

SERVIÇOS ESPECIAIS DE RESTAURANTE/BAR – CEF2 – RB2**Ficha de Avaliação****UFCD 8260 - Comunicação, vendas e reclamações na restauração**Professor
Tiago Guerreiro

Aluno

n^o

ano e turma

Observações

Classificação

Professor

Encarregado de educação



Ficha de Avaliação

1. Indica quatro regras do protocolo.

2. Executa, de acordo com as regras do protocolo, os casos práticos apresentados na sequência indicada.

- a. Uma mesa com quatro pessoas, na qual se encontram:

Um Casal com dois filhos

Senhor, 50 anos	1.
Senhora, 48 anos	2.
Filho, 19 anos	3.
Filha, 26 anos	4.

- b. Uma mesa com três pessoas, na qual se encontram:

Um elemento do clero com dois governantes

Presidente da Câmara de Silves (senhora), 40 anos	1.
Presidente da República Portuguesa, 75 anos	2.
Papa Francisco, 87 anos	3.

- c. Uma mesa com cinco pessoas, na qual se encontram:

Três adultos e duas crianças

Senhor, 32 anos	1.
Menino, 7 anos	2.
Senhora, 52 anos	3.
Rapaz, 19 anos	4.
Menina, 9 anos	5.

d. Uma mesa com cinco pessoas, na qual se encontram:

Uma família com convidados

Senhora que convida, 53 anos	1.
Senhor que convida, 55 anos	2.
Senhora convidada, de 50 anos	3.
Senhor convidado, 56 anos	4.

3. Como devem ser apresentadas as ementas?

4. O que significa ser assertivo?

5. Indica um ponto chave para a cooperação entre estes setores.

6. Porque é fundamental adotar uma comunicação empática e profissional no contexto do marketing pessoal?

7. Quais são os elementos chave para uma comunicação verbal?

8. Além da comunicação verbal, que outra forma de comunicação conheces?

9. Indica um processo de atendimento personalizado?

10. Qual é a importância das etapas de finalização e despedida no atendimento ao cliente?
