new experiences (Esteja aberto para novas experiências).
- ◆ Try to appreciate and understand other people's values (Tente apreciar e entender os valores de outras pessoas).
- ◆ Think about your own culture and how it influences your attitudes and actions (Pense o quanto a sua cultura influencia suas atitudes e ações).
- ◆ Avoid having negative stereotypes about foreigners and their cultures when we judge someone on the basis of our perception of the group he or she belongs, creating a "halo effect", when we draw a general impression about an individual on the basis of a single characteristic, such as intelligence, sociability or appearance (Evite preconceitos).
- ◆ Show interest in as well as respect, sincerity, acceptance and concern for things that are important to other people. (Demonstre interesse, bem como sinceridade e aceitação pelas coisas que são importantes para as outras pessoas).



Why do people travel? What other reasons for travelling can you think of?





TYPES OF TOURISM – TIPOS DE TURISMO	
Holidays	Professional meetings
Health and fitness	Exhibitions and trade fairs
Sporting events	Conferences and conventions
Education and training	Incentive travel
Culture and religion	

For example:

- ◆ **Retired couple** on a walking **holiday** in Scotland – feriado.
- ◆ Overseas **student** going to **study** English in Cambridge – educação.
- ◆ **Scientists** flying to Helsinki for an international **conference** – conferência.
- ◆ **Football fans** **travelling** to an away match – evento esportivo.
- ◆ **Travel agents** attending a **fair** in Berlin – feira de negócios.
- ◆ **Weekend break** in Verona with theatre tickets for Romeo and Juliet – feriado curto.
- ◆ **Trip** to San Francisco for the most successful salesperson of the year – motivacional.
- ◆ **Holiday** to Florida for a **married couple** – férias.
- ◆ Japanese **business** person **negotiating a contract** in Berlin – reunião profissional.
- ◆ **Family flying** to Istanbul for a **wedding** – visitando a família.

Use formal or informal language depending on your client's profile. (Use linguagem formal ou informal, dependendo do perfil do seu cliente)



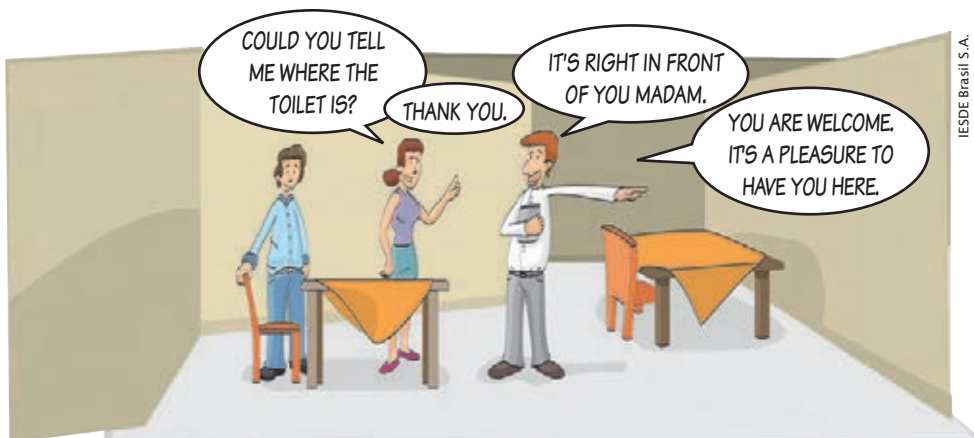
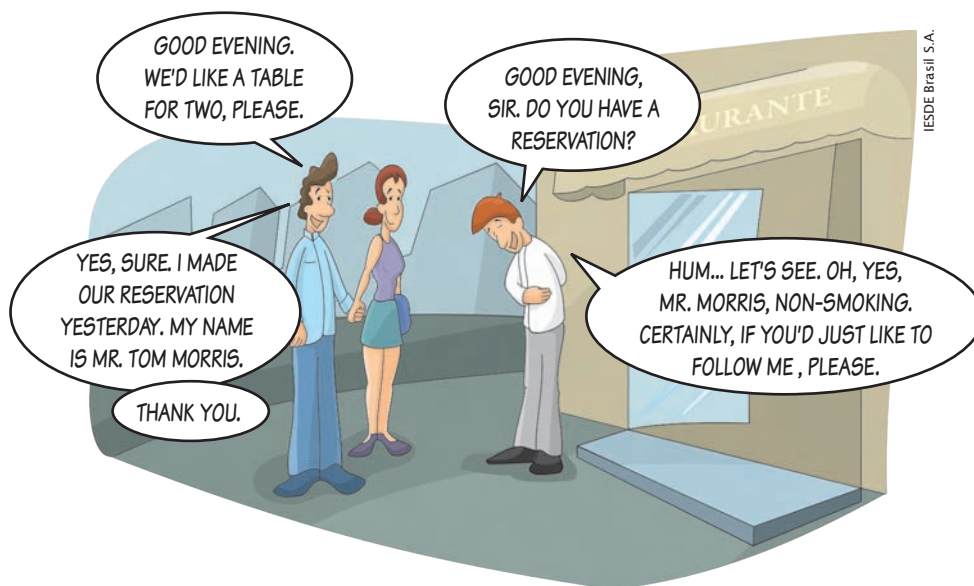
Pronunciation – the alphabet

A	(ei)	N	(enn)
B	(bi)	O	(ou)
C	(si)	P	(pi)
D	(di)	Q	(kiu)
E	(i)	R	(ar)
F	(éf)	S	(és)
G	(dji)	T	(ti)
H	(eitch)	U	(iú)
I	(ai)	V	(vi)
J	(djei)	X	(éks)
K	(kei)	W	(dabliu)
L	(él)	Y	(uai)
M	(ém)	Z	(zi)

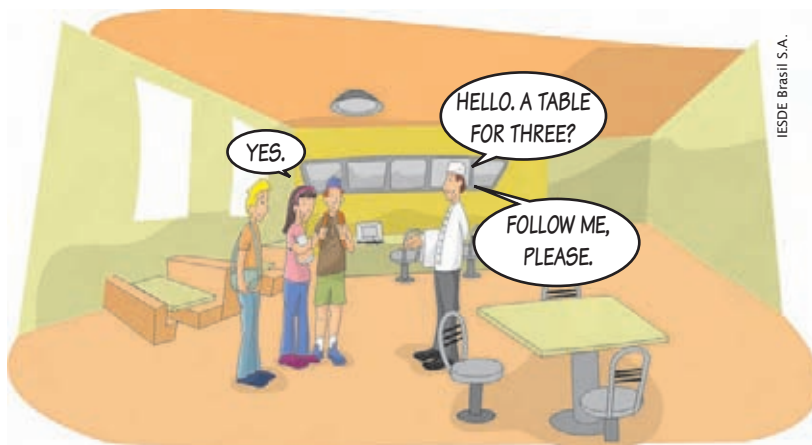
Obs.: em inglês, muitas vezes, pronunciamos de uma maneira diferente da qual escrevemos. Entretanto, saber o som do alfabeto facilita a compreensão de nomes e sobrenomes quando soletrados em inglês.

At the establishment – serving guests

Formal approach (*Abordagem formal*)



Informal approach (*Abordagem informal*)





Greetings

Formal language (*Linguagem formal*)

- ◆ Greetings: Good Morning/Good Afternoon/Good Evening/Good Night
- ◆ Do you have a reservation?
- ◆ I'm Carlos Silva. It is a pleasure to have you here.
- ◆ Welcome to Família Restaurant.
- ◆ Thank you.
- ◆ You are welcome.

Informal language (*Linguagem informal*)

- ◆ Hello, everyone! It's nice to have you here!
- ◆ I'm Roberto. Welcome to Família.
- ◆ Good-bye.
- ◆ Thanks.
- ◆ You are welcome.

“Different people have different needs.” (*Pessoas diferentes têm necessidades diferentes*)

Identifying your client's needs

Esteja atento quanto aos itens abaixo, assim você estará preparado para receber bem seu cliente.

Fumantes ou não fumantes?: **Smoking or non-smoking?**

Número de pessoas: **How many people are with you?**

Crianças: **Are there any children? How many?**

Localização dos banheiros: **The toilets are in the back of the restaurant.**

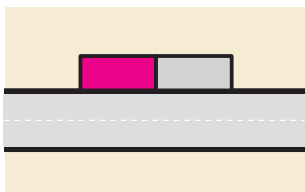
In front of (na frente), behind (atrás), next to (próximo), on the right (à direita), on the left (à esquerda), between (entre).

Prepositions

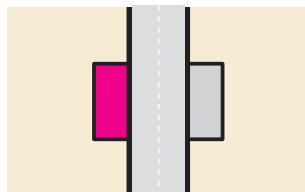
INGLÊS

PARA ATENDIMENTO EM
BARES E RESTAURANTES

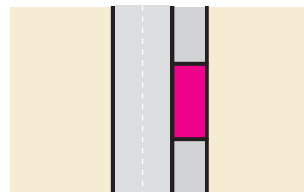
20



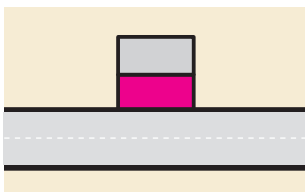
Next to



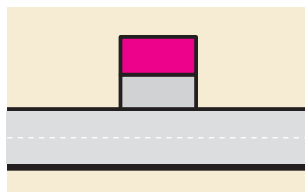
Across from



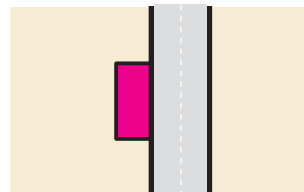
Between



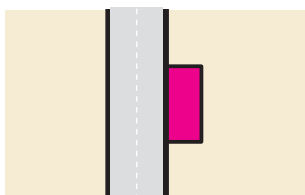
In front of



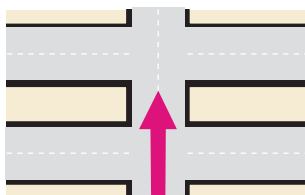
Behind



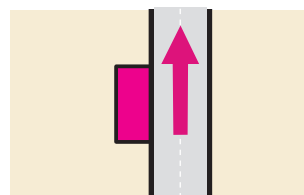
On the left



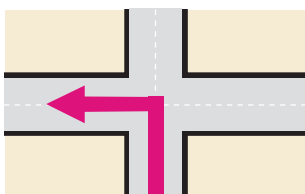
On the right



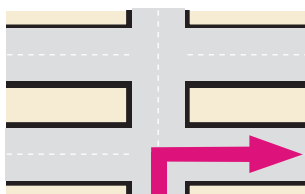
Go straight



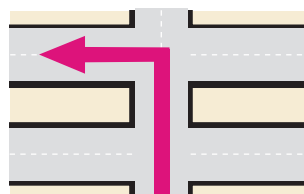
Go past



Turn left



Take the first right



Take the second left



Making questions in English

Do you speak English?
Yes, I do. Yes, a little.
Do you have a reservation?
Yes, we do.
May I help you?
Yes, you may. No, you may not.
Can you hang up my clothes?
Yes, I can.

Para elaborar uma pergunta em inglês, o verbo auxiliar sempre vem no início da frase.

Do, May, Can, Could etc.



1 Match the questions with the answers. The first one has been done as an example.

- | | |
|--|---|
| 1. Do you speak English? | () Yes, the name's Watson – a table for three. |
| 2. Would you like smoking or non-smoking? | (1) Yes, a little bit. |
| 3. Do you have a reservation? | () Yes, please. Could you hang up our coats? |
| 4. How many persons are with you? | () Yes, it's S-M-I-T-H. |
| 5. Good evening, is there a table for two? | () It's on your left. |
| 6. Where's the toilet? | () Smoking, please. |
| 7. Can you spell you name? | () A group of ten. |
| 8. Hi. May I help you? | () Just one moment. Could you follow me, please? |

2 Write the following sentences in the correct order to create a dialog. The first sentence has been done as an example.

Good evening, sir.

Yes, we have a reservation, the name's Mason.

Where is the toilet, please?

Do you have a reservation?

Good evening.

Humm... let's see. Yes, Mr. and Mrs. Mason. Would you follow me, please?

Yes, sure.

You are welcome.

May I help you?

It's in the lounge, on your right.

Thank you.

Waiter

Good evening, sir.

Mr. Mason

Waiter

Mr. Mason

Waiter

Mr. Mason

Waiter

Mr. Mason

Waiter

Mr. Mason

Waiter

3 Complete the conversation. Then practice with a partner.

A. Hi, may I help you?

B. _____

A. Can you repeat, please?

B. A table for four.

A. Just a moment.

B. Ok, thanks.

A. _____, please.



- 1 Observe your guests – nationality, attitude, behaviour (Observe seus clientes).
- 2 Greet your guests (Cumprimente seus clientes).
- 3 Introduce yourself (Apresente-se).
- 4 Make a short welcome speech (Faça um pequeno discurso de boas-vindas).
- 5 Identify your client's needs (Identifique as necessidades do seu cliente).



Food allergies



IESDE Brasil S.A.

Luis always had headaches and stomachaches. First, Luis's doctor gave him some medicine, but it didn't work.

Then his doctor asked him about his favorite foods. Luis said he loved cake and ice cream. His doctor said, "Stop eating sweets." Luis stopped, but he still got headaches and stomachaches. Next, his doctor asked him a few more questions about his diet. Luis said he ate a lot of fish. His doctor told him to stop eating fish. When Luis stopped eating fish, he felt much better.

Sharon often had a very sore mouth after eating. First, she stopped drinking milk and eating cheese, but this made no difference.

Then, in the summer, the problem became really bad, and it was difficult for Sharon to eat. Her doctor asked about her diet. She said she had a tomato garden, and she ate about ten tomatoes a day. Sharon's doctor told her not to eat tomatoes. When she stopped eating tomatoes, Sharon's mouth got better.



IESDE Brasil S.A.



IESDE Brasil S.A.

Fred is a mechanic, but he was no able to hold his tools. His hands were swollen. First, he went to his doctor and she gave him some medicine. The medicine didn't work. He still couldn't hold his tools. After that, his doctor asked him about his diet. Fred told her he ate a lot of bread. She told him not to eat bread or pasta anymore. After ten days, Fred could hold his tools again.

Reading Comprehension *(Compreensão de texto)*

4 Explique com suas palavras o texto “Food allergies”.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

A photograph of three business professionals (two men and one woman) in a meeting, looking at a laptop. The image is faded and overlaid with a semi-transparent grey rectangle. A solid teal rectangle is in the top right corner.

RECEIVING FOREIGNERS AT THE TABLE

Este material é parte integrante do acervo do IESDE BRASIL S.A.,
mais informações www.iesde.com.br



É muito importante receber o cliente de acordo com o que ele espera da qualidade do serviço. Nesse segmento, a qualidade do serviço, a arte do bem receber as pessoas, realmente define se o cliente retornará e/ou recomendará o seu estabelecimento para outros potenciais clientes.

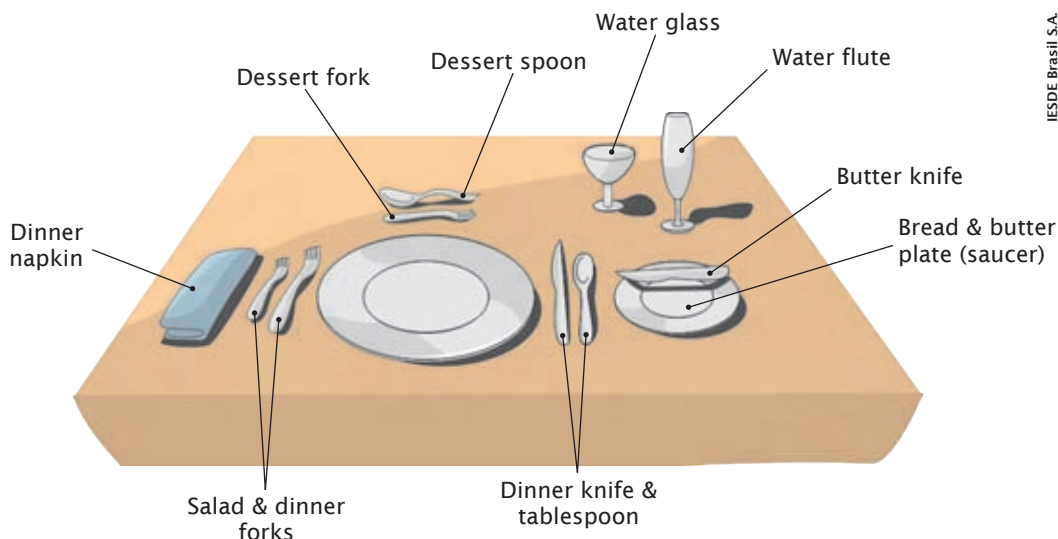
It's also essential to be aware of how to set the table in a formal as well as in an informal situation. Most of people from occidental cultures have an universal table setting; people from oriental cultures are different towards this matter, as the use of chopsticks, for instance.

Table setting *(Preparação da mesa)*

The table should have a centerpiece that performs a solely decorative function. If an informal dinner is being served and that will fill the available places at the table, care should be taken not to make the centerpiece too large so that there will be sufficient room to place serving dishes. Entretanto, num jantar formal, na Europa, por exemplo, a peça central pode ser “de efeito”, grande, incluindo velas, e pode se estender até o fim do comprimento da mesa. As peças decorativas centrais devem ser de baixa altura para não obstruir o rosto das pessoas à mesa.

Arranjos informais geralmente têm menos utensílios e louças, mas utilizam um *layout* estereotipado baseado num arranjo mais formal. Utensils are arranged in the order and the way a person will use them. Usually, in Western culture, forks, bread plate, spreader and napkin are to the left, while knives, spoons, drink ware, cups, and saucers are to the right, although the left-right order is reversed in a minority of countries. Formally, in Europe and Philippines, the cup and saucer will not be placed on the table until the very end of the meal.

Formal

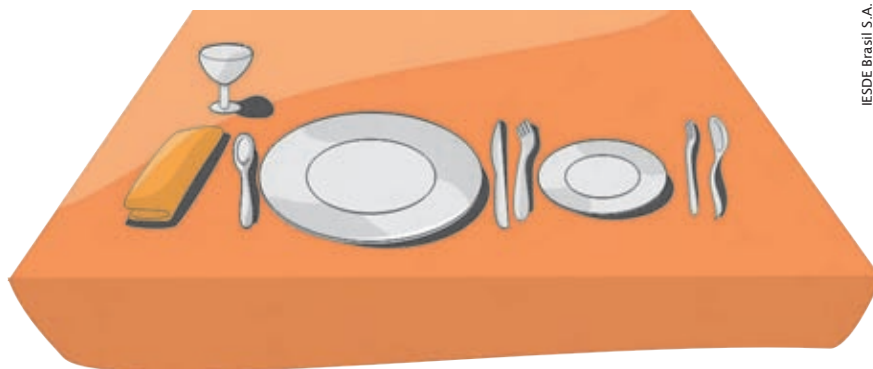


Utensils are placed about one inch from the edge of the table, each one lining up at the base with the one next to it. Os utensílios são posicionados de acordo com o uso dos mesmos, por exemplo, o garfo para salada e a colher para sopa, então o garfo para o jantar e a faca para o jantar. O corte das facas deve estar para dentro, em direção ao prato. Os copos são posicionados a aproximadamente 2,5cm das facas, e também em ordem de uso: vinho branco, vinho tinto, vinho para sobremesa e copo para água. The blade of the knife must face toward the plate. The glasses are positioned about an inch from the knives, also in the order of use: white wine, red wine, dessert wine, and water tumbler.

One inch (uma polegada) = 2,54cm

Informal

Ao preparar uma mesa informal, menos utensílios são utilizados e os pratos servidos são colocados na mesa. (Algumas vezes, a xícara e o pires são posicionados no lado direito da colher, mais ou menos 10cm da beira da mesa). Sometimes cup and saucer are placed on the right side of the spoon, about four inches from the edge of the table. Frequentemente, ao preparar a mesa menos formal, o guardanapo e/ou talheres podem ser firmados dentro do guardanapo, com um anel. Entretanto, tais objetos, como anéis de guardanapos, são raros no Reino Unido e na Itália.



Cutlery *(Talheres)*

Cutlery used: a plate, a fork, a knife and a drinking glass.

Cutlery refers to any hand utensil used in preparing, serving, and especially eating food. It is more usually known as silverware or flatware in the United States, where cutlery can have the more specific meaning of knives and other cutting instruments. This is probably the original meaning of the word. Since **silverware** suggests the presence of silver, the term **tableware** has come into use.



Skills required from the professional of this segment, for formal as well as informal situations (Qualificações necessárias para o profissional que atua nesse segmento, tanto para situações formais quanto para informais).

Hosts and hostesses, waiter and waitress, restaurant, lounge and coffee shop:

- ◆ **Active listening** – giving full attention to what other people are saying, taking time to understand the points being made, asking questions as appropriate and not interrupting at inappropriate moments (prestar atenção ao que as pessoas estão falando, dedicando tempo para compreendê-las, elaborando perguntas apropriadas, sem interrupções em horas inapropriadas).
- ◆ **Speaking** – talking to others to convey information effectively (falar com as pessoas para passar informações de modo eficiente).
- ◆ **Service orientation** – actively looking for ways to help people (percepção ativa sempre com o objetivo de ajudar as pessoas).
- ◆ **Social perceptiveness** – being aware of other's reactions and understanding why they react as they do (estar atento à reação dos outros e compreender o porquê dessa reação).
- ◆ **Instructing** – teaching others how to do something (ensinar os outros como fazer algo).
- ◆ **Persuasion** – persuading others to change their minds or behavior (persuadir os outros a mudar o seu pensamento ou comportamento).
- ◆ **Coordination** – adjusting actions in relation to other's actions (ajustar suas reações de acordo com a reação dos outros).

Receber e servir o cliente à mesa exige do profissional segurança, simpatia, profissionalismo e, principalmente, conhecimento do cardápio. Para poder oferecer e sugerir aperitivos, vinhos, entradas, refeição principal e sobremesa, o profissional necessita estar devidamente treinado, a fim de proporcionar um serviço de qualidade ao cliente estrangeiro. Esse cliente, ao sentir-se bem recebido, certamente vai recomendar o local, passando uma imagem positiva do estabelecimento, tornando-se, de fato, potencialmente permanente.

WORD POWER – wine list

Sauvignon Blanc	
Casas de Gimer	\$7.800
Mont Gras	\$8.900
Casa Lapostolle	\$13.800

Chardonnay	
Casa de Giner	\$9.900
Montes Alpha	\$18.500

Cabernet Sauvignon	
Erráziz Corton	\$7.500
Concha y Toro, Casillero del Diablo	\$9.900
Tarapacá Gran Reserva	\$13.500
Mont Gras Reserva	\$12.800
De Martino Legado Reserva	\$15.500

Merlot	
Casas de Giner	\$11.900
Gremaschi Furlotti Reserve	\$12.800
Casa Laspostolle	\$14.500

Carmenere	
Casas de Giner	\$11.900
De Martino Legado, Reserva	\$14.800

Ensamblaies	
Canda y tora (Cab., Shi., Cab f.)	\$12.500
Santa Enna Barrel Select 60/40	\$15.500



Comstock Complete.



Comstock Complete.



For adventurers

People travel to get away from their daily routine. It's a great way to find yourself and discover a whole new world.

Fishing & hunting

Fishing and hunting definitely have a worldwide appeal and are experienced by over 800 million people. Fishing is a great outdoor activity for any angler looking to relax and reel in that perfect bass. If you are more into the hunt, rest up next to some of the world's finest trees and prepare to chase game of all types. If you plan to hunt big or small game the good folks at outerquest.com have an adventure that's waiting for you.

Rock climbing

You've got your gear, put all fears aside and you're finally ready to go rock climbing. There is an extensive database of quality rock climbing destinations, tours and guides.

Sailing & cruise destinations

All aboard! Sail or cruise worldwide destinations today! Relax on deck while you soak in the sun. Enjoy gourmet foods with tantalizing appetizers.

Scuba diving & snorkeling

Explore the deep depths of the sea or snorkel with a school of fish. The destination unknown is always the most exciting adventure.

Adventure travel tours

Find the perfect adventure tour and enjoy yourself. There are numerous adventures available all different in nature.

Whitewater rafting & kayaking

Paddle your way down the world's most amazing rivers! With water splashing in your face and class in rapids ahead. Whitewater rafting and kayaking are unforgettable adventures.



www.praiasecrta.com

Explique com suas palavras cada um dos tipos de opção de turismo e aventura.

Caça e pesca:



Comstock Complete



Comstock Complete.

Navegar e/ou cruzeiro:

Escalada:



Istock Photo.



Istock Photo.

Mergulho e tubo *snorkel*:

Viagens de aventura:

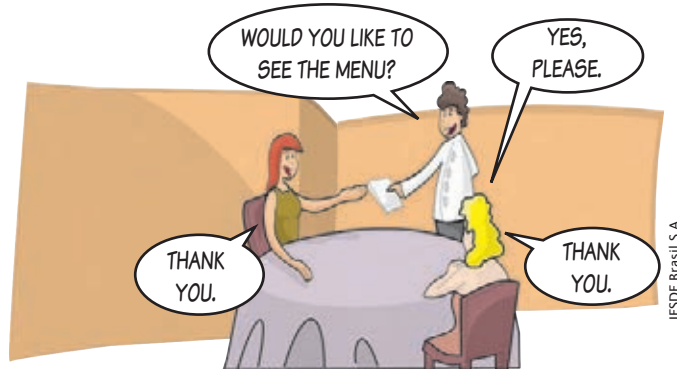
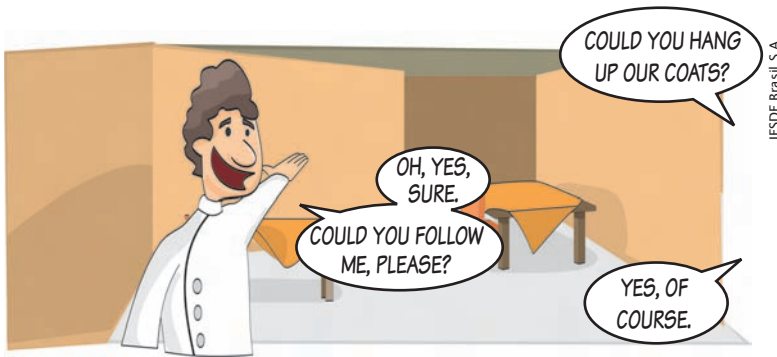
Rafting ou passeio de caiaque:



Formal approach

Conversation 1 - at the table

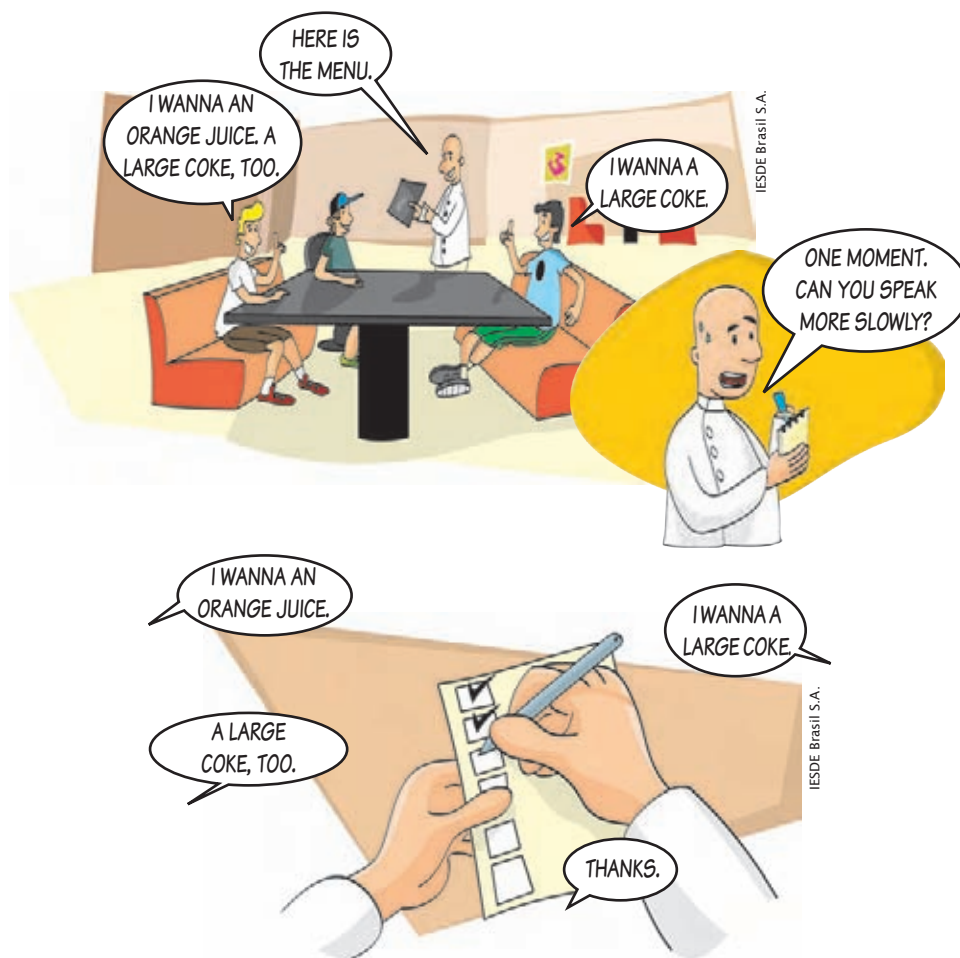




Informal approach

Conversation 2 - at the table





Obs.: O termo *wanna* significa *I want a/an...* (Eu quero um/uma...) e é muito utilizado pelos jovens na linguagem coloquial e como *slang* em músicas (gíria).



Na língua inglesa, os pronomes de tratamento ou títulos são utilizados com frequência quando apresentamos uma pessoa à outra ou nos dirigimos formalmente às pessoas:

Titles

Miss Susan Miller ou Miss. Miller	(Single females) – mulheres solteiras
Ms. Sarah Morgan ou Ms. Morgan	(Single or married females) – mulheres solteiras ou casadas
Mrs. Jennifer Lee ou Mrs. Lee	(Married females) – mulheres casadas
Mr. Fernando Garcia ou Mr. Garcia	(Single or married males) – homens solteiros ou casados
Sir	Senhor
Madam	Madame
Females	Mulheres
Males	Homens
Single	Solteiro(a)
Married	Casado(a)

É importante ressaltar que quando utilizamos o título devemos utilizá-lo com o nome completo da pessoa ou com o sobrenome, de acordo com o quadro acima.



Focus

The Simple Present

Do you like fish?	Yes, I do.	No, I don't.
Does Chuck like noodles?	Yes, he does.	No, he doesn't.
Do they like pizza?	Yes, they do.	No, they don't.

I like hamburgers, but I don't like pizza.

Dora likes chicken, but she doesn't like beef.

Dora and Chuck like tea, but they don't like noodles.

O presente simples é utilizado para indicar ações de rotina e para fornecer informações atuais de uma cidade, indivíduo etc.

Utiliza-se o auxiliar *do* nas perguntas e respostas afirmativas para *I /you/we/they* e *don't* para respostas negativas.

Utiliza-se o auxiliar *does* para *he/she/it* nas perguntas e respostas afirmativas e *doesn't* para respostas negativas.

Nas frases afirmativas, para *he, she, it* acrescenta-se *s, es, ou ies* no verbo principal.

For example:

- ♦ Sonia likes noodles. She likes noodles.



1 Complete the conversations and then practice with a partner:

- a _____ you like fish?
Yes, I _____.
- b _____ your sister _____
noodles?
Yes, she _____.
- c _____ Dan _____
vegetables?
No, he _____.
- d _____ your parents _____
sushi?
Yes, they _____.

2 Find the names of the food in the wordsearch. Complete the menu. The first one has been done as an example.

V	C	A	E	S	A	R	P	L
O	E	I	K	B	R	O	F	W
R	C	G	R	O	S	E	I	N
A	O	V	E	O	F	L	L	C
N	E	P	Q	T	L	A	E	O
G	D	E	U	X	A	M	T	F
E	M	E	L	O	N	B	L	F
G	U	A	C	A	M	O	L	E
P	O	T	A	T	O	E	S	E

MENU	
Appetizers	<p>1 _____ with Parma ham 2 _____</p> <p>3 _____ soup paté.</p>
Entrées	<p>4 _____ baked salmon roast 5 _____</p> <p>pork in red wine.</p>
Side orders	<p>6 _____ salad French fries Baked</p> <p>7 _____ rice pilaf</p>
Beverages	<p>Fresh 8 _____ juice soft drinks</p> <p>9 _____ tea.</p>
House wines	<p>Red</p> <p>white</p> <p>10 _____</p>



- 1 Lead your client to the table showing confidence (Conduza seu cliente à mesa com segurança).
- 2 Listen to your client carefully (Ouça seu cliente atentamente).
- 3 Be aware of your client's time availability (Esteja atento quanto ao tempo disponível do cliente).
- 4 Be agile and helpful (Seja ágil e prestativo).
- 5 Offer the menu (Ofereça o menu).
- 6 Be prepared to explain the menu items (Prepare-se para explicar os itens do menu).
- 7 Be prepared to offer the local specialties (Prepare-se para oferecer as especialidades locais).



Eating for good luck

On special occasions, do you ever eat any of the foods in these pictures?

RECEIVING
FOREIGNERS
AT THE TABLE

43



Some Chinese people eat tangerines. Tangerines are round. Round foods end and begin again, like years.



It is a Jewish custom to eat apples with honey for a sweet new year.



Greeks eat *vasilopitta* bread with a coin inside. Everyone tries to find the coin for luck and money the in the new year.



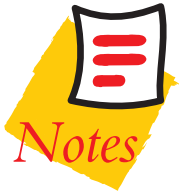
In Spain and some latin american countries people eat 12 grapes at midnight on New Year's Eve – one grape for good luck in each month of the new year.



On New Year's Day, in Japan, people eat mochi - rice cakes - for strenght in the new year.



Some Americans from southern states eat black-eyed peas and rice with collard greens. The black-eyed peas are like coins, and the greens are like dollars.





ORDERING A MEAL

Este material é parte integrante do acervo do IESDE BRASIL S.A.,
mais informações www.iesde.com.br



Comstock Complete.

Learning styles *(Estilos de aprendizagem)*

Our minds and bodies gather information in different ways and from all around us: seeing, hearing and doing. Então, nossos cérebros processam aquela informação, organizando e fazendo conexões com o que nós já sabemos. Esse processo pode ocorrer de diferentes maneiras: nós pensamos em imagens ou em palavras? Nós nos lembramos dos detalhes ou da grande imagem?

When we're trying to learn, it helps to know how our brain works. How do we best gather and organize information? Diferentes pessoas têm diferentes estilos de aprendizagem. Por exemplo, uma pessoa pode ter dificuldades com a informação escrita, mas entender imediatamente essa informação quando ilustrada. Uma outra pessoa pode ter problemas com a imagem, mas não com textos escritos.

Psychologists have identified seven basic learning styles

Explique com suas palavras o conteúdo dos parágrafos acima

- ◆ **Linguistic** – these people learn by using language – listening, reading, speaking and writing (essas pessoas aprendem utilizando a linguagem – ouvindo, lendo, falando e escrevendo).
- ◆ **Logical** – these people learn by applying formulas and scientific principles (essas pessoas aprendem através da aplicação de fórmulas e princípios específicos).
- ◆ **Visual** – these people learn by seeing what they are learning (essas pessoas aprendem vendo o que estão aprendendo).
- ◆ **Musical** – instead of finding music a distraction, these people learn well when information is presented through music (ao invés de acharem a música uma distração, essas pessoas aprendem bem quando a informação é apresentada através de música).
- ◆ **Kinesthetic** – movement and physical activities help these people learn (movimento e atividades físicas ajudam essas pessoas aprenderem).
- ◆ **Intrapersonal** – these people learn best if they associate new information directly with their own experiences (essas pessoas aprendem melhor se elas associarem a nova informação diretamente com as suas próprias experiências).
- ◆ **Interpersonal** – these people learn well by working with others (essas pessoas aprendem bem trabalhando com outras).

If you know what your strengths are, you can develop strategies to balance your weaknesses for a more successful learning experience.

Explique com suas palavras o conteúdo do texto “Learning styles.”



Simple techniques to keep your clients happy

Promise only what you can keep

When you are trying to win over a client, avoid promising what you can't carry out just to get their business. Know what you can really do, then deliver what you promise. The relationship with your client will be doomed if you give them false promises and expectations right from the start. Os clientes ficarão felizes quando você corresponder – e ir além – das suas expectativas.

ORDERING
A MEAL

11



Comstock Complete.

Be reliable and consistently good

If you want your customers to patronize your business again and again, the only way is to provide a consistently good performance. Your restaurant can't serve customers a fantastic full-flavored steak one day, and offer a hard-to-chew steak the next, and expect these customers to come back again. Estabeleça padrões elevados ajustados do começo do serviço ao fim, certificando-se de que todos os seus empregados estejam habilitados para prestarem serviço dentro desse mesmo padrão elevado.

Avoid giving customers the run-around

Customers complain for a variety of reasons, some of which you may consider valid, while others trivial. Nonetheless, you need to make your customers feel they are important to your business by listening to their complaints and to the extent possible, solving their problems quickly. Não os delegue para uma pessoa e depois para outra, uma vez que essa atitude apenas agrava a frustração do cliente. Se você ou seus funcionários não podem resolver imediatamente o problema do cliente, garanta a ele que você dará uma solução. Em seguida, elabore um sistema de acompanhamento para apreciar o cliente quanto ao estado das suas queixas. Você terá clientes felizes quando eles souberem que as suas opiniões e preocupações são importantes para você.



Istock Photo.



Alessandra Haro.

Open your lines of communication

Make it easy for your customers to contact you. Technology should be used to provide logistical support, not to create logistical blunders. If your business is online, have a “contact us” form at the very least; or put the contact numbers that customers can use to reach you. Avoid the voicemail trap, where your customers are put through an endless stream of voice mail options. If you are using voicemail, it is advisable to offer an option that would allow your customers to speak to you or your employees. Se você usar a secretária eletrônica, certifique-se de retornar prontamente as chamadas, preferivelmente antes de o dia terminar.

Have a comprehensive customer service policy

Customers should be your number one priority. Portanto, seu negócio deve ter estratégias de orientação de como satisfazer eficientemente seus clientes. Sua política deve cobrir

pontos-chave com o cliente. Your policy should cover every touch points with the customer – Por exemplo dar o máximo de informação possível, oferecendo-lhes cortesia e respeito e até admitindo seus erros. Make sure that your staff and employees are all aware (and practice) your customer service guidelines.



Comstock Complete.



Types of vacation *(Tipos de férias)*

- ◆ Going abroad – viagem ao exterior.
- ◆ Travel around the world – viagem ao redor do mundo.
- ◆ Take a bicycle tour – passeio/viagem turístico de bicicleta.
- ◆ Visit relatives – visitar familiares.
- ◆ Relax – viagem de descanso.
- ◆ Going on a cruise – cruzeiro de férias.
- ◆ Going skiing – esquiar (viagem com destino a lugares que nevam, possibilitando a prática do esqui. Ex.: Lãs lenas, Aspen).
- ◆ Have fun – férias turísticas de entretenimento (ex.: Disney, Hopi Hari).
- ◆ Going camping – acampar.

Travel planning – what do you need to pack? *(Planejando uma viagem – o que você precisa levar?)*

backpack	medication	suitcase
cash	overnight bag	traveler's checks
credit card	passport	vaccination
first-aid kit	plane ticket	visa
hiking boots	shorts	windbreaker

Clothing	Money	Health

Documents	Luggage

Take a look at these pieces of advice from experienced travelers *(Algumas sugestões de viajantes experientes)*

"YOU SHOULD TELL THE DRIVER WHERE YOU'RE GOING BEFORE YOU GET ON. AND YOU HAVE TO HAVE EXACT CHANGE FOR THE FARE" – PATRICK.

"YOU OUGHT TO PACK A FIRST-AID KIT AND ANY MEDICATION YOU NEED. YOU SHOUDN'T DRINK WATER FROM THE TAP" – SUSAN.

"YOU SHOULD TRY SOME OF THE LOCAL SPECIALTIES, BUT YOU'D BETTER AVOID THE STALLS ON THE STREET" – PAUL.

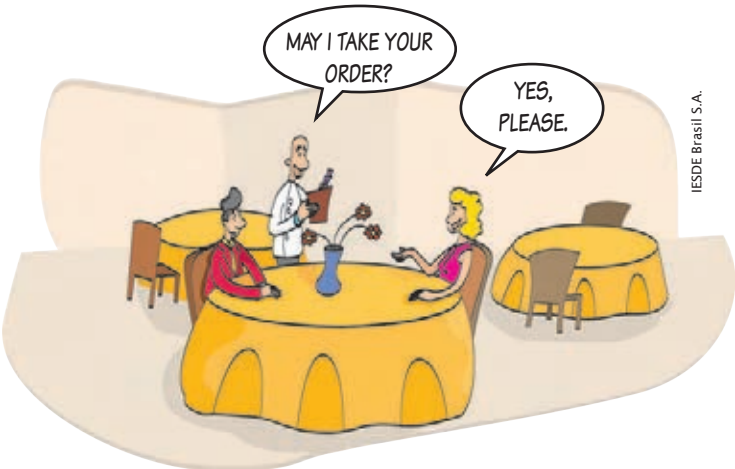
"YOU OUGHT TO KEEP A COPY OF YOUR CREDIT CARD NUMBERS AT THE HOTEL. AND YOU SHOULDN'T CARRY A LOT OF CASH WHEN YOU GO OUT" – LUIS.

"IN MOST COUNTRIES, YOU DON'T HAVE TO HAVE AN INTERNATIONAL DRIVER'S LICENSE, BUT YOU MUST HAVE A LICENSE FROM YOUR OWN COUNTRY. YOU ALSO NEED TO BE OVER 21" – JACKIE.

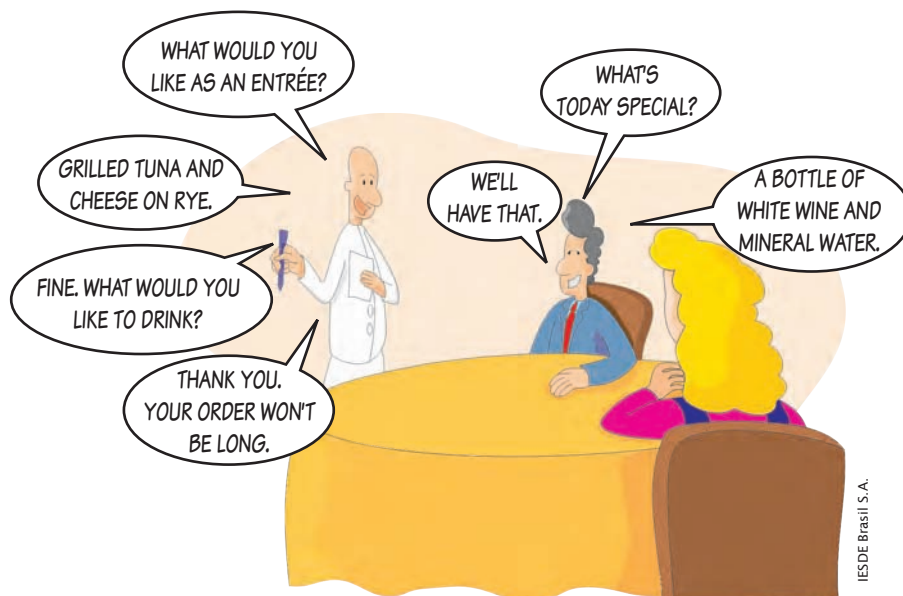
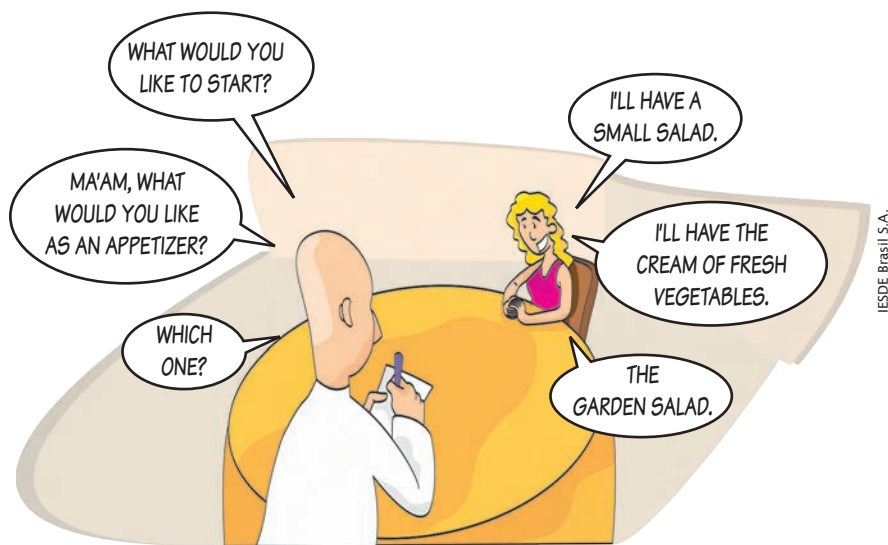
Quais são os conselhos dados?



Conversation 1



IESDE Brasil S.A.



Conversation 2

John and Laura are in an indian restaurant in Brick Lane. They are looking at the menu and discussing what they want to order (John e Laura entram em um restaurante indiano em Brick Lane. Eles estão olhando o menu e conversando a respeito do que pedir).





Para expressar se você gosta ou não de certos alimentos, você pode utilizar as expressões do quadro a seguir.

For example:

- ◆ I love Italian food (Eu amo comida italiana).
- ◆ I'm crazy about Brazilian food (Eu adoro comida brasileira).
- ◆ I'm not crazy about Chinese food (Eu não aprecio comida chinesa).
- ◆ I like Japanese food a lot (Eu gosto muito de comida japonesa).
- ◆ I don't like vegetables (Eu não gosto de vegetais).
- ◆ I can't stand salty food (Eu não suporto comida salgada).

TIPS ABOUT FOOD - DICAS DE COMIDAS	
Greasy	<i>Gorduroso(a)</i>
Healthy	<i>Saudável</i>
Salty	<i>Salgada</i>
Bland	<i>Brando, neutra</i>
Rich	<i>Calórica</i>



Modal verbs would and will for requests

What would you like ? I'd like the lamb kebabs. I'll have a small salad.	What kind of dressing would you like ? I'd like blue cheese, please I'll have vinaigrette.
What would you like to drink? I'd like an iced tea. I'll have coffee	Would you like anything else? Yes, please. I'd like an iced tea. No, thank you. That'll be all.

Contractions:

I'll = I will
I'd = I would

Would for requests (verbo modal **would** para pedidos)

Interrogative

Would you like a salad? (Você gostaria de uma salada?)

- ◆ Na pergunta, ele deve ser posicionado no início ou depois das wh-question words: why, where, what, when, who ...
Ex.: What would you like to drink?

Affirmative

Yes, I would like a salad or I will have a salad (Sim, eu gostaria).

Existe a forma contraída, como vocês podem observar no quadro apresentado.

Negative:

No, I wouldn't like a salad or No, thanks. (Não eu não gostaria. – Não obrigado).

- ◆ Utilize o verbo no infinitivo depois do would/wouldn't. I would like a dessert. I wouldn't like a dessert (Eu gostaria de uma sobremesa. Eu não gostaria de uma sobremesa).

I would like a glass of wine (Eu gostaria de um copo de vinho). (Would like) Would + infinitive without to (**would** + infinitivo do verbo sem o **to**): utiliza-se a mesma forma would/wouldn't para todos os pronomes pessoais: I, you, he, she, it, we, you, they.

Esse verbo modal é muito utilizado em bares, restaurantes, salas de aula e no trabalho, pois ele nos permite fazer um pedido de uma forma polida, educada, sem sermos agressivos.

Modal verbs should/shouldn't for advice (Verbo modal deveria/não deveria para conselhos)

Use an infinitive after should/shouldn't.

Ex.: I should exercise. She shouldn't smoke.

Ex.: What should we do?

Use the same form should/shouldn't for all personal pronouns.

Verbo modal **should** (Deveria)

Utilize o verbo no infinitive depois de **should/shouldn't**

Ex.: I **should** exercise. Eu deveria me exercitar.

Ex.: She **shouldn't** smoke. Ela não deveria fumar.

Ex.: What **should** we do? O que nós deveríamos fazer?

Na pergunta, o **should** segue a mesma regra do **would**. No início ou depois da wh-question.

Utilize a mesma forma **should/shouldn't** para todos os pronomes pessoais.



1 Are you ready to order? Write the following sentences in the correct order to make two dialogs. The first sentence of each dialog has been done as an example.

Good evening, sir.

Yes, we are. We'll have the chicken, please.

Are you ready to order now?

Yes. The name's Mason.

What would you like with that?

Good evening. Could I have a table for one, please?

Yes, we do. Would you follow me, please?

We'll have French fries and a salad.

That's fine, Mr. Mason. Would you like smoking or non-smoking?

That's fine. Would you like anything to drink?

Yes, a bottle of white wine, please.

Smoking, please. Do you have any table next to the window?

Certainly, sir. Do you have a reservation?

Thank you, ma'am. Your order won't be long.

Dialog A

Clerk: Good evening, sir.

Mr. Mason: _____?

Clerk: _____?

Mr. Mason: _____.

Clerk: _____?

Mr. Mason: _____?

Clerk: _____?

Dialog B

Waiter: Are you ready to order now?

Miss Lee: _____.

Waiter: _____?

Miss Lee: _____.

Waiter: _____.

Miss Lee: _____.

Waiter: _____.

2 Match the questions with the answers. The first one has been done as an example.

- 1 Do you have a reservation?
 - 2 Would you like smoking or non-smoking?
 - 3 Could we have another menu, please?
 - 4 Are you ready to order now?
 - 5 What would you like to start with?
 - 6 What would like as an entrée?
 - 7 What would you like with that?
 - 8 Would you like anything to drink?
- () I'd like the roast beef, please.
- () Yes, we'll have a bottle of red wine.
- () Yes, we are.
- () Smoking, please.
- () I'll have the pâté, please.
- () Yes, of course. I'll get one now.
- (1) Yes, the name's Watson – a table for two.
- () French fries and a side salad.

3 Put the words in parentheses in the right order. Complete the dialog.

Waiter: Are you ready to order now?

(order you to now ready Are)

Mr. Wong: Yes, I think so.
 Waiter: _____ ?
 (would to with What you like start)
 Mr. Wong: I'll have the pâté.
 Waiter: _____ ?
 (What like you as an ma'am would appetizer)
 Mrs. Wong: I'll have the soup of the day, please.
 Waiter: _____ ?
 (you an would entrée as What like)
 Mr. Wong: We'll have the roast chicken. Two, please.
 Waiter: _____ ?
 (What like that would you with)
 Mr. Wong: Some roast potatoes, please.
 Mrs. Wong: And Some green beans.
 Waiter: Fine. _____ ?
 (to you like Would drink anything)
 Mr. Wong: Yes, a bottle of white wine and some mineral water.
 Waiter: Thank you. _____ .
 (order be Your long won't)



- 1 Wait for your client to read the menu (Aguarde o cliente ler o cardápio).
- 2 Be prepared to explain the menu (Esteja preparado para explicar o cardápio).
- 3 Be prepared to offer the house specialties (Esteja preparado para oferecer as especialidades da casa).
- 4 Be prepared to recommend the beverages (Esteja preparado para recomendar a bebida).
- 5 Write down the order attentively (Anote com atenção o pedido).

Cooking methods

How do you cook the foods below? Check the methods that are most common in your country. (Como preparar os alimentos abaixo? Liste os métodos mais comuns no seu país).



IESDE Brasil S.A.

Bake



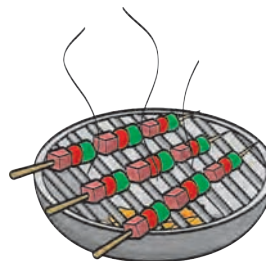
IESDE Brasil S.A.

Fry



IESDE Brasil S.A.

Boil



IESDE Brasil S.A.

Barbecue



IESDE Brasil S.A.

Roast



IESDE Brasil S.A.

Steam

Marque os itens correspondentes

METHODS	Food								
	fish	shrimp	eggs	chicken	beef	potatoes	onions	eggplant	bananas
BAKE									
FRY									
ROAST									
BOIL									
BARBECUE									
STEAM									



Corel Image Bank.



Istock Photo.

We often eat to calm down or cheer up when we’re feeling stressed or depressed. Now new research suggests there’s a reason: food changes our brain chemistry. These changes powerfully influence our moods. But can certain foods really make us feel better? Nutrition experts say yes. But what should we eat and what should we avoid? Here are the foods that work the best, as well as those that can make a bad day worse.

To outsmart stress

What's good? Recent research suggests that foods that are high in carbohydrates, such as bread, rice and pasta can help you calm down. Researches say that carbohydrates cause the brain to release a chemical called serotonin. Serotonin makes you feel better.

What's bad? Many people drink coffee when they feel stress.

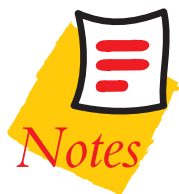
The heat is shooting and the caffeine in coffee might help you think more clearly. But if you drink too much, you may become even more anxious irritable.

To soothe the blues

What's good? Introduce more lean meat, chicken, seafood and whole grains into your diet. These foods have a lot of selenium. Selenium is a mineral that helps people feel more relaxed and happy. You can also try eating a Brazil nut every day. One Brazil nut contains a lot of selenium.

What's bad? When they're feeling low, many people turn to comfort foods – or foods that make them feel happy or secure. These often include things like sweet desserts. A chocolate bar may make you feel better at first, but within an hour you may feel worse than you did before.

(LEGHABY, Cord; MATTE, Nargarita. *Skyline 1*. Macmillan. 2005, p. 85)



This image shows a single page of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



SERVING THE MEAL

Este material é parte integrante do acervo do IESDE BRASIL S.A.,
mais informações www.iesde.com.br



International signs

Ao reconhecermos alguns sinais de comunicação utilizados internacionalmente, certamente evitaremos choques culturais, facilitando o serviço de atendimento ao cliente:

1	2	3	4
1 2 3 4	<p>You can camp here.</p> <p>You aren't allowed to take photographs here.</p> <p>You have to fasten your seat belts.</p> <p>You can recycle this item.</p>		

RICHARDS, Jack C. Interchange. 2005, p. 95.

5	6	7	8
5 6 7 8	<p>You have to wear a hard hat to enter this area.</p> <p>You can't drink the water here. It's not safe.</p> <p>You have to have your dog on a leash here.</p> <p>You're got to take off your shoes here.</p>		

ENGLISH	TRANSLATION
You can recycle this item.	<i>Você pode reciclar este item.</i>
You can camp here.	<i>Você pode acampar aqui.</i>
You have to have your dog on a leash here.	<i>Você tem que deixar seu cachorro preso aqui.</i>
You have to wear a hard hat to enter this area.	<i>Você tem que usar capacete nesta área.</i>
You've got to take off your shoes off here.	<i>Você tem que tirar seus sapatos aqui.</i>
You have to fasten your seat belts.	<i>Você tem que apertar os cintos de segurança.</i>
You aren't allowed to take photographs here.	<i>Não é permitido tirar fotos aqui.</i>
You can't drink the water here. It's not safe.	<i>Você não pode beber água aqui. Não é seguro.</i>

RICHARDS, Jack C. *Interchange*. 2005, p. 95.

PERMISSION, OBLIGATION, AND PROHIBITION		
Permission	Obligation	Prohibition
You can camp here.	You have to camp here.	You can't camp here.
You aren't allowed to take off your shoes.	You're allowed to take off your shoes.	You're got to take off your shoes.

ENGLISH	TRANSLATION
No eating or drinking in the classroom.	<i>Não é permitido comer ou beber na sala de aula.</i>
Turn off the lights when leaving.	<i>Apague a luz ao sair.</i>
No pets are allowed.	<i>Não é permitido animais.</i>
Keep the door closed.	<i>Mantenha a porta fechada.</i>
Don't open the windows.	<i>Não abra as janelas.</i>
Lock your bikes in the bike rack.	<i>Tranque suas bicicletas.</i>
Throw all trash in the wastepaper basket.	<i>Jogue o lixo no cesto.</i>
No playing ball in the hallway.	<i>Não é permitido jogar bola no corredor.</i>



IESDE Brasil S.A.



Linguagem corporal

É importante que ao receber seus clientes você esteja atento à linguagem corporal voluntária e involuntária, a fim de prestar um serviço de melhor qualidade. Ao observar a linguagem corporal você estará bem preparado para interpretar as necessidades do seu cliente.

Voluntary body language refers to movement, gestures and poses intentionally made by a person (e. g.: conscious smiling, hand movements and imitation). It can apply to many types of soundless communication. Generally, movement made with full or partial intention and an understanding of what it communicates can be considered voluntary.

Involuntary body language quite often takes the form of facial expression, and has therefore been suggested as a means to identify the emotions of a person with whom one is communicating.

Explique com suas palavras o que diz o texto.

Agora que você já viu sobre a importância da linguagem corporal, tente relacionar o que os personagens estão querendo dizer através das suas expressões.



I'M THINKING.

1



THAT'S FINISHED.

2



LEAVE ME ALONE!

3



I'M DON'T KNOW.

4



I'M BORED.

5

A

Deixe-me sozinha!

B

Eu estou entediada.

C

Estou pensando.

D

Está pronto.

E

Eu não sei.



Los Angeles, um lugar especial para se conhecer:

LA Renaissance

"LOS ANGELES will be the cultural capital of the millennium." This statement was recently made by LA's "vice-president of cultural tourism" who then went on to state that there are more major museums per head of population in

LA than any other US city (300, to be precise), not to mention “more artists, writers, film-makers, actors, dancers and musicians than in any other city in the history of civilization”. His conclusion? “LA is the most fascinating cultural destination in America.” If LA can claim to be a cultural mecca, it’s because of the Getty Museum. This fine-art museum looks down from a Santa Monica hilltop over the city, a monument to culture. It cost well over \$1 billion which forces people to take note.

Three million people visited the Getty in its first year. They come in the same coaches that take them to Disneyland and Beverly Hills. Almost immediately, it has become a part of the LA tour – an art museum that rivals Universal Studios, Hollywood and the Baywatch beaches.

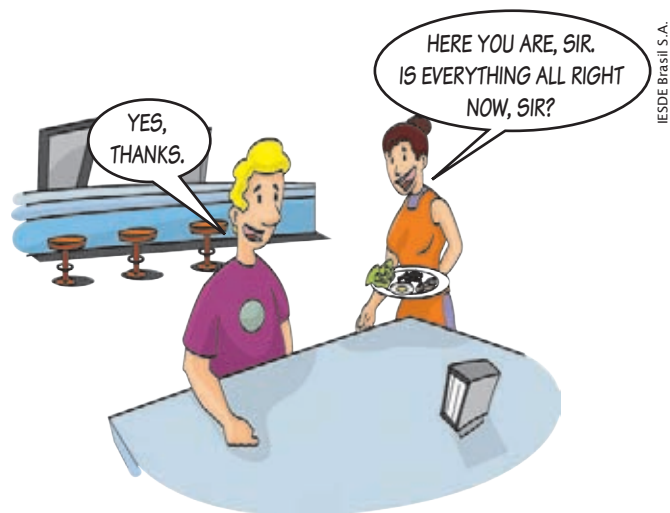
(STRUTT. Peter, English for International Tourism. 2003, p.15.
Disponível em: <www.telegraph.co.uk>. Acesso em: 5 dez. 1998. Adaptado)



Dealing with difficult situations *(Lidando com situações de conflito)*

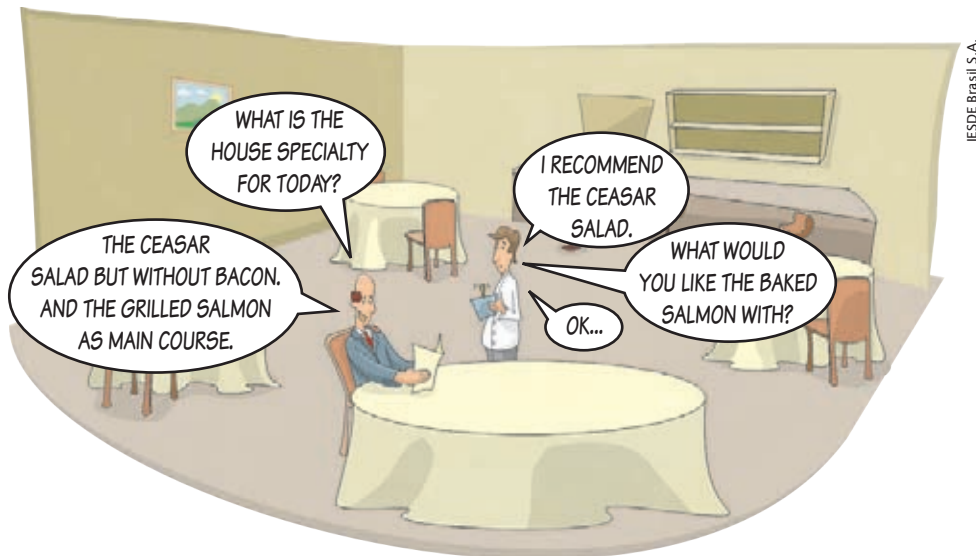
Conversation 1

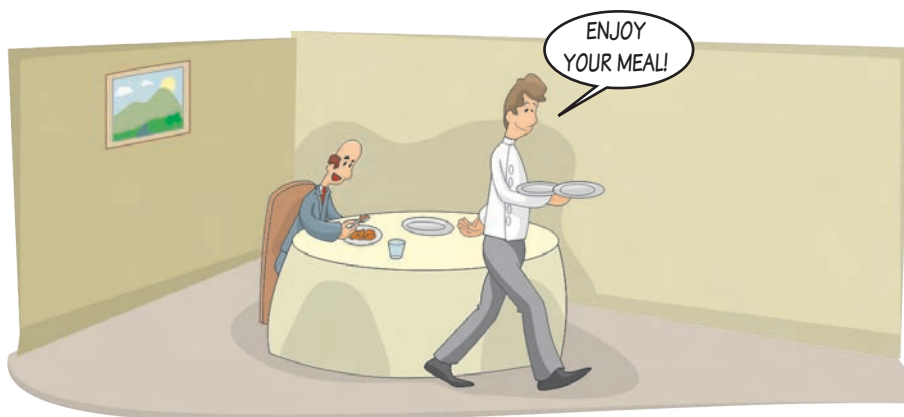




Conversation 2

Nesta cena, o garçom está distraído e não presta atenção no seu cliente, anotando o pedido errado.







The present tense of be

AFFIRMATIVE STATEMENTS			NEGATIVE STATEMENTS			
I am	from China	I'm	I am not	from China	-	I'm not
You are		You're	You are not		you aren't	you're not
He is		he's	He is not		he isn't	he's not
She is		she's	She is not		she isn't	she's not
It is		it's	It is not		it isn't	it's not
We are		we're	We are not		we aren't	we're not
You are		you're	You are not		you aren't	you're not
They are		they're	They are not		they aren't	they're not

YES/NO QUESTIONS				SHORT ANSWERS		
I am	from China	I am	I'm not	Where	am I	from?
You are		you are	you aren't		are you	
He is		he is	he isn't		is he	
She is		She is	she isn't		is she	
It is		it is	it isn't		is It	
We are		we are	we aren't		are we	
You are		you are	you aren't		are you	
They are		they are	they aren't		are they	

We can use the present tense of be to ask and talk about name, nationality, age and job.

I'm a student.	She isn't from France.
"Are you Sally?"	"Yes, I am."
"What's his name?"	"It's Tom."
"How old is Harry?"	"He's 20".

We can contract some question words with **is**.

What's her name?	(What's = what is)
Where's he from?	(Where's = Where is)
Who's she?	(Who's = who is)
How's your sister?	(How's = How is)

We use full forms in affirmative short answers.

Yes, I am.	Yes, I'm
Yes, we are.	Yes we're

Exemplos com o verbo *to be*

I am from Brazil. (Eu sou do Brasil)

I am Brazilian. (Eu sou brasileiro)

I am	<i>Eu sou/Eu estou</i>
You are	<i>Tu és/Você está</i>
He is	<i>Ele é/Ele está</i>
She is	<i>Ela é/Ela está</i>
It is	<i>Isto é/Isto está</i>
We are	<i>Nós somos/Nós estamos</i>
You are	<i>Vós sois/Vocês estão</i>
They are	<i>Ele são/Eles estão</i>

Como vocês podem observar no último quadro, as formas “contractions” (contrações) – I’m, you’re, e assim por diante – são muito utilizadas.

Forma negativa

Na forma negativa, pode ser utilizada a contração ou não:

I am not a doctor ou I’m not a doctor. I am an English teacher. (Eu não sou médico(a). Eu sou professor(a) de inglês)

I'm not	<i>Eu não sou/Eu não estou</i>
You're not	<i>Você não é/Você não está</i>
He's not	<i>Ele não é/Ele não está</i>
She's not	<i>Ela não é/Ela não está</i>
It's not	<i>Isto não é/Isto não está</i>
We're not	<i>Nós não somos/Nós não estamos</i>
You're not	<i>Vós não sois/Vocês não estão</i>
They're not	<i>Ele não são/Eles não estão</i>

Forma interrogativa

No idioma inglês, o verbo passa para o início na forma interrogativa

Ex.: Are you a student? (Você é estudante?)

Então, a ordem na pergunta fica: Verbo to be + sujeito + substantivo

Ex.: Is he a waiter? (Ele é garçom?)

E assim por diante, como vocês podem observar no quadro apresentado.



1 Work – word meals

- a** Decide when you usually have these foods and drinks – for breakfast, lunch or dinner? Complete the table with the words in the box. (Some words may go in more than one column)

coffee – salad – toast – cereal – yogurt – wine –
a sandwich – orange juice – roast beef –

BREAKFAST	LUNCH	DINNER	COFFEE

- b** Can you write more words in the table?
- c** Complete the statements about yourself.
- I usually eat _____ for breakfast.
- My main meal of the day is _____.
- I eat dinner at about _____.
- I drink coffee _____.



Summary

◆ Would like:

Use

Use “**would like**” to express want in a polite way.

Form

The form is the same for all persons.

I	would like (ou) d' like	a drink
You		
She		something to eat
They		

Note

Notice the usual response forms to an offer made with **would you like**:

Would you like a cup of tea?

Yes, please.

No, thanks.

Yes, I would like.

2 work

- a** Decide if the sentences are spoken by a guest or a waiter.
- _____ Can I have a table by the window?
_____ Would you like any vegetables with that?
_____ Yes, of course. Would you like to sit here?
_____ Mineral water please.
_____ Yes, I'd like grilled chicken, please.
_____ Are you ready to order?
_____ and what would you like to drink?
_____ I'd just like a salad, please.
- b** Put the sentences in exercise 2.^a in the correct order to make a conversation.

- C** Circle the most appropriate responses to the questions.

Would you like salad with that?

- I Yes, I am.
II No, thank you.
III I like vegetables.

Are you ready to order?

- I How much is it?
II Yes, I do.
III Yes, I am.

What would you like to drink?

- I I like water.
II Yes, I do.
III I want water.

Would you like some coffee?

- I Yes, please.
II Yes, I like.
III No, I don't like.

Do you like beef?

- I Yes, I would.
II Yes, I do.
III Yes, I like.



- 1 Wait for the client to read the menu (Aguarde o cliente ler o cardápio).
- 2 Be prepared to explain the menu (Esteja preparado para explicar o cardápio).
- 3 Be prepared to explain local specialties (Esteja preparado para oferecer as especialidades locais).
- 4 Be prepared to recommend the beverages according to your client's choice (Esteja preparado para recomendar a bebida).
- 5 Offer the dessert with coffee, tea or liqueur (Ofereça a sobremesa com café, chá ou licor).
- 6 Write down the order correctly (Anote com atenção o pedido).
- 7 Be prepared to deal with difficult situations (Esteja preparado para resolver situações de conflito).



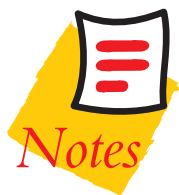
Variety and balance for a healthy diet



To look and feel good you need a balanced diet. For example, some people think it's bad to eat carbohydrates, fat or sugar. In fact, you need all kinds of foods, including fat.

The food triangle shows what to eat every day. At the base of the triangle, and at the base of a good diet, are carbohydrates – bread, cereal, rice and pasta. Carbohydrates are low in fat and they give you energy. Eat six to ten servings of these a day.

Next on the triangle are fruit and vegetables. These give you vitamins and they have antioxidants. Antioxidants can protect you from cancer and other serious health problems. Eat three or four servings of vegetables and two to four servings of fruit every day. For calcium and protein eat two or three servings of dairy products – milk, cheese or yogurt – every day. These foods maintain strong bones and normal blood pressure. Protein also comes from meats, fish, beans, eggs and nuts. These foods promote muscle development and protect you from anemia. Eat two or three servings of these high-protein foods every day. Don't eat big quantities of these foods, but don't eliminate them from your diet. Fats help transport vitamins in your body, and sugar gives you energy.





CLOSING THE BILL

Este material é parte integrante do acervo do IESDE BRASIL S.A.,
mais informações www.iesde.com.br

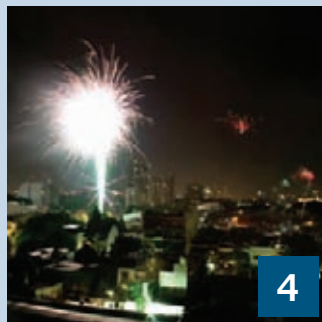


Unique customs

Look at the photos. What do you think is happening in each picture?



Rmux.



Ariel Diaco.



skibo san.

1 January 17 is St. Anthony's Day in Mexico. It's a day when people ask for protection for their animals by bringing them to church. But before the animals go into the church, people usually dress them up in flowers and ribbons.

2 On August 15 of the lunar calendar, Koreans celebrate Chusok, also known as Korean Thanksgiving. It's a day when people give thanks for the harvest. Korean families honor their ancestors by going to their graves to take them rice and fruit and clean the gravesites.

3 Long ago in India, a princess who needed help sent her silk bracelet to an emperor. Although he did not arrive in time to help her, he kept the bracelet as a sign of the bond between them. Today in India, during the festival of Rakhi, men promise to be loyal to their women. In exchange, the women give them a bracelet of silk, cotton, or gold thread.

4 One of the biggest celebrations in Argentina is New Year's Eve. On the evening of December 31, families get together and have a big meal. At midnight, fireworks explode everywhere and continue throughout the night. This is a day when friends and families meet for parties, which last until the next morning.

5 On the evening of February 3, people in Japan celebrate the end of winter and the beginning of spring. This is known as Setsubun. Family members throw dried beans around their homes, shouting. "Good luck in! Evil spirits out!" After they throw the beans, they pick them up and eat bean for each year of their age.



Receiving foreigners – Sowing the future

It's very important to highlight that when you work for an establishment, serving clients, the client's opinion about the service's quality is very important indeed. So to "sow the future" it's good to have a feedback form in order to

know about your client's opinion and in order to have your client back at the establishment in another opportunity. When the client leaves the establishment with a nice impression, he will certainly recommend it to other people.

So, it will actually make the difference if you have a feedback form, asking about relative items, such as the service, the food, the payment form, the price, and other relevant information.

It's also important to give the client a card from the establishment, viewing a potential client to become an effective client, and even for booking a table in advance.

Another point I would like to mention is that you need to know how to inform your client about what to do in the city. For instance: the nightlife, parks, museums, monuments, city tours, exchange bureau, theatres, places to visit etc. You really need to be prepared to inform your client about the city you live. As a tourist he may ask some suggestions.

Explique com suas palavras o que diz o texto.

Fill in a follow up form (Preencha um formulário de acompanhamento): (Client's suggestions about the service, booking a table, a card, suggestions, other relevant information).

Escreva em inglês:

As sugestões dos clientes

Reserva de mesa

Sugestões gerais

WORD POWER

Aquarium	Shoe store
Bank	Shopping mall
Bookstore	Soccer field
Coffee shop	Station
Convenience store	Swimming pool
Department store	Train station
Drugstore	
Gym	
Hotel	
Internet cafe	
Movie theater	
Music store	
Nightclub	
Park	
Post office	
Restaurant	

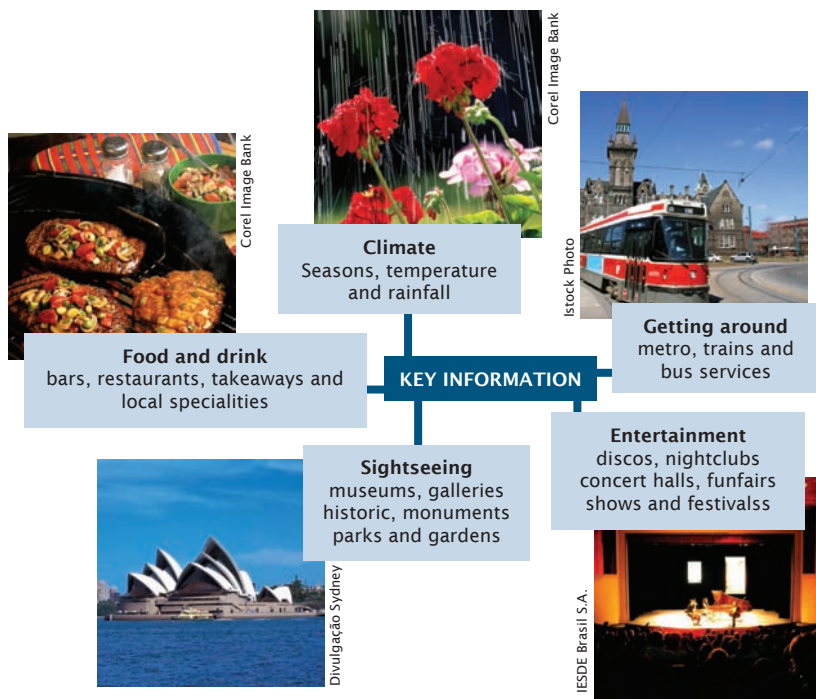
WILSON, Ken. **Smart Choice**. Oxford, p. 133.

ORIENTATIONS

Around here
Downtown
In the neighborhood
In your town
Near you
Next door
On the next block
On Market Street
Two blocks away



Antes de viajar, com o fácil acesso à internet, atualmente, as pessoas pesquisam com antecedência a respeito de alguns itens, a fim de melhor desfrutar a viagem. Entretanto, é importante saber informar seu cliente, caso seja necessário. Os itens mais relevantes estão relacionados a seguir:



STRUTT, Peter. *English for International Tourism*. 2003, p. 21

Tips *(dicas)*

Currency (*moeda estrangeira*). Procure informar-se a respeito do câmbio do dia, principalmente do dólar e do euro.

Ao trazer a conta, deixe claro se o serviço de atendimento está ou não incluso no preço. The service is included in the price/The service is not included in the price. Assim, o cliente sente-se livre para escolher se paga a gorjeta ou não, de acordo com suas tradições culturais e a qualidade do serviço prestado.



Conversation

Conversation 1

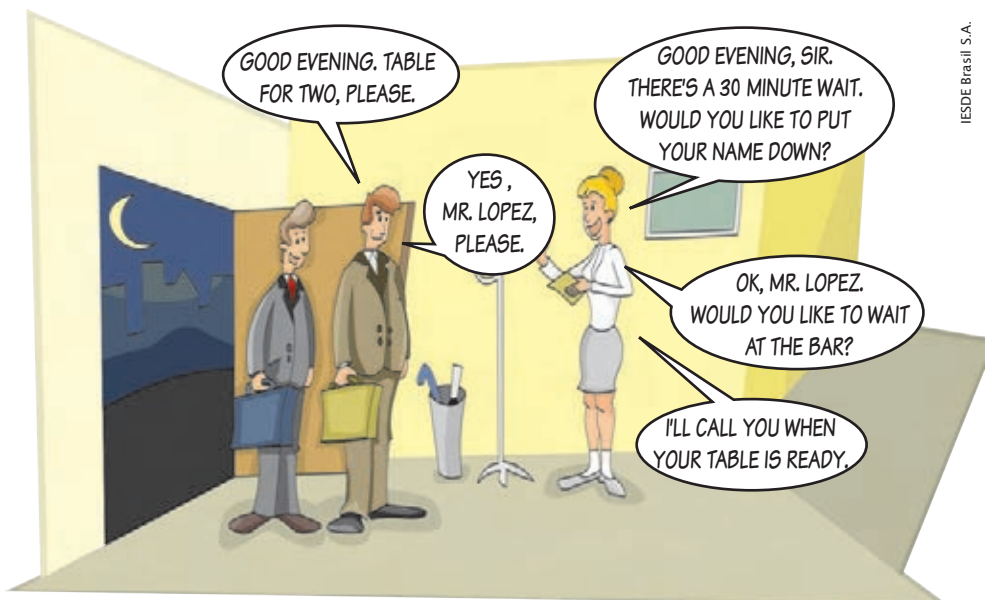
Making a reservation on the phone.

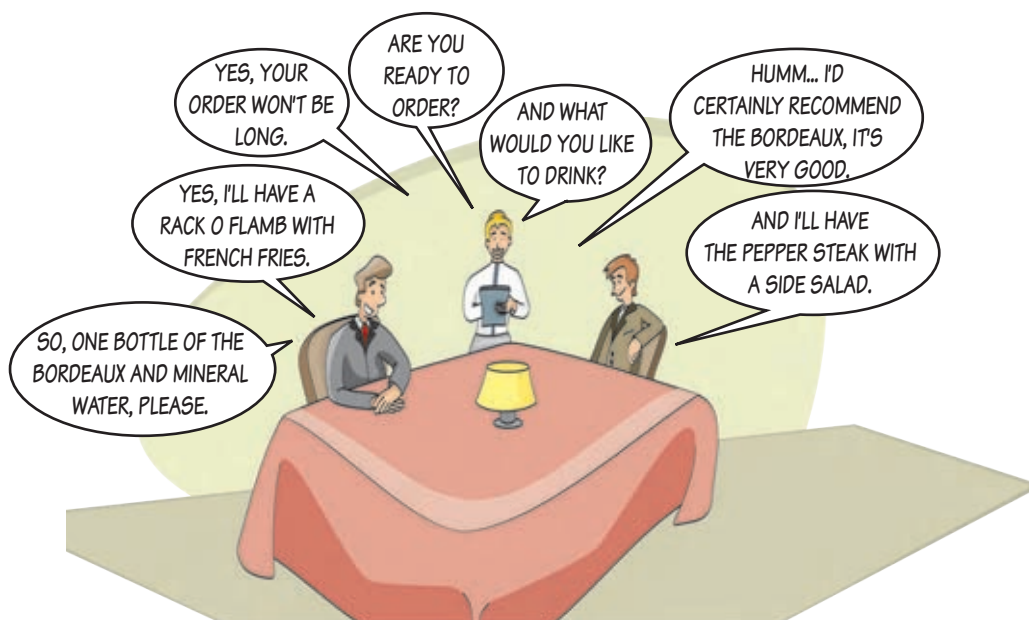
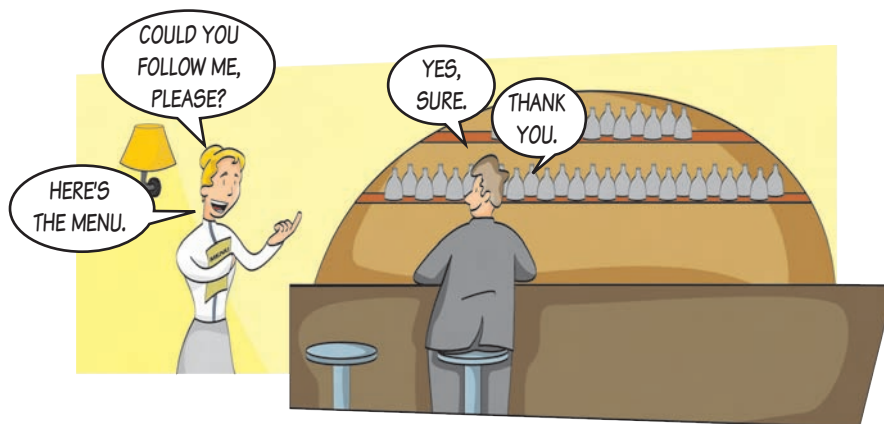


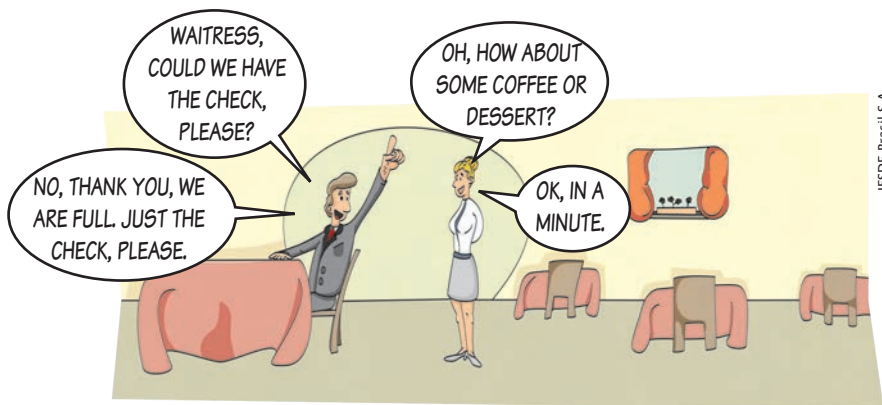
IESDE Brasil S.A.

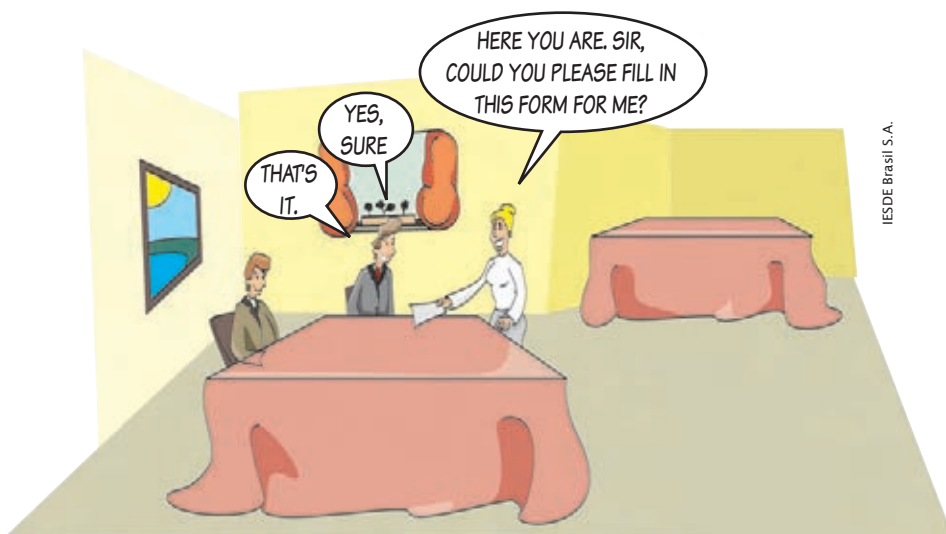
Conversation 2

Closing the bill – information about the city.









Prepositions of place



Indications

Prepositions of place

across There's a hotel across the street.	across from There's a bank across from the hotel.
around There's a shoe store around the corner.	down There's a café down the street.
next to There's a shoe store next to the café.	near There's a bank near the café.

WILSON, Ken. Smart Choice. 2007. p. 133.



There is and there are

Affirmative statements

There is a bank	there's
There are two banks	-

Negative statements

There is not a bank.	There's not	There isn't
There are not any banks.	-	There aren't

Yes/No questions – Short answers

Is there a bank?	Yes, there is.	No, there isn't.
Are there any banks?	Yes, there are.	No, there aren't.

- ◆ We use **there is/are** to story that something exists (or doesn't exist) somewhere.
- ◆ We use **there is** with singular nouns and **there are** with plural nouns.
- ◆ We can use **some** before plural nouns in affirmative statements with **there are** (in this case, **some** means **a few**, and we don't know/say exactly how many).

For example:

- ◆ There are some good cafes in my town.
We can use **any** before plural nouns in negative statements and questions with **there are**.
- ◆ There aren't any movie theaters around here.
- ◆ Are there any shoe stores in your neighborhood?

1 Vocabulary of cooking. In what ways would you cook the following food? (Use um dicionário para ajudá-lo)

	boil	fry	bake	roast	grill	steam
croissants			✓			
an egg						
a leg of lamb						
mussels						
a pudding						
spaghetti						
steak						

2 Explaining dishes. Use the prompts to explain the dishes in the box. Don't forget to name the dish, list it's ingredients and say how it is served.

paella – sauerkraut – chicken biriyani – chocolate
terrine – dong goo man arp – goulash – scampi alla
marinara – kuskus

1 Spain / vegetables, fish and chicken / rice.

2 Hungary / meat cooked in a paprika sauce / potatoes.

3 Italy / shrimps, tomatoes and Parmesan cheese / pasta.

4 Germany / pickled cabbage, sausage and bacon / boiled potatoes.

5 India / sliced chicken, onions, carrots, nuts and spices / saffron rice.

6 China / stewed pork and mushrooms / noodles.

7 North Africa / lamb, mixed vegetables and raisins / semolina.

8 France / dessert / chocolate, eggs and milk / creamy vanilla sauce.



Language focus

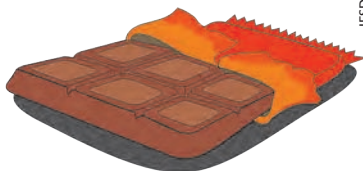
Countable and uncountable nouns

3 Match the pictures with the food.

rice	a grain of rice	a lamb	a leg of lamb
a glass	glass	pepper	a pepper
a chocolate	a bar of chocolate	a cup of coffee	coffee



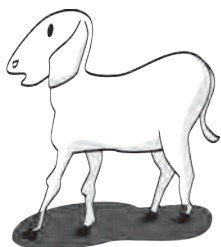
IESDE Brasil S.A.



IESDE Brasil S.A.



IESDE Brasil S.A.



IESDE Brasil S.A.



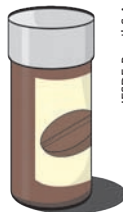
IESDE Brasil S.A.



IESDE Brasil S.A.



IESDE Brasil S.A.



IESDE Brasil S.A.



IESDE Brasil S.A.

4 Put the words from the box in the correct groups. Use a dictionary to help you.

turkey	shrimp	raspberry	mushrooms
blackcurrant	grapes	goose	lobster
ginger	pepper	mussels	tarragon
onion	cabbage	chives	parsley
aubergine	pear	beans	duck

Poultry	Fruit	Vegetables	Shellfish	Herbs and spices



- 1 Be prepared to offer a high quality service to your client since he comes into the establishment until he leaves it (Esteja preparado para oferecer um serviço de alta qualidade para o cliente, desde a chegada até a saída dele).
- 2 Check the bill (Confira a conta).
- 3 Be agile to bring the bill (Seja ágil para trazer a conta).
- 4 Be prepared to give information about the main tourist attractions (Esteja preparado para fornecer informações sobre as principais atrações turísticas).
- 5 Be prepared to give information that would be relevant to your client (Esteja preparado para fornecer informações relevantes para seu cliente).
- 6 Be professional and kind (Seja profissional e amável).



To tip or not to tip?

Scan the article. How much should you tip in the United States who carries your suitcase at a hotel? Parks your car? Serves you in fast-food restaurant?

The word **tip** comes from an old English slang word that means **to give**. It's both a noun and a verb. Americans usually tip people in places like restaurants, airports, hotels and hair salons.

People who work in these places often get paid low wages. A tip shows that the customer is pleased with the service.

Sometimes it's hard to know how much to tip. The size of the tip usually depends on the service. People such as parking valets or bellhops usually get smaller tips. The tip for people such as taxi drivers and waiters or waitresses is usually larger. Here are few guidelines for tipping in the United States:

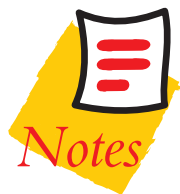
- **Airport porters or hotel bellhops:** \$1 or \$2 for carrying each suitcase.
- **Parking valets:** \$1 for parking a car.
- **Hotel door attendants:** \$1 or \$2 for getting a taxi.
- **Hotel maids:** \$1 to \$5 per night.
- **Taxi drivers:** 15 percent of the bill; more if they help you with bags.
- **Waiters and waitresses** - 15 to 20 percent of the bill (there is no tipping in fast-food restaurants).
- **Barbers or hairstylists** - 15 percent of the bill.

When you're not sure about how much to tip, do what feels right. You don't have to tip for bad service. And you can give a bigger tip for very good service. Remember, though, your behavior is more important than your money. Always treat service providers with respect.

“WHEN YOU RESPECT THE INDIVIDUAL, YOUR CHANCES OF MAKING AN INCOVENIENT APPROACH ARE REALLY MINIMIZED.” (Ao respeitar o indivíduo com suas diferenças culturais e individuais, minimizam-se as chances de ser inconveniente.)

In short, there are a lot of challenges and opportunities for the tourism field in Brazil. One of the most important challenge currently facing organizations is **adapting to people who are different**. The term we use for describing this challenge is **workforce diversity**. And this is what we need to improve in Brazil. Aiming to increase and develop the brazilian tourist segment that under no doubt has a lot to offer to foreigners.

“TREAT AND WELCOME YOUR CLIENT IN THE SAME WAY YOU RECEIVE YOUR GUEST AT HOME.... HE/SHE WILL CERTAINLY COME BACK...” (Trate e receba seu cliente da mesma forma que você recebe um convidado em sua casa... Ele/Ela (cliente) certamente retornará.)





TRANSLATION

Este material é parte integrante do acervo do IESDE BRASIL S.A.,
mais informações www.iesde.com.br

Capítulo 1: Recebendo estrangeiros no estabelecimento



“Cultura e idioma estão intrinsicamente ligados”

Cultura denota o produto total de um indivíduo, grupo ou sociedade de seres inteligentes. Incluindo tecnologia, arte, ciência, bem como os valores de sistemas morais e as características de comportamento e hábitos de uma seleção de seres inteligentes.

Linguagem

A língua é um sistema usado para facilitar a comunicação de animais mais dotados e/ou computadores. Interações estratégicas da língua com outros componentes do aparelho vocal, particularmente os dentes e o palato, levam à síntese viva da fala humana.

30% da comunicação entre as pessoas é feita através de palavras, 70% é não verbal, no entanto existem certas variáveis no meio ambiente que são essenciais e importantes de serem observadas a fim de antecipar problemas entre interações interculturais.



Quebrando o gelo

A fim de romper a barreira natural de comunicação entre culturas diferentes, recomenda-se o uso da linguagem de comunicação universal:

Quando as pessoas visitam ou moram em outro país pela primeira vez, elas frequentemente se surpreendem com as diferenças culturais. Para algumas pessoas, viajar para outro país é o que elas mais apreciam na vida, para outras, entretanto, as diferenças culturais fazem com que elas se sintam desconfortáveis, amedrontadas e até mesmo inseguras.

Ao receber estrangeiros é de suma importância entender e apreciar as diferenças culturais. Isso pode ajudar a evitar mal-entendidos e lhe fará sentir muito mais confortável ao tratar com seus clientes.

Dicas para evitar choques culturais

- ◆ Evite julgamentos precipitados.
- ◆ Evite pensar que somente os seus hábitos culturais são os certos.
- ◆ Esteja aberto para novas experiências.
- ◆ Tente apreciar e entender os valores de outras pessoas.
- ◆ Pense o quanto a sua cultura influencia suas atitudes e ações.
- ◆ Evite preconceitos.
- ◆ Demonstre interesse, bem como sinceridade e aceitação pelas coisas que são importantes para as outras pessoas.

“Lembre-se de que pessoas diferentes têm necessidades diferentes”.

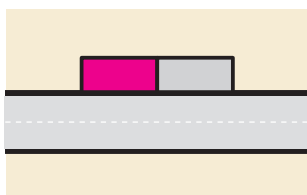
Identificando o que seus clientes precisam

Esteja atento quanto aos itens a seguir, assim você estará preparado para bem receber seu cliente.

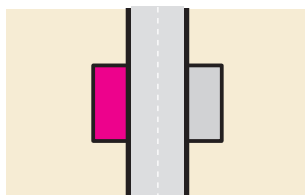
- Fumantes ou não fumantes?
- Quantas pessoas estão com você?
- Há alguma criança? Quantas?
- Os banheiros ficam na parte dos fundos do restaurante.

In front of (na frente), behind (atrás), next to (próximo), on the right (à direita), on the left (à esquerda), between (entre).

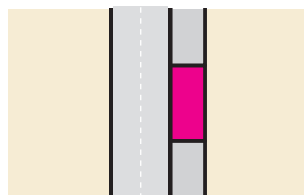
Preposições



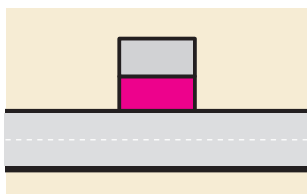
Perto de



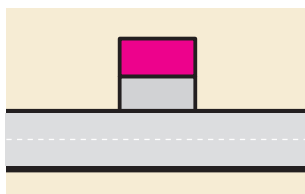
Atravessando



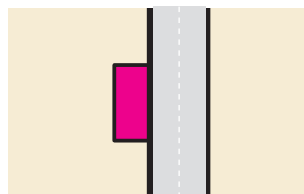
Entre



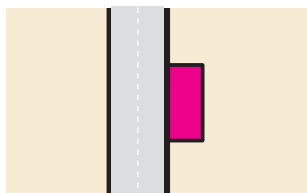
Em frente de



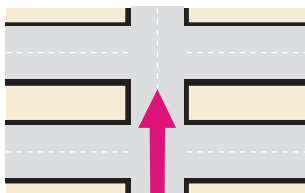
Atrás



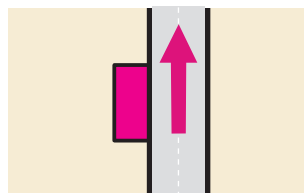
Na esquerda



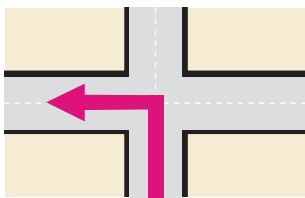
Na direita



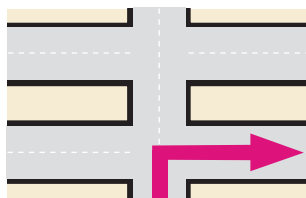
Siga em frente



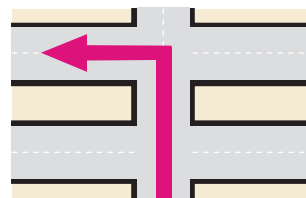
Passando



Vire à esquerda



Vire a primeira à direita



Vire a segunda à esquerda



Alergia a comida

Luis sempre tem dores de cabeça e de estômago. Primeiramente, o médico de Luis prescreveu alguns medicamentos, mas sem efeito.

Então, seu médico perguntou sobre suas comidas prediletas. Luis disse que amava bolo e sorvete. Seu médico disse: “Pare de comer de doces”. Luis parou, mas ele continuou tendo dores de cabeça e de estômago. Depois, seu médico perguntou mais sobre sua dieta alimentar. Luis disse que se alimentava muito de peixes. Seu médico disse: “Pare de comer peixe”. Quando Luis parou de comer peixe, ele sentiu-se muito melhor.

Sharon, frequentemente, tinha feridas na boca. Primeiramente, ela parou de tomar leite e comer queijo, mas não fez diferença. Então, no verão, o problema ficou sério e Sharon teve dificuldades para comer. Seu médico perguntou sobre sua dieta alimentar. Ela disse que tinha uma plantação de tomates e que comia

10 ao dia. Seu médico falou para ela não comer mais tomates. Quando Sharon parou de comer tomates, sua boca melhorou.

Fred é mecânico, mas ele não podia mais segurar suas ferramentas. Suas mãos ficavam inchadas. Primeiramente, ele foi à sua médica, e ela prescreveu alguns medicamentos. Os remédios não fizeram efeito. Ele ainda não podia segurar suas ferramentas. Depois disso, sua médica perguntou sobre sua dieta. Fred falou que comia muito pão. Sua médica falou para ele parar de comer pão e massas. Depois de 10 dias, Fred voltou a segurar suas ferramentas de novo.

Capítulo 2: Recebendo estrangeiros à mesa



É muito importante receber o cliente de acordo com o que ele espera da qualidade do serviço. Nesse segmento, a qualidade do serviço, a arte do bem receber as pessoas, realmente define se o cliente retornará e/ou recomendará o seu estabelecimento para outros potenciais clientes.

É também essencial estar atento a como preparar a mesa tanto numa situação formal quanto numa situação informal. A maior parte dos povos ocidentais tem uma maneira universal de preparar a mesa; as pessoas de cultura oriental são diferentes, por exemplo, ao utilizar “palitos” no lugar dos talheres.

Preparando a mesa

A mesa deve ter uma peça central, que é utilizada para decoração. Ao servirmos um jantar informal, devemos tomar o cuidado para que a decoração central não seja muito grande, de modo a atrapalhar a colocação das louças. Entretanto, num jantar formal, na Europa, por exemplo, a peça central pode ser “de efeito”, grande, incluindo velas, e pode se estender até o fim do comprimento da mesa. As peças decorativas centrais devem ser de baixa altura, para não obstruir o rosto das pessoas à mesa.

Arranjos informais geralmente têm menos utensílios e louças, mas utilizam um *layout* estereotipado baseado num arranjo mais formal. Os utensílios são arrumados na ordem em que a pessoa irá utilizá-los. Usualmente, na cultura ocidental, a faca, o pratinho para o pão, a facinha do pratinho e o guardanapo são colocados à esquerda, enquanto as facas, colheres, copos, xícaras e pires são posicionados à direita, embora a ordem de posicionamento esquerda-direita seja invertida em uma minoria de países. Formalmente, na Europa e nas Philipinas, a xícara e o pires só são colocados no fim da refeição.

Formal

Os utensílios são posicionados a aproximadamente 2,5cm do limite da mesa, cada um alinhado com a base do utensílio próximo a ele. Os utensílios são posicionados de acordo com o uso dos mesmos; por exemplo, o garfo para salada e a colher para sopa, então o garfo para o jantar e a faca para o jantar. O corte das facas deve estar para dentro, em direção ao prato. Os copos são posicionados a aproximadamente 2,5cm das facas, e também em ordem de uso: vinho branco, vinho tinto, vinho para sobremesa e copo para água.

Informal

Ao preparar uma mesa informal, menos utensílios são utilizados e os pratos servidos são colocados na mesa. Algumas vezes, a xícara e o pires são posicionados no lado direito da colher, a mais ou menos 10cm da beira da mesa. Frequentemente, ao preparar a mesa menos formal, o guardanapo e/ou talheres podem ser firmados dentro do guardanapo, com um anel. Entretanto, tais objetos, como anéis de guardanapos, são raros no Reino Unido e na Itália.

Talheres

Talheres usados: um pronto, um garfo, uma faca e um copo.

Os talheres são os utensílios utilizados para preparar, servir e especialmente comer. São mais conhecidos como *silverware* nos EUA, onde *cutlery* pode ter um significado mais específico: facas e outros instrumentos cortantes. Esse é provavelmente o significado original da palavra, já que *silverware* sugere a presença de prata, e o termo utensílios para a mesa tornou-se de uso cotidiano.



Qualificações necessárias para o profissional que atua nesse segmento, tanto para situações formais quanto para informais:

- ◆ Prestar atenção no que as pessoas estão falando, dedicando tempo para compreendê-las, elaborando perguntas apropriadas, sem interrupções em horas inapropriadas.
- ◆ Falar com as pessoas para passar informações de modo eficiente.
- ◆ Percepção ativa sempre com o objetivo de ajudar as pessoas.
- ◆ Estar atento à reação dos outros e compreender o porquê dessa reação.
- ◆ Ensinar os outros como fazer algo.
- ◆ Persuadir os outros a mudar o seu pensamento ou comportamento.
- ◆ Ajustar suas reações de acordo com a reação dos outros.

Receber e servir o cliente à mesa exige do profissional segurança, simpatia, profissionalismo e, principalmente, o conhecimento do cardápio. Para poder oferecer e sugerir aperitivos, vinhos, entradas, refeição principal e sobremesa, o profissional necessita estar devidamente treinado, a fim de proporcionar um serviço de qualidade ao cliente estrangeiro. Esse cliente, ao sentir-se bem recebido, certamente vai recomendar o local, passando uma imagem positiva do estabelecimento, tornando-se de fato um cliente permanente.



Para aventureiros

As pessoas viajam para sair da rotina diária. É maravilhoso se descobrir e descobrir um mundo todo novo.

Caça e pesca

Pesca e caça definitivamente têm um apelo selvagem e são experimentados por 800 milhões de pessoas. A pesca é uma ótima atividade ao ar livre para relaxar. Se você for mais da caça, descanse perto de alguma das diferentes espécies de árvores e prepare-se para jogos de caça de todos os tipos.

Escalada

Se você tem o equipamento, deixe seus medos de lado e você estará pronto para escalar. Existe um grande número de informações de qualidade a respeito de locais, *tours* e guias para se aventurar em escaladas.

Navegação e cruzeiros marítimos

Todos a bordo! Navegue ou saia hoje em um cruzeiro pelo mundo a fora! Relaxe no deque de um navio enquanto se bronzeia sob o Sol. Aprecie nossa culinária com aperitivos tentadores.

Mergulho submarino e ou com tubo *snorkel*

Explore as profundezas do mar ou mergulhe usando um *snorkel* com um cardume de peixes. O destino desconhecido é sempre a mais apelativa aventura.

Viagens de aventura

Encontre a sua viagem perfeita de aventura e divirta-se. Existem inúmeras aventuras disponíveis na natureza.

Rafting no rio ou passeio de caiaque

Desça remando os mais surpreendentes rios! Com água respingando na sua face e com correntezas a sua frente. *Rafting* no rio e passeio de caiaque são aventuras inesquecíveis.

Capítulo 3: Fazendo o pedido



Comstock Complete.

Estilos de aprendizagem

Nossos cérebros e corpos reúnem informações de diferentes maneiras e de tudo o que nos cerca: vendo, ouvindo e fazendo. Então, nossos cérebros processam aquela informação, organizando e fazendo conexões com o que nós já sabemos. Esse processo pode ocorrer de diferentes maneiras: nós pensamos em imagens, ou em palavras? Nós nos lembramos dos detalhes ou da grande imagem?

Quando estamos tentando aprender, é importante saber como o nosso cérebro trabalha. Qual é a melhor maneira que nós organizamos e reunimos informações? Diferentes pessoas têm diferentes estilos de aprendizagem. Por exemplo, uma pessoa pode ter dificuldades com a informação escrita, mas entender imediatamente essa informação quando ilustrada. Uma outra pessoa pode ter problemas com a imagem, mas não com textos escritos.

Psicólogos identificaram sete estilos básicos de aprendizagem:

- ◆ **Linguístico** – essas pessoas aprendem utilizando a linguagem – ouvindo, lendo, falando e escrevendo.
- ◆ **Lógicos** – essas pessoas aprendem através da aplicação de fórmulas e princípios específicos.
- ◆ **Visual** – essas pessoas aprendem vendo o que estão aprendendo.
- ◆ **Musicais** – ao invés de acharem a música uma distração, essas pessoas aprendem bem quando a informação é apresentada através de música.
- ◆ **Cinestésico** – movimento e atividades físicas ajudam essas pessoas aprender.
- ◆ **Intrapessoal** – essas pessoas aprendem melhor se elas associarem a nova informação diretamente com as suas próprias experiências.
- ◆ **Interpessoal** – essas pessoas aprendem bem trabalhando com outras.



Técnicas simples para manter seus clientes contentes

Prometa apenas o que você pode cumprir

Quando você está tentando ganhar um cliente, evite prometer o que você não pode cumprir apenas para realizar negócio. Saiba o que você pode realmente fazer, então entregue o que você prometeu. O relacionamento com seu cliente se destruirá se você lhe fizer promessas e expectativas falsas desde o começo. Os clientes ficarão felizes quando você corresponder – e ir além – das suas expectativas.



Comstock Complete.

Seja confiável e consistentemente bom

Se você quiser que seus clientes frequentem seu negócio, a única maneira é providenciar um desempenho consistentemente bom. Seu restaurante não pode servir aos clientes um prato fantástico num dia, e oferece o mesmo prato com um sabor completamente diverso e inferior no dia seguinte, e esperar que esses clientes voltem outra vez. Estabeleça padrões elevados ajustados do começo do serviço ao fim, certificando-se de que todos os seus empregados estejam habilitados para prestar serviço dentro desse mesmo padrão elevado.

Evite enrolar seus clientes

Os clientes se queixam por uma série de razões, algumas das quais podem ser consideradas válidas, enquanto outras triviais. No entanto, é preciso fazer com que os clientes se sintam importantes para o seu negócio, ouvindo suas queixas e, na medida do possível, resolvendo os problemas com rapidez. Não os delegue para uma pessoa, e depois para outra, uma vez que essa atitude apenas agrava a frustração do cliente. Se você ou seus funcionários não podem resolver imediatamente o problema do cliente, garanta a ele que você dará uma solução. Em seguida, elabore um sistema de acompanhamento para informar o cliente quanto ao estado das suas queixas. Você terá clientes felizes quando eles souberem que suas opiniões e preocupações são importantes para você.

Esteja aberto à comunicação

Facilite para que seus clientes contatem-no. A tecnologia deve ser usada para fornecer apoio logístico. Se seu negócio for *online*, tenha um “contate-nos” de uma forma facilitada; ou indique os números do contato que seus clientes podem usar para entrar em contato. Evite a armadilha do *voicemail*, no qual seus clientes são passados por um número infinito de opções do correio de voz. Se você estiver usando *o voicemail*, é aconselhável oferecer a opção que permita que seus clientes contatem você diretamente ou seus empregados. Se você usar a secretária eletrônica, certifique-se de retornar prontamente as chamadas, preferivelmente antes de o dia terminar.

Tenha um política abrangente de serviço ao cliente

Os clientes devem ser sua prioridade número um. Portanto, seu negócio deve ter estratégias de orientação de como satisfazer eficientemente seus clientes. Sua política deve cobrir pontos-chave com o cliente – por exemplo, dando aos clientes tanta informação quanto você puder, oferecendo a eles cortesia e respeito, admitindo mesmo os seus próprios erros. Certificando-se de que sua equipe de funcionários e empregados está ciente e coloca em prática suas estratégias de orientação quanto à prestação de serviço ao cliente.



Tipos de férias

- ◆ Going abroad – viagem ao exterior.
- ◆ Travel around the world – viagem ao redor do mundo.
- ◆ Take a bicycle tour – passeio/viagem turístico de bicicleta.
- ◆ Visit relatives – visitando familiares.
- ◆ Relax – viagem de descanso.
- ◆ Going on a cruise – cruzeiro de férias.
- ◆ Going skiing – esqui (viagem com destino a lugares que nevam, possibilitando a prática do esqui. Ex.: Las Leñas, Aspen).

Capítulo 4: Servindo a comida



ENGLISH	PORTUGUESE
You can recycle this item.	<i>Você pode reciclar este item.</i>
You can camp here.	<i>Você pode acampar aqui.</i>
You have to have your dog on a leash here.	<i>Você tem que deixar seu cachorro preso aqui.</i>
You have to wear a hard hat to enter this area.	<i>Você tem que usar capacete nesta área.</i>
You've got to take off your shoes off here.	<i>Você tem que tirar seus sapatos aqui.</i>
You have to fasten your seat belts.	<i>Você tem que apertar os cintos de segurança.</i>
You aren't allowed to take photographs here.	<i>Não é permitido tirar fotos aqui.</i>
You can't drink the water here. It's not safe.	<i>Você não pode beber água aqui. Não é seguro.</i>

PERMISSÃO, OBRIGAÇÃO E PROIBIÇÃO		
Permissão	Obrigação	Proibi�o
Você pode acampar aqui.	Você tem que acampar aqui.	Você não pode acampar aqui.
Você pode tirar seus sapatos.	Você tem que tirar seus sapatos.	Você não pode tirar seus sapatos.

ENGLISH	PORTUGUESE
No eating or drinking in the classroom.	<i>Não � permitido comer ou beber na sala.</i>
Turn off the lights when leaving.	<i>Apague a luz ao sair.</i>
No pets are allowed.	<i>Não � permitido animais.</i>
Keep the door closed.	<i>Mantenha a porta fechada.</i>
Don't open the windows.	<i>Não abra as janelas.</i>
Lock your bikes in the bike rack.	<i>Tranque suas bicicletas.</i>
Throw all trash in the wastepaper basket.	<i>Jogue o lixo no cesto.</i>
No playing ball in the hallway.	<i>Não � permitido jogar bola no corredor.</i>



É importante que ao receber seus clientes você esteja atento à linguagem corporal voluntária e involuntária, a fim de prestar um serviço de melhor qualidade. Ao observar a linguagem corporal você estará bem preparado para interpretar as necessidades do seu cliente.

Linguagem corporal voluntária refere-se ao movimento, aos gestos e poses feitos intencionalmente por uma pessoa (por exemplo: sorriso consciente, movimentos das mãos e imitação). Pode ser aplicado a muitos tipos de comunicação sem som. Geralmente, o movimento é feito com total ou parcial intenção, o que pode ser considerado como voluntário.

Linguagem corporal involuntária às vezes assume a forma de expressão facial, e, por isso, tem sido sugerida como um meio para identificar as emoções de uma pessoa com quem se comunicar.

Capítulo 5: Fechando a conta



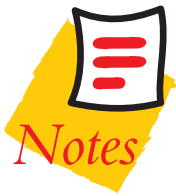
O plano turístico

Antes de viajar, com o fácil acesso à internet, atualmente, as pessoas pesquisam com antecedência a respeito de alguns itens, a fim de melhor desfrutar a viagem. Entretanto, é importante saber informar seu cliente, caso seja necessário. Os itens mais relevantes estão relacionados abaixo:

Dicas

Moeda estrangeira. Procure informar-se a respeito do câmbio do dia, principalmente do dólar e do euro.

Ao trazer a conta, deixe claro se o serviço de atendimento está ou não incluso no preço. Assim, o cliente sente-se livre para escolher se paga a gorjeta ou não, de acordo com suas tradições culturais e a qualidade do serviço prestado.



Notes

INGLÊS
PARA ATENDIMENTO EM
BARES E RESTAURANTES

124



VOCABULARY

Este material é parte integrante do acervo do IESDE BRASIL S.A.,
mais informações www.iesde.com.br



RECEIVING FOREIGNERS AT THE ESTABLISHMENT	
ENGLISH	PORTUGUESE
Arts	<i>Artes</i>
Arrive on time	<i>Chegar pontualmente</i>
Arrive late	<i>Chegar atrasado</i>
Attitudes	<i>Atitudes</i>
Beliefs	<i>Crenças</i>
Behaviours	<i>Comportamentos</i>
Business people	<i>Executivos/pessoas de negócios</i>
Both	<i>Ambos</i>
Bow	<i>Curvar-se</i>
Ceremonies	<i>Cerimônias</i>
Clients	<i>Clientes</i>
Conferences and conventions	<i>Conferências e convenções</i>
Covert prejudices	<i>Preconceitos disfarçados</i>
Culture and religion	<i>Cultura e religião</i>
Customs	<i>Costumes</i>
Defensiveness	<i>Defensivo (comportamento)</i>
Education and training	<i>Educação e treinamento</i>
Exhibitions and trade fairs	<i>Exposições e feiras de comércio</i>
Families on vacation	<i>Famílias em férias</i>
Foreigners	<i>Estrangeiros</i>
Generalizations	<i>Generalizações</i>
Heightened sensivity	<i>Sensibilidade demasiada</i>
History	<i>História</i>
Holidays	<i>Feriados ou férias</i>
Health and fitness	<i>Saúde e boa forma</i>
Incentive travel	<i>Viagem de incentivo</i>
Kiss	<i>Beijo</i>
Know	<i>Conhecer</i>
Language	<i>Idioma/língua/linguagem</i>
Meal	<i>Refeição</i>

Meet	<i>Encontrar</i>
Moral	<i>Moral</i>
Professional meetings	<i>Reuniões profissionais</i>
Religion	<i>Religião</i>
See	<i>Ver</i>
Shake hands	<i>apertar as mãos</i>
Sport events	<i>Eventos esportivos</i>
Stereotypes	<i>Estereótipos</i>
Students	<i>Estudantes</i>
Table	<i>Mesa</i>
Tabu	<i>Tabu</i>
Traditions	<i>Tradições</i>
Teens	<i>Adolescentes</i>
Tip	<i>Dica ou gorjeta</i>
Tourism	<i>Turismo</i>
Tourists	<i>Turistas</i>
Usually	<i>Usualmente/geralmente</i>
Vacation	<i>Férias</i>

RECEIVING FOREIGNERS AT THE TABLE	
ENGLISH	PORTUGUESE
Bowl	<i>Tipo de prato côncavo sem borda – no Brasil também é chamado de “bowl”</i>
Candle	<i>Vela</i>
Clock	<i>Relógio</i>
Coffee-pot	<i>Bule</i>
Dish	<i>Vasilha; prato; comida cozida; ração; uma das opções do cardápio</i>
Drawer	<i>Gaveta</i>
Fork	<i>Garfo</i>
Frame	<i>Moldura</i>
Glass	<i>Copo</i>
Jar (US pitcher)	<i>Jarra</i>
Knife	<i>Faca</i>

Lamp	<i>Lâmpada</i>
Lampshade	<i>Abajur</i>
Lid	<i>Tampa</i>
Mirror	<i>Espelho</i>
Napkin	<i>Guardanapo</i>
Painting	<i>Quadro (de pintura)</i>
Pepper	<i>Pimenta</i>
Plate	<i>Prato</i>
Heater	<i>Aquecedor</i>
Salt	<i>Sal</i>
Sideboard (US buffet)	<i>Mesa de apoio ou aparador</i>
Spoon	<i>Colher</i>
Table-coth	<i>Toalha de mesa</i>
Vase	<i>Vaso</i>
Wall	<i>Parede</i>

ORDERING A MEAL	
ENGLISH	PORTUGUESE
Abroad	<i>No exterior</i>
Avoid	<i>Evite</i>
Beverages	<i>Bebidas</i>
Below	<i>Abaixo; embaixo</i>
Bottle	<i>Garrafa</i>
Client	<i>Cliente</i>
Containers	<i>Vasilhas/compartimentos</i>
Customer	<i>Cliente</i>
Follow	<i>Seguir</i>
Gather	<i>Juntar/reunir</i>
Madam	<i>Senhora</i>
Might	<i>Poder (verbo)</i>
Ready	<i>Pronto</i>
Strength	<i>Força</i>
Struggle	<i>Dificuldade</i>
Wait	<i>Aguarde</i>
Waiter	<i>Garçom</i>
Would you like	<i>Você gostaria?</i>

VEGETABLES	
VEGETAIS	
ENGLISH	PORTUGUESE
Cabbage	<i>Repolho</i>
Pumpkin	<i>Abóbora, jerimum</i>
Red cabbage	<i>Repolho roxo</i>
Swede	<i>Couve-nabo (tipo de nabo)</i>
Carrot	<i>Cenoura</i>
Leek	<i>Alho-poró</i>
Turnip	<i>Nabo</i>
Onion	<i>Cebola</i>
Cauliflower	<i>Couve-flor</i>
Broccoli	<i>Brócolis</i>
Parsnip	<i>Família da cenoura</i>
Brussels sprout	<i>Couve-de-Bruxelas</i>
Cucumber	<i>Pepino</i>
Sweet corn/corn on the cob	<i>Milho verde</i>
Beetroot	<i>Beterraba</i>
Courgette	<i>Abobrinha</i>
Spinach	<i>Espinafre</i>
Watercress	<i>Agrião</i>
Runner bean	<i>Feijão trepador</i>
Mushroom	<i>Cogumelo</i>
Spring onion	<i>Cebolinha</i>
Potato	<i>Batata</i>
Tomato	<i>Tomate</i>
Asparagus	<i>Aspargo</i>
Lettuce	<i>Alface</i>
French bean	<i>Vagem</i>
Aubergine or eggplant	<i>Beringela</i>
Peas	<i>Ervilha</i>
Celery	<i>Aipo</i>
Garlic	<i>Alho</i>
Radish	<i>Rabanete</i>
Green pepper	<i>Pimentão verde</i>
Red pepper	<i>Pimentão vermelho</i>
Artichoke	<i>Alcachofra</i>

FRUIT	
FRUTAS	
ENGLISH	PORTUGUESE
Satsuma/mandarin orange	<i>Laranja chinesa</i>
Clementine	<i>Fruta cítrica similar à tangerina</i>
Lemon	<i>Limão</i>
Lime	<i>Lima</i>
Orange	<i>Laranja</i>
Tangerine	<i>Tangerina</i>
Blackcurrant	<i>Groselha preta/cassis</i>
Cherry	<i>Cereja</i>
Star fruit	<i>Carambola</i>
Papaya	<i>Mamão</i>
Pineapple	<i>Abacaxi</i>
Mango	<i>Manga</i>
Melon	<i>Melão</i>
Gooseberry	<i>Groselha</i>
Blueberry	<i>Blueberry, mirtilo</i>
Lychee	<i>Lichia</i>
Grape	<i>Uva</i>
Avocado	<i>Abacate</i>
Kiwi Fruit	<i>Kiwi</i>
Banana	<i>Banana</i>
Pear	<i>Pêra</i>
Apple	<i>Maça</i>
Plum	<i>Ameixa</i>
Strawberry	<i>Morango</i>
Peach	<i>Pêssego</i>
Raspberry	<i>Framboesa</i>
Nectarine	<i>Nectarina</i>
Watermelon	<i>Melancia</i>
Apricot	<i>Damasco</i>
Hazelnut	<i>Avelã</i>
Walnut	<i>Noz</i>
Brazil nut	<i>Castanha-do-pará</i>
Coconut	<i>Coco</i>
Cashew nut	<i>Castanha-de-caju</i>

Peanut	<i>Amendoim</i>
Raisin	<i>Uva passa</i>
Fig	<i>Figo</i>
Prune	<i>Ameixa seca</i>
Date	<i>Tâmara seca</i>

SERVING THE MEAL	
ENGLISH	PORTUGUESE
Guest	<i>Convidado</i>
Polite	<i>Educado, cortez</i>
Breakfast	<i>Café da manhã</i>
Lunch	<i>Almoço</i>
Dinner	<i>Jantar</i>
Ready	<i>Pronto</i>
Order	<i>Pedido</i>
Roast beef	<i>Carne assada</i>
Grilled chicken	<i>Frango grelhado</i>

CLOSING THE BILL	
ENGLISH	PORTUGUESE
Approach	<i>Aproximação</i>
Ask	<i>Pedir</i>
Bring	<i>Trazer</i>
Challenge	<i>Desafio</i>
Client	<i>Cliente/freguês</i>
Customer	<i>Cliente</i>
Foreigner	<i>Estrangeiro</i>
Funfair	<i>Parque de diversões</i>
Harvest	<i>Colheita</i>
Highlight	<i>Destaque</i>
Kind	<i>Tipo/gentil</i>
Main	<i>Principal</i>
Sowing	<i>Disseminação, sementeira</i>
When	<i>Quando</i>
Where	<i>Onde</i>



Realização:

abrasel
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA
DE BARES E RESTAURANTES

Produção:



Inteligência Educacional
e Sistemas de Ensino

Apoio:



Ministério
do Turismo

