

### Protocolo Empresarial e Social – Etiqueta e Boas Maneiras à Mesa

#### **Objetivos Gerais:**

Este curso pretende dotar os participantes dos conhecimentos e comportamentos associados ao Protocolo Empresarial e Social, bem como sensibilizá-los para a importância das regras base de etiqueta profissional no bom desempenho das suas funções.

O Protocolo representa hoje uma ferramenta essencial na gestão de uma carreira de sucesso feita de reuniões, encontros, apresentações, jantares sociais, comunicação aos órgãos de comunicação social entre tantos outros eventos que fazem, cada vez mais, parte do dia-a-dia de um profissional exigente e conhecedor.

#### **Objetivos Específicos:**

No final deste Curso os participantes saberão:

- Utilizar corretamente o Protocolo na imagem e comunicação empresarial;
- Ultrapassar as barreiras resultantes do desconhecimento protocolar;
- Reconhecer a importância da Imagem para o sucesso;
- Participar e organizar com eficácia e qualidade em eventos profissionais e sociais.

#### **Destinatários:**

Este Curso destina-se a todos os Profissionais das áreas de Relações Públicas, Comunicação Social, Publicidade, Marketing, Recursos Humanos, Turismo e Hotelaria. Assistentes e Assessores de Administração e Secretárias, assim como aos restantes profissionais afetos à área de organização de eventos e todos os profissionais que pretendam transmitir uma imagem moderna, correta e apropriada tanto nos programas de trabalho como em programas sociais.

#### **Carga Horária:**

18 Horas

#### **Conteúdos Programáticos:**

##### **Módulo I - Protocolo e Imagem Empresarial**

- Conceito de protocolo e imagem empresarial;
- A importância do protocolo na transmissão de uma imagem organizacional de qualidade;

- Normas de conduta profissional e deontologia profissional;
- Exigências fundamentais das normas protocolares.

### **Módulo II - Normas Protocolares no Contexto Empresarial**

- Apresentações;
- Cumprimentos;
- Precedências;
- Protocolo ao telefone;
- Correspondência - cartas, cartões, convites e outra;
- Recepção e acolhimento de visitantes;
- O tratamento social;
- Regras de cortesia e do saber-estar;
- Presentes sociais e de representação da organização.

### **Módulo III - Organização de Eventos**

- Regras de planeamento e organização dos diferentes tipos de eventos;
- Organização de receções, reuniões de trabalho, seminários, exposições, inaugurações, conferências;
- Eventos de tomadas de posse, assinaturas de contratos;
- Organização de viagens e refeições;
- Procedimentos e instrumentos adequados aos diferentes tipos de eventos.

### **Módulo IV - Protocolo à Mesa**

- Tipos de mesa;
- Ementas;
- Decoração;
- Serviço de mesa;
- Distribuição das pessoas;
- Comportamentos à mesa;
- Colocação de bandeiras;
- Comportamento:
  - Hierarquia;
  - Apresentações e cumprimentos;
  - Agradecimentos;
  - Fórmulas de cortesia e tratamento;
  - Conversação;
  - Fumar;
  - Gorjetas.
- Presentes:

- Porque oferecer;
- Quando oferecer;
- O que oferecer.

### **Módulo V - Indumentária Formal e Informal**

- Viagem;
- Cerimónia.