



Prática Comportamental

Prática Comportamental

Angélica Jaqueline de Lima

© 2018 por Editora e Distribuidora Educacional S.A.

Todos os direitos reservados. Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida ou transmitida de qualquer modo ou por qualquer outro meio, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia, gravação ou qualquer outro tipo de sistema de armazenamento e transmissão de informação, sem prévia autorização, por escrito, da Editora e Distribuidora Educacional S.A.

Presidente

Rodrigo Galindo

Vice-Presidente Acadêmico de Graduação e de Educação Básica

Mário Ghio Júnior

Conselho Acadêmico

Ana Lucia Jankovic Barduchi

Camila Cardoso Rotella

Danielly Nunes Andrade Noé

Grasiele Aparecida Lourenço

Isabel Cristina Chagas Barbin

Lidiane Cristina Vivaldini Olo

Thatiane Cristina dos Santos de Carvalho Ribeiro

Revisão Técnica

Marcus Antonio Camolezi Junior

Editorial

Camila Cardoso Rotella (Diretora)

Lidiane Cristina Vivaldini Olo (Gerente)

Elmir Carvalho da Silva (Coordenador)

Leticia Bento Pieroni (Coordenadora)

Renata Jéssica Galdino (Coordenadora)

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Lima, Angélica Jaqueline de
L732p Prática comportamental / Angélica Jaqueline de Lima. –
Londrina : Editora e Distribuidora Educacional S.A., 2018.
160 p.

ISBN 978-85-522-1163-1

1. Etiqueta. 2. Comportamento. 3. Prática. I. Lima,
Angélica Jaqueline de. II. Título.

CDD 616

Thamiris Mantovani CRB-8/9491

2018
Editora e Distribuidora Educacional S.A.
Avenida Paris, 675 – Parque Residencial João Piza
CEP: 86041-100 – Londrina – PR
e-mail: editora.educacional@kroton.com.br
Homepage: <http://www.kroton.com.br/>

Sumário

Unidade 1 Comportamento social _____	7
Seção 1.1 - Regras de etiqueta _____	9
Seção 1.2 - Boas maneiras _____	23
Seção 1.3 - Aparência e profissão _____	38
Unidade 2 Montagem de tipos de mesa _____	51
Seção 2.1 - Montagem, tipos e utensílios _____	52
Seção 2.2 - Tipos de mesa _____	66
Seção 2.3 - Tipos de mesa II _____	78
Unidade 3 Comportamento social em tipos de serviços _____	91
Seção 3.1 - Serviços em alimentação _____	92
Seção 3.2 - Tipos de serviço em alimentação _____	106
Seção 3.3 - Tipos de serviço em alimentação II _____	118
Unidade 4 Comportamento social em tipos de eventos _____	129
Seção 4.1 - Comportamento e eventos _____	130
Seção 4.2 - Comportamento e eventos II _____	140
Seção 4.3 - Comportamento e eventos III _____	151

Palavras do autor

Caro aluno.

Devemos saber que, no setor de alimentação, nem tudo são receitas, facas e fogão. No estudo da Prática Comportamental, vamos entender que o bom serviço de alimentação começa bem antes da cozinha.

A palavra etiqueta vem do francês *étiquette* e surgiu na Europa entre os séculos XV e XVIII. Ela servia para reger a vida em sociedade, ditando vestimentas, formas de tratamento, uso da linguagem, distribuição de espaço e formas adequadas de comer e sentar-se à mesa.

Iniciaremos nossos estudos pelo comportamento social, englobando as regras de etiqueta, que de fato são importantes em todas as áreas profissionais, seguidas de boas maneiras, cuidados com a aparência e marketing pessoal, concluindo assim nossa Unidade 1. Após entendimento da base do comportamento social, seguiremos com a Unidade 2, conhecendo as montagens dos tipos de mesas e as práticas de apresentações, enumerando os tipos de utensílios e regras utilizadas em cada montagem, desde uma mesa de café da manhã até a requintada mesa de jantar. Falaremos também do comportamento social em tipos de serviços, como o famoso serviço à inglesa, tema abordado na Unidade 3, na qual aprenderemos os tipos de serviços mais comuns em alimentação. Para finalizar, na Unidade 4, abordaremos os tipos de comportamento para os diversos eventos e serviços. Vamos aprender a perfilar os profissionais para cada tipo de serviço que será apresentado.

Neste livro vamos mergulhar em conhecimentos para alcançar o profissionalismo no atendimento. Tratam-se de regras usadas no cenário mundial e que são de suprema importância para um excepcional serviço de alimentação.

Bons estudos!

Comportamento social

Convite ao estudo

Olá, aluno.

Vamos dar início à nossa jornada de aprendizado no mundo da prática comportamental.

Nesta unidade falaremos sobre as bases do comportamento social. Já imaginou como seria o mundo sem as regras de etiqueta, sem cumprimentos e boas maneiras? Imaginou sua carreira sem o seu marketing pessoal? Para ajudar a compreender melhor esses assuntos, colocaremos você em uma situação prática que será usada ao longo de toda nossa Unidade 1. Imagine-se na pele do personagem, leia sua história com atenção e entenda cada detalhe. Dessa maneira toda a compreensão deste conteúdo ficará fácil e prático.

Vamos entender o caso do João.

João acabou de se formar no ensino médio e logo completará 18 anos. Ele tem uma imensa paixão por cozinhar desde seus 14 anos de idade, paixão esta passada por sua avó materna. João quer fazer faculdade de Gastronomia – é a sua única opção. Ele não consegue se imaginar trabalhando em outra área, porém, para bancar seus estudos, precisa arrumar um emprego, de preferência em algum restaurante ou hotel de sua cidade.

João acredita ter um currículo bem escrito, e, apesar da sua falta de experiência técnica, ele quer muito aprender sobre as regras de etiqueta, apresentação e cumprimentos, pois sabe que o comportamento social também é importante para o profissional dessa área. Ele selecionou pela internet alguns estabelecimentos onde ele gostaria de trabalhar, pois acredita que nesses locais receberá uma boa bagagem de

conhecimento técnico. O maior receio de João é como se comportar em tal situação. Sua preocupação ao entregar seus currículos nas empresas onde pretende conseguir uma vaga de trabalho é saber a maneira que deve se apresentar na recepção da empresa e quais tipos de cumprimentos são ideais para tais situações.

Como João deverá lidar com situações desse tipo?

Seção 1.1

Regras de etiqueta

Diálogo aberto

Menos formalismos e mais cortesia é a filosofia que rege o convívio entre as pessoas numa sociedade em que há pouco tempo para se apegar a gestos que não contribuam com a essência de uma relação. Em uma sociedade competitiva como a nossa, ser bem-educado é uma qualidade cada vez mais valorizada.

O comportamento muda de tempos em tempos, e o conhecimento da etiqueta ajuda muito. A etiqueta é um referencial a partir de certas normas formais de acordo com os padrões de uma sociedade. É sempre o bom-senso que deve pautar as atitudes, em coerência com um código de maneiras racionalizadas em função da vida atual.

O conhecimento das regras de etiqueta estabelece o equilíbrio entre tradição e bom-senso diante dos estímulos de uma nova sociedade. É necessário para mulheres e homens que buscam o sucesso na vida privada, social e profissional.

Voltando ao caso do João, ele ainda não é um profissional, mas já se preocupa com seu comportamento social. Imagine uma situação em que dois profissionais possuam quase a mesma experiência profissional e educacional – digamos um empate técnico. Certamente quem se destacará para tal cargo será aquele que saiba lidar melhor com as pessoas, seja por seu comportamento cortês, gentil, e/ou por saber se expressar com clareza e educação.

João sabe que não é somente o currículo de um profissional que conta em uma entrevista. O comportamento também tem o seu peso em destaque. Porém dúvidas passam por sua cabeça, tais como: como apresentar pessoas que não se conhecem no ambiente profissional? Quais são os tipos de cumprimentos usados em encontros profissionais? Como se comportar em uma reunião ou entrevista profissional?

Bons estudos!

Não pode faltar

Referente à vida do homem na sociedade, sabemos que estamos em constante interação com nosso semelhante, estabelecendo relações sociais e profissionais, adquirindo consciência grupal, criando e conhecendo novas culturas. As normas de etiqueta estão diretamente relacionadas ao comportamento social de uma pessoa, em suas relações com os demais, especialmente nos ambientes formais.

No seu surgimento, a etiqueta e suas regras eram usadas para distinguir o grau de hierarquia de cada pessoa, ou seja, a imagem de uma sociedade hierarquizada tornava-se visível. No século XV, em Portugal e Espanha, as leis de etiqueta estabeleciam o modo de tratamento que cada pessoa tinha o direito de receber. Em outros países da Europa, as roupas, os enfeites e as comidas eram adequadas a cada classe da sociedade.

A etiqueta surgiu na França para padronizar o comportamento social. O rei Luis XIV, ordenado segundo a etiqueta mais minuciosa, foi quem incentivou atividades culturais em seu palácio, ditando regras e normas de conduta social. Como já foi dito, a palavra etiqueta vem do francês *étiquette* e surgiu porque, quando chegavam os nobres ao palácio, eles recebiam uma etiqueta com normas e instruções do rei para se comportar durante tal evento, por exemplo: seu lugar à mesa, formas de comer cada alimento, formas de cumprimentar em cada momento, etc. Um fato curioso dessa época é que não existia, nas cortes, separação entre vida pública e vida pessoal. Suas intimidades, momentos de dor e afeto eram públicos. Eram públicos os amores e até os adultérios do rei, toda sua vida desde o nascimento até a morte.

A etiqueta nessa época mostrava com clareza qual era o seu lugar na hierarquia. Cada pessoa, cada classe, conhecia seu lugar e respeitava o lugar do outro.

No Brasil, o conhecimento da etiqueta veio com a chegada da família Real em meados de 1808, porém, diferentemente das cortes europeias, no Brasil a etiqueta era usada mais como forma de discriminação a quem não conhecia as regras. Era mais um instrumento de prepotência do que algo para tornar agradável o convívio social.

Tendo em vista que o comportamento social é adaptável de tempos em tempos, da etiqueta do antigo regime, o que podemos usar nos dias de hoje?

Cabe observar que você sempre deve limpar a colher quando e depois de usá-la, se quiser tirar alguma coisa de outro prato.

E, ainda mais, se estás à mesa de pessoas refinadas, não é suficiente enxugar a colher depois de a ter levado à boca. Não deves usá-la mais, e sim pedir outra. Além disso, em muitos lugares, colheres são trazidas com o prato, e estas servem apenas para tirar a sopa e o molho. Você não deve tomar a sopa na sopeira, mas colocá-la no seu prato fundo. Se ela estiver quente demais, é indelicado soprar cada colherada. Deve esperar até que esfrie. Se tiver a infelicidade de queimar a boca, deve suportar pacientemente, se puder, sem demonstrar, mas se a queimadura for insuportável, como às vezes acontece, deve, antes que outros notem, pegar seu prato imediatamente com uma mão e levá-lo à boca e rapidamente passá-lo ao lacaio atrás de sua cadeira. (COUTIN, 1990, p. 102)

Ao ler o texto de Coutin, que descreve regras aplicadas em meados do século XV, nota-se que até hoje são usadas algumas delas, como não usar a colher que foi levada a boca para servir-se outra vez ou outra pessoa, por exemplo. Porém, suportar queimaduras na boca nos dias de hoje é um pouco exagerado, tendo em vista que é possível ser cortês até mesmo em situações desconfortáveis como essa.

Nas regras de etiqueta existem protocolos a serem aprendidos. Assim, quando uma pessoa está habituada ao convívio social e é apresentada a outra pessoa, ela procura sempre evitar situações constrangedoras usando a cordialidade para que uma conversa possa fluir rapidamente.

Regras de apresentação

Quando falamos em apresentação de pessoas, nota-se que este é destaque entre os itens em que mais pecamos em situações sociais, talvez pela timidez, que inibe contatos e apresentações, talvez pelo cotidiano corriqueiro em que vivemos. De fato, para apresentar pessoas, sendo elas duas ou mais, em um círculo de convidados, ou amigos, ou ainda profissionais, faz-se necessário da parte do anfitrião aproximar essas pessoas com uma apresentação.

Tendo em consideração a apresentação feita pelo anfitrião, as pessoas são apresentadas respeitando a hierarquia, da menos relevante à mais exponencial, respeitando também o fato de a mulher ter prioridade sobre o homem. Na Figura 1.1, podemos visualizar como um anfitrião, em um ambiente profissional, deve apresentar as pessoas que se encontram na reunião, colocando-se gentilmente de pé para uma melhor visualização de todos os que estão sentados para a reunião.

Figura 1.1 | Reunião e apresentação de pessoas



Fonte: iStock.

É comum, quando são apresentados os convidados uns aos outros, que o anfitrião acrescente sempre alguma informação a respeito de cada um, a chamada **regra de referência**. Pode ser a profissão da pessoa, a cidade de onde veio, a empresa em que trabalha ou algo curioso dessa pessoa, por exemplo, sua última viagem.

As expressões mais usadas, ou seja, as perguntas-chave que precedem uma apresentação são "já foram apresentados?" ou então "já se conhecem?". O nome das pessoas a serem apresentadas deve ser dito de forma clara apenas uma vez pelo anfitrião, e logo elas se cumprimentam da forma mais adequada – maneira sobre a qual entraremos em mais detalhes no decorrer desta seção.

Em casos de reuniões ou encontros profissionais informais, ou seja, sem cumprimento de protocolos, é comum a autoapresentação, na qual não há interferência de terceiros na integração. Neste caso, é importante dizer o nome e também alguma referência pessoal. Por exemplo: "Olá, eu sou o Jorge. Fui o companheiro de Maria em sua última viagem à China"; "Bom dia, meu nome é Ana. Tenho uma reunião marcada com a sra. Paola". No primeiro exemplo, usou-se como referência uma outra pessoa, pois Maria é amiga em comum das pessoas recém-apresentadas, e esse é um tipo de informação que gera confiança. Já no segundo exemplo, Ana está em uma recepção de uma empresa e se apresenta com a referência da senhora que marcou a reunião com ela.



Refleta

Nos dias de hoje, vivemos cada vez mais ligados ao mundo virtual e às redes sociais, onde também é possível fomentar um network grande e globalizado. As regras de etiqueta, apresentações e cumprimentos também devem ser levadas em consideração nesse tipo de contato? Será que, devido a essa forma tão informal de apresentação, se perderá o protocolo usado pessoalmente? Como você se comporta quando conhece alguém virtualmente?

Cumprimentos

Cumprimentar é o ato físico consequente à apresentação entre pessoas. Pode-se dizer que o aceno com a cabeça é um cumprimento, como também o aperto de mão, o ato simbólico de satisfação mais usado em apresentações. Por esse motivo, apertos de mão suaves ou fortes demais causam má impressão.

O aperto de mão nem sempre é utilizado. Quando os convidados estão a mesa ou mesmo com a mão ocupada com uma bebida em um coquetel, nesses casos, até por questões de higiene, não é utilizado o aperto de mão; o cumprimento com um sorriso já é o suficiente.

É importante ainda destacar que cumprimentar é um gesto de cortesia entre pessoas que já se conhecem ou que estão sendo apresentadas, em um desejo de manifestar, de forma física, satisfação ao se encontrarem. A forma de saudar deve variar de acordo com a intimidade ou a situação em que se encontram.

Para entendermos melhor as regras de cumprimentos, precisamos saber o que é hierarquia e como ela funciona. Entende-se que a hierarquia pode constituir uma ordem ascendente ou descendente. É uma ordem de elementos de acordo com seu valor em função de critérios de classe, tipologia, categoria ou qualquer outro tópico que nos permita desenvolver uma classificação, sendo ela de pessoas, animais ou objetos.

Destacando a hierarquia entre pessoas, é importante saber que os principais fatores são:

- Profissão.
- Idade.
- Sexo.

Figura 1.2 | Hierarquia



Fonte: iStock.

Quando se pode estabelecer um nível de hierarquia entre as pessoas apresentadas, sempre o que possui, no cenário em que estão, menor relevância hierárquica é quem toma a iniciativa de cumprimentar. Porém é o que possui maior relevância que deve estender a sua mão primeiro, para o cumprimento físico. Podemos ver tal situação a seguir na Figura 1.3. A mulher é quem estende a mão para um cumprimento físico.

Figura 1.3 | Cumprimento – aperto de mão



Fonte: iStock.

Algumas formas com a qual uma pessoa saúda a outra também podem variar de acordo com o grau de intimidade entre elas. Os beijos na face ficam reservados aos mais íntimos, porém quem toma a iniciativa de beijar é a pessoa mais relevante, seguindo o nível hierárquico. Por exemplo, amigos de longa data, quando se encontram, se saúdam com beijos na face, o que é comum e carinhoso. Já um jovem nunca deverá provocar a situação de um beijo na face a uma senhora que acaba de conhecer, porém, se ela o fizer, está de total acordo com as regras de cumprimento.



Assimile

O ato físico de cumprimentar alguém que acabamos de conhecer é algo que pode gerar desconforto de alguma das partes. Por isso, é importante entender como lidar em situações novas. Deve-se sempre evitar o contato físico, caso exista dúvida quanto a como reagir, ou sempre esperar que a outra pessoa tome a iniciativa de contato.

Quando os convidados estão sentados à mesa e uma nova pessoa é apresentada ou se autoapresenta, o anfitrião sempre deve

se levantar para o cumprimento físico, exceto se for de muita idade ou impedido por alguma condição física.

Regras gerais de etiqueta em serviços de alimentação

Em um evento ou restaurante, alguém sempre deverá estar encarregado de recepcionar os clientes. Essas pessoas geralmente são chamadas de host, palavra em inglês que significa anfitrião. O host segue o protocolo de recepcionar o cliente ou convidado sem contato físico e deverá encaminhá-lo à mesa ou local designado. Nunca se deve deixar o convidado ou cliente esperando do lado de fora do restaurante ou evento, pois isso pode deixá-lo em posição desconfortável e alvo de olhares das pessoas que já adentraram o evento ou restaurante. Em caso de um restaurante com lotação máxima, é sempre preciso avisar ao cliente o tempo aproximado de espera para uma mesa, para que ele tenha ciência e possa optar por esperar ou não.

Figura 1.4 | Imagem ilustrativa



Fonte: iStock.

Os profissionais de atendimento (host, garçom e barman) não devem manter longas conversas com clientes ou convidados. Deve-

se levar sempre em conta que existem outros convidados ou clientes a serem atendidos, porém tampouco deve-se acelerar o atendimento, o que pode causar uma sensação de pressa e falta de cortesia.

Imagine uma família sentada à mesa de um restaurante – avós, pais e filhos pequenos. O atendimento deve ser feito primeiramente aos mais velhos, dando preferência às mulheres primeiro. Em seguida devem ser servidas as crianças e por último a mulher e o homem, no caso os pais das crianças. Referente às bebidas, as sem álcool devem ser servidas imediatamente após a retirada do pedido, e posteriormente os drinks alcoólicos, mantendo a regra de hierarquia. Em caso de um pedido de vinho, primeiro se apresenta o vinho e serve-se ao cavalheiro, o mesmo que elegeu o vinho, e ele deverá aprovar se o vinho deverá ser servido aos demais convidados ou não.

Após todos comerem, devem-se retirar os pratos da mesa para que os clientes tenham a liberdade de conversar e tomar um possível café antes do término do serviço. Quando se pede a conta final do serviço, ela deverá ser entregue ao cavalheiro da mesa, sempre levada em algum objeto que não deixe o valor do serviço em evidência aos outros convidados à mesa.

Em grupos maiores à mesa, anfitrião e seus convidados, servem-se primeiro as senhoras sentadas à direita e à esquerda do anfitrião e, logo depois, os demais convidados em sequência, sem distinção hierárquica.

Figura 1.5 | Figura ilustrativa



Fonte: <http://www.winesofcanada.com/learn_etiquette.html>. Acesso em: 2 maio 2018.



Exemplificando

Imagine que uma empresa marca uma reunião com seus sócios e diretores em um restaurante francês da cidade. Eles escolheram esse restaurante por sua fama de alto padrão de atendimento e excelente comida. No dia da reunião, houve confusão no atendimento do garçom, pois ele era um novo funcionário. A mesa foi montada de maneira errada, e o garçom confundiu a entrega dos pratos para cada pessoa. Esse tipo de falha pode ser fatal para uma empresa de serviços de alimentação, pois não é somente o sabor de sua comida que caracteriza um restaurante ou um evento. É preciso saber que, do ponto de vista de um cliente, saber se comportar em uma mesa de um evento, por exemplo, faz toda a diferença, tendo em vista que hoje muitos negócios são fechados em eventos empresariais ou até mesmo em jantares de negócios. Já pelo ponto de vista do restaurante ou da empresa que faz o evento, é extremamente importante saber que a etiqueta e o estudo do comportamento social são imprescindíveis. É preciso atender aos clientes mantendo um padrão, por isso a importância de treinamentos, o que resulta em organização e segurança no trabalho de todos da equipe.

Caso um cliente ou convidado tenha alguma reclamação a fazer sobre a comida ou a bebida, o profissional de atendimento deve perguntar delicadamente o porquê da insatisfação e corrigir o ocorrido com total excelência, para não causar má impressão ao convidado ou cliente sobre o local.

É importante lembrar que o atendimento é o primeiro contato com o convidado ou o cliente com o serviço, ou seja, ele deverá ser feito com o total profissionalismo de todos os envolvidos e deve existir total colaboração dos funcionários para tal êxito.



Pesquise mais

No livro *Manual de restaurante e bar*, o autor explica de forma direta as normas gerais de cortesia, etiqueta e colaboração.

MARQUES, J. A. **Manual de restaurante e bar**. Rio de Janeiro: Editora Thex, 2002. p. 21-24.

Os colaboradores da empresa devem se auxiliar mutuamente, pois somente o trabalho em equipe poderá gerar resultados positivos. Cenas desagradáveis ou tratamento sem cortesia devem

ser evitados próximo aos convidados e clientes. Regras de etiqueta, apresentação e cumprimentos também devem ser rigorosamente usados entre funcionários. Uma relação de cortesias dentro de uma empresa gera um ambiente agradável e de sucesso profissional.



Exemplificando

Um sommelier esqueceu de avisar aos garçons que certo vinho já não está mais na carta. Porém justamente esse vinho foi vendido pelo garçom a uma mesa com oito convidados. O sommelier precisou contornar a situação junto ao garçom e aos convidados. Esse tipo de constrangimento pode ser evitado quando passamos a pensar como um líder de equipe.

Sem medo de errar

No início da seção deste livro, foi apresentado um contexto no qual João, um recém-formado no ensino médio, está à procura do seu primeiro emprego, preferencialmente na área de serviços de alimentação, porém sem possuir nenhuma habilidade técnica para esse tipo de atividade. Ele já selecionou lugares onde quer entregar seu currículo e agora tem dúvidas de como se apresentar na recepção das empresas e quais tipos de cumprimentos são ideais para essas situações. Para responder a essas dúvidas, vamos nos aprofundar mais nesta situação.

João não foi convidado a ir às empresas, e, por esse motivo, ninguém está esperando por ele lá. Assim, João deverá se autoapresentar para a primeira pessoa que o abordar. Ele precisa se apresentar de forma clara e sucinta, dizendo seu nome e o motivo de sua ida até a empresa. Não deverá estender muito seu diálogo para não ser inconveniente com a pessoa que o abordou. Deverá cumprimentar com um aperto de mão somente se a pessoa que representa a empresa estender a mão primeiro. Nesse tipo de situação, a regra de etiqueta conduz para um diálogo informal, acompanhado sempre de palavras cordiais (bom dia, obrigado pela gentileza), passando confiança e credibilidade à pessoa abordada. Em suma, João deverá se autoapresentar, dizendo seu nome e o motivo de sua visita ao local (referência), e cumprimentar fisicamente somente se a outra pessoa o fizer primeiro.

Ao despedir-se, João não deve prolongar muito sua presença, afinal nesse caso não foi convidado a estar ali, e, mesmo se o estivesse, as despedidas em geral devem ser rápidas e cordiais, com palavras de agradecimento e sem muitos protocolos.

Avançando na prática

Jantar oficial

Descrição da situação-problema

Um convite muito requintado chegou pelos correios à casa de dona Sirlei. Era para um jantar no qual seu afilhado iria receber formalmente o cargo de diretor geral na empresa em que trabalha há mais de quinze anos. Dona Sirlei é muito apegada a seu afilhado e ficou muito feliz por ter sido convidada a esse momento tão importante na vida dele. Porém ela ficou um pouco apreensiva, pois tratava-se de um jantar formal, e em jantares formais de negócios existem regras, protocolos, coisas das quais ela só tinha noção pelos capítulos das novelas a que assiste. Para sua maior preocupação ainda, no convite havia a sigla 'R.S.V.P.', cujo significado ela não conhecia. "Quem coloca uma sigla em um convite?", pensou ela. Muitas situações constrangedoras passaram pela sua mente, e ela se imaginou envergonhando seu afilhado e a si mesma.

Então, dona Sirlei resolveu se preparar para o jantar, estudando um pouco sobre regras de etiqueta, pesquisando arquivos e informações pela internet e também buscando na biblioteca da cidade livros que falassem sobre o assunto. Vamos ver como ela se saiu no jantar oficial de apresentação de seu afilhado, o diretor geral da empresa?

Resolução da situação-problema

Primeiramente, a sigla R.S.V.P., escrita no convite que dona Sirlei recebeu, refere-se a uma expressão francesa, *Répondez s'il vous plaît*, que significa "responda, por favor". Quando existe essa sigla nos convites, o convidado deve ligar no telefone indicado no convite, dentro do prazo estipulado neste, e confirmar, ou não, sua presença no evento. Essa prática serve para controle total de quantidade de serviço contratado e organização de mesas e lugares.

Chegando ao evento, dona Sirlei foi recepcionada por um *host*, que é a pessoa designada para atender os convidados e direcioná-los aos seus lugares nas mesas. Ela se autoapresentou, informando seu nome e mostrando o seu convite, sem que houvesse nenhum contato físico ao cumprimentar. Logo o *host* a direcionou ao seu lugar na mesa, que seria ao lado da mãe do seu afilhado, no caso sua irmã. Havia placas com os nomes dos convidados em cada lugar da mesa, e ela percebeu que não conhecia alguns. Quando seu afilhado, que era o anfitrião da mesa, chegou, cumpriu seu papel de fazer as honras de apresentar cada convidado ali sentado, de forma clara e rápida, sem o uso de cumprimentos com atos físicos (como o aperto de mão ou o beijo social).

Um tempo depois, ele se levantou e pediu silêncio para todos para poder dizer algumas palavras de agradecimento. Ele agradeceu pela oportunidade que está diante dele na empresa e por todos os anos ali trabalhados e reconhecidos. Também agradeceu a sua família e sua madrinha ali presentes. Após seu discurso, todos se levantaram e o aplaudiram.

Faça valer a pena

1. Na vida do homem na sociedade, estamos em constante interação com nosso semelhante, estabelecendo relações sociais e profissionais, adquirindo consciência grupal e criando e conhecendo novas culturas.

As normas de etiqueta foram estabelecidas para criar condutas socialmente corretas. Dessa forma, qual dos conceitos de etiqueta a seguir está correto?

- a) Normas relacionadas a atos e gestões relativos a atividades oficiais, particularmente na área de diplomacia.
- b) Normas relacionadas ao comportamento social de uma pessoa, em suas relações com as demais, especialmente nos ambientes formais.
- c) Formas comuns de atos solenes e formais, públicos ou privados.
- d) Questões relativas a privilégios e imunidades dos agentes diplomáticos e consulares.
- e) Conduta moral nos negócios.

2. A forma como uma pessoa apresenta um amigo a outra pessoa, ou a forma como um anfitrião apresenta um convidado a outro, mostra se está

ou não habituado às regras de apresentação e ao convívio social, evitando assim o constrangimento de deixar alguém sobrando. É comum, quando são apresentados os convidados uns aos outros, que o anfitrião acrescente sempre alguma informação a respeito de cada um. Pode ser a profissão da pessoa, a cidade de onde veio, a empresa em que trabalha, ou algo curioso dessa pessoa, tal como a sua última viagem.

Com base no texto apresentado, como essa regra da etiqueta é chamada?

- a) Regra de referência.
- b) Regra de autoapresentação.
- c) Regra de individualidade da mulher.
- d) Expressões usuais.
- e) Hierarquia.

3. Cumprimentar é um gesto de cortesia entre pessoas que já se conhecem ou que estão sendo apresentadas, em um desejo de manifestar, de forma física, satisfação ao se encontrarem. A forma de saudar deve variar de acordo com a intimidade.

Em qual das situações a seguir não é cortês o aperto de mão ao saudar um convidado?

- a) Quando são duas mulheres sendo apresentadas uma a outra por um anfitrião.
- b) Quando as pessoas possuem nível hierárquico diferente.
- c) Quando, em cidades de frio extremo, todos estão usando luvas.
- d) Quando estão todos sentados à mesa ou com a mão ocupada por uma bebida/comida em um coquetel.
- e) Quando uma pessoa é solteira e é apresentada a uma pessoa casada.

Seção 1.2

Boas maneiras

Diálogo aberto

Caro aluno.

Qual profissional já não teve dúvidas sobre o modo de agir em eventos, viagens e almoços de negócios? Nesta seção vamos conhecer os códigos de boas maneiras que nos ajudam a saber como devemos nos portar com segurança em qualquer situação. A etiqueta profissional e as boas maneiras contribuem para a elegância exteriorizada e implicam, sobretudo, em desenvolver a sensibilidade e aprender técnicas que aperfeiçoem a imagem pessoal como um todo.

Passamos a maior parte do nosso dia no trabalho, onde formamos uma comunidade e trocamos informações e diálogos o dia todo, local imprescindível para agir sempre com boas maneiras.

Na vida profissional existem várias situações nas quais devemos saber como nos comunicar, como nos vestir, como lidar com demandas. O sucesso de pessoas bem-sucedidas profissionalmente deve-se, em parte, ao modo de atuar em quase todas as situações.

É importante frisar que a cortesia no mundo dos negócios pode ser um item importante para garantir seu sucesso. Saber se comunicar bem, na forma oral e escrita, saber se vestir para cada ocasião e saber se comportar a uma mesa de jantar de negócios são habilidades que devem ser exercidas rotineiramente na vida de um profissional que busca ascensão na carreira.

Nesta seção, retomaremos o caso de João, que busca seu primeiro emprego: após entregar alguns currículos pelos restaurantes e hotéis da cidade, ele foi chamado para a sua primeira entrevista. Conforme ditam as regras de etiqueta no trabalho e as boas maneiras, quais são as considerações que João deverá levar em conta referente à sua aparência? Como ele deverá se comunicar nesse tipo de situação?

Vamos lá!

Não pode faltar

É importante saber que, quando falamos em serviço de excelência em alimentação, não basta somente que haja um bom chef de cozinha ou bons cozinheiros que apresentem habilidades na preparação de pratos e iguarias. É necessária a complementação da equipe com profissionais qualificados em atendimento. A boa disposição, a presteza e o asseio pessoal são requisitos de grande importância para esses profissionais, pois existem normas de bem servir que vão desde a apresentação pessoal até a eficiência profissional.

As boas maneiras são subitens da etiqueta e definem as atitudes e os gestos adequados para uma convivência social e profissional harmônica. A interação com outras pessoas e a maneira como lidamos nessas situações refletem diretamente em como os outros nos veem e como nos tratam, por isso a importância do conhecimento da etiqueta e das boas maneiras.

Sua postura ao relacionar-se no ambiente de trabalho com seus subordinados, superiores e colegas é de fato um diferencial em sua carreira, sobretudo quando a educação é uma qualidade da sua personalidade.

É importante, para uma vida profissional promissora, seguir regras básicas de boas maneiras. Portanto, seguem alguns pontos consideráveis:

- Pontualidade: não ser pontual em compromissos profissionais e não cumprir prazos geram falta de confiança.
- Elogios: manter pessoas competentes por perto é um diferencial para uma boa equipe de trabalho. Elogie sempre aqueles que tenham um bom desempenho.
- Críticas: caso seja necessário chamar a atenção de alguém, sempre o faça em particular. Nunca critique o trabalho de uma pessoa perto de outra. Críticas são construtivas somente quando bem aplicadas.
- Gritos: nunca grite com alguém no ambiente de trabalho. Isso é de extrema má educação.
- Limpeza: limpe e mantenha limpos os locais de uso comum. Não é porque existe uma pessoa de limpeza na empresa que

você precisa ser descuidado com as coisas. Lembre-se de que passamos a maior parte do nosso dia em nossos trabalhos.

- Privacidade: respeite a privacidade dos outros funcionários. Seja discreto.
- Colaboração: ofereça ajuda quando perceber que outro funcionário está muito atarefado. O trabalho em equipe parte do princípio de que juntos chegamos a um mesmo resultado que sozinhos, porém com mais rapidez.



Refleta

Sempre existe ao menos uma pessoa que espalha fofocas pelos quatro cantos da empresa. É importante barrar esse tipo de comportamento, porque, mesmo que você somente escute, já está fazendo parte do mundo dos fofoqueiros. É importante saber que as fofocas na empresa geram problemas a todos que nela trabalham, e não somente aos protagonistas da fofoca.

Não afronte tampouco um fofoqueiro. Seja educado, diga que não gosta de falar sobre a vida dos outros, que prefere não se intrometer. Muitas vezes, no entanto, a fofoca vem de cargos de gerência. É preciso saber lidar com essa situação com extrema cautela.

- Gentileza: sempre use palavras gentis e de agradecimento.

As boas maneiras, assim como a etiqueta social, é um fator diferencial no mercado competitivo no qual vivemos. Comportamentos inadequados no ambiente de trabalho, muitas vezes, podem afetar o crescimento de um profissional, mesmo que este seja extremamente qualificado para tal cargo.



Exemplificando

Entre dois funcionários selecionados para um novo desafio em uma empresa, quando existe um "empate" na questão de competência técnica e bagagem profissional, provavelmente será escolhido aquele que tiver maior habilidade em comportar-se de forma adequada. A cortesia, a gentileza e o bom senso são partes da personalidade do profissional.

No que diz respeito às vestimentas, nem sempre as empresas adotam o uso de uniforme pelos funcionários, e nesses casos o funcionário deve ter o bom-senso de escolher roupas adequadas e discretas. A empresa quer que o cliente comente sobre a qualidade do trabalho do funcionário, e não sobre a vestimenta dele.

A forma como nos vestimos diz muito sobre nossa personalidade e como nos importamos com situações ao nosso redor. Um advogado, por exemplo, que se vista mal em uma audiência, ou um cozinheiro que chega sujo ao trabalho, demonstra desleixo e desorganização, o que acarreta falta de confiança por parte de seus companheiros de trabalho.

É fundamental a coerência entre a identidade visual do profissional e o segmento em que a empresa atua, pois essa imagem tem influência direta na percepção da credibilidade do profissional e da empresa.

Existem diversos ramos de negócios com particularidades no quesito vestimenta e cuidados com a aparência.



Assimile

Em diversos tipos de negócios, existem os que demandam o uso de trajes mais conservadores, formais, ou seja, negócios que procuram passar uma aparência de seriedade. Profissionais que atendem pessoas costumam usar trajes formais, por exemplo: um maître, um advogado, um executivo.

No caso de pessoas que trabalham em ramos mais abertos e com menos formalidades, os trajes costumam ser informais e com um pouco mais de personalidade, por exemplo: os que trabalham com artes, fotógrafos, pintores, publicitários, músicos, etc. O fato de essas pessoas trabalharem com criação e espontaneidade abre portas para a informalidade e a expressão da personalidade em suas vestimentas.

É comum o uso de uniformes padronizados em estabelecimentos como hotéis e restaurantes, por exemplo, pois tratam-se de setores que trabalham diretamente com clientes mais rotativos, podendo, desta forma, manter uma imagem padrão de colaboradores no atendimento. Profissionais de salão, tais como garçom, recepcionista, barman, são a cara da empresa e sempre devem

estar com seus uniformes em perfeito estado e limpos. Geralmente usam trajes formais, que passam certa seriedade no trabalho. Já os funcionários de cozinha e limpeza, devem usar uniformes práticos e seguros, porém sempre limpos e apresentáveis.



Refleta

O tipo de uniforme varia de acordo com o cargo, a tipologia e a categoria da estrutura, restaurante ou empresa. Cada uniforme é pessoal e, por razões de higiene, não deve ser usado fora do ambiente de trabalho.

Figura 1.6 | Modelos de vestimenta no trabalho



Fonte: <<https://www.pexels.com/photo/group-of-people-in-dress-suits-776615/>>. Acesso em: 28 maio 2018.

Independentemente de o funcionário usar vestimenta formal ou informal no trabalho, a boa aparência é fundamental em qualquer ambiente profissional. Os cabelos devem estar sempre limpos e penteados ou atados, dependendo do ramo de trabalho. No caso de homens, barba e bigode devem estar sempre bem-aparados. As unhas devem sempre estar limpas e, no caso de mulheres, sem esmalte descascado. Unhas malfeitas com esmalte descascado podem causar impressão de desleixo com a aparência. Os dentes também são cartão de visita e devem sempre estar limpos, e o hálito

agradável. As roupas devem estar limpas e passadas, sem manchas, rasgos ou faltando botões.

Deve-se sempre atentar para a importância da higiene pessoal e do uso de desodorante e perfumes discretos. Para os profissionais de cozinha e salão, é proibido o uso de perfumes, pois podem se misturar aos odores dos alimentos e não ser agradável aos clientes.

Em nenhuma hipótese deve-se usar roupas provocantes, servindo essa regra para homens e mulheres.



Pesquise mais

Encontre mais informações sobre boas maneiras na indicação de leitura a seguir:

RIBEIRO, Celia. **Etiqueta na prática**: um guia moderno para as boas maneiras. Porto Alegre: Editora L&PM, 2011. p. 9-14.

Boas maneiras à mesa

Quando nos sentamos à mesa para uma refeição com um grupo de pessoas, as boas maneiras são importantes, não somente pela estética comportamental, mas também por sua funcionalidade. O comportamento à mesa é um teste seguro para revelar as boas maneiras e o grau de sociabilidade de uma pessoa. A naturalidade no uso de garfo e faca, por exemplo, exige conhecimento e prática.

Figura 1.7 | Imagem ilustrativa de jantar



Fonte: iStock.

Os movimentos devem ser executados com elegância, evitando-se movimentos bruscos. As costas devem ficar retas e as mãos, apoiadas sobre a borda da mesa, pois uma má posição pode nos impedir de respirar e digerir corretamente. Por questão de higiene, é importante evitar tocar os cabelos e o rosto à mesa. Sempre em caso de dúvidas quanto ao modo de se comportar, o bom senso dá a solução, ou seja, o que é mais simples e funcional coincide com as boas maneiras.

O guardanapo deve ficar sobre as pernas, sendo esta ação a primeira a ser realizada ao sentar-se à mesa. Todos os movimentos relacionados ao guardanapo devem ser feitos diante das pernas, nunca na lateral. Quando há necessidade de ausentar-se à mesa, o guardanapo deve ser colocado ao lado direito do prato. Ao finalizar a refeição, o guardanapo deve ser colocado ao lado esquerdo do prato. Essas sinalizações indicam ao garçom a retirada ou não dos pratos.

O pão servido antes da chegada do prato ordenado deve ser cortado com as mãos e sobre o prato, evitando derramar migalhas sobre a mesa. Nunca se deve cortar o pão com a faca, e, ao ser cortado com as mãos, o pedaço deve ser sempre do tamanho que se leva inteiro à boca. Nunca se prepara uma fatia inteira de pão, que demande ser mordida.

Os talheres são utilizados de acordo com a ordem de chegada dos pratos, de fora para dentro. Os bocados devem ser pequenos, sem apuro, porém, caso algum dos comensais seja mais lento e todos os outros convidados já tenham terminado, ele deve parar de comer para que os pratos sejam retirados e o serviço continue.

Figura 1.8 | Mesa de jantar montada



Fonte: iStock.

Ao comer, não se deve adiantar o corpo e, menos ainda, a cabeça ao prato. Não se deve juntar muito a cadeira à mesa e nem apoiar os cotovelos sobre a mesa. É preciso tentar sempre manter as costas retas, os cotovelos ao lado do corpo e os pulsos sobre a borda da mesa. Não é cortês falar quando o pessoal do serviço estiver servindo um novo prato. Deve-se agradecer sempre o serviço, porém o garçom deve somente escutar os seus agradecimentos.

Não se deve apoiar talheres sujos sobre a mesa. Enquanto estiver comendo, você deve deixar os talheres cruzados sobre o prato, posicionando os dentes do garfo sobre a lâmina da faca, que deve estar virada para dentro, posição que chamamos de vinte para as quatro, lembrando a posição dos ponteiros de um relógio. Quando terminamos de comer, juntamos os talheres, deixando-os na posição seis e meia ou cinco e vinte e cinco. Esta posição indicará que terminamos e estamos prontos para a continuação do serviço. A seguir estão as imagens referentes ao que foi citado, respectivamente.

Figura 1.9 | Posição vinte para as quatro



Fonte: <<https://www.martinkacrystal.com/blog/etiquette/>>. Acesso em: 28 maio 2018.

Figura 1.10 | Posição seis e meia



Fonte: <<https://www.theartofdoingstuff.com/cutlery/>>. Acesso em: 28 maio 2018.

Figura 1.11 | Posição cinco e vinte e cinco



Fonte: <<https://www.quora.com/What-does-crossed-silverware-signify-to-a-kitchen-crew>>. Acesso em: 28 maio 2018.

Quando falamos em uma refeição informal, com pessoas íntimas, amigos de longa data, a cortesia, a gentileza e o bom senso são as únicas regras a serem seguidas. Porém, mesmo que estejamos comendo em uma cadeia de fast-food, é preciso saber se comportar.



Refleta

As regras de boas maneiras e etiqueta à mesa também podem ser regionais e/ou culturais. Caso você viaje a outro país e seja convidado a uma refeição formal, é importante pesquisar as boas maneiras para que sua cortesia seja destacada. No Oriente, por exemplo, existem regras que, para nós, ocidentais, podem parecer deselegantes. É importante o conhecimento para evitar as gafes em situações como essas.

Comunicação

A comunicação no âmbito profissional trata de questões referentes aos diversos públicos de uma empresa, sendo eles os colaboradores, fornecedores, clientes, sócios, imprensa, comunidades e órgãos governamentais.

A comunicação que a empresa tem com a comunidade, quando de grande porte, geralmente é feita por profissionais da área ou por empresas terceirizadas, já que o impacto de informações sobre ela pode gerar boas e más impressões.

Nas pequenas empresas geralmente os próprios donos se encarregam dessa tarefa, que deve ser feita com todo o cuidado, da mesma forma que em uma empresa de grande porte. Sabe-

se que contornar uma situação de má comunicação pode evitar perda de clientes.

A empresa precisa demonstrar clareza aos colaboradores quanto às práticas e normas adotadas em relação a sua imagem e comunicação. Isso vai desde cartões de visita e brindes até a situações mais delicadas, como uma reunião de negócios. Cabe ao colaborador da empresa, quando está a seu serviço, pensar como sendo a própria marca, representando seus ideais e suas normas de comunicação.



Pesquise mais

Quando falamos em comunicação escrita, devemos saber que a redação oficial é uma forma específica de escrever e que para isso algumas normas e técnicas brevemente estabelecidas devem ser seguidas.

Pesquise mais sobre formas de escrita oficial que envolvam os três poderes constituídos pelo Estado: o Executivo, o Legislativo e o Judiciário. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/manual/manual.htm>. Acesso em: 28 maio 2018.

A comunicação escrita carrega a imagem de seu autor, pois a palavra escrita é mais forte do que a falada, afinal não se pode negar o que se escreveu. Como cada pessoa possui sua forma particular de escrever, é importante seguir algumas regras para qualificar o texto, como as que seguem:

- Ser claro e objetivo.
- Evidenciar o que se espera do destinatário.
- Nunca escrever tudo em letras maiúsculas, pois soa como se você estivesse gritando, e isso não é educado.
- Não ser repetitivo.
- Usar frases curtas para não desviar a atenção do leitor.
- Avaliar sempre o que escreveu antes de enviar (carta, e-mail ou outro tipo de comunicado).
- Revisar a gramática e os erros ortográficos.



Nos dias de hoje a comunicação nas empresas, em sua maior parte, são feitas via e-mail. Apesar de parecer um tipo informal de comunicação, devem ser seguidas as mesmas regras de qualquer outro tipo de escrita. A escrita também deve ser clara, coerente, direta e com gentilezas, pois carregará a sua assinatura.

Etiqueta e aparência

Em se tratando de etiqueta, como sabemos ela muda muito pouco com o tempo, porém adapta-se ao modismo. Ela começa com o que podemos chamar de linguagem formal e informal. Em se tratando de informalidade, consideramos avaliar a vestimenta adequada para cada evento ou até mesmo a postura durante um convívio profissional. Já quando falamos em formalidades em eventos, temos regras quanto ao que dizer, como dizer e quando dizer, ou seja, até a apresentação que se faz para outra pessoa possui formalismo.

É importante saber como se vestir e como agir nas mais diversas situações, sejam elas sociais ou profissionais, porque no mundo profissional existe uma forte interação entre as boas maneiras e o sucesso profissional.

O modo como agimos em um evento não deverá causar desconforto a nenhum dos participantes. Por exemplo: não devemos usar de excessiva intimidade com recém-conhecidos; caso se tenha a certeza de que irá se atrasar, deve-se tentar avisar com antecedência.

A aparência é muito importante, pois uma primeira impressão vale muito – e isso é muito difícil de mudar posteriormente. Uma má impressão ao primeiro contato pode gerar pontos negativos contra a empresa ou o evento. Nesse ponto vale lembrar que a vestimenta e os cuidados com a aparência pessoal valem muito e devem ser levados em conta para todos aqueles que estão trabalhando no evento, principalmente se há contato diretamente com o público.



Fonte: iStock.

Sem medo de errar

Para a entrevista de João, é imprescindível que ele esteja com uma imagem impecável.

A aparência da barba e do cabelo pode variar de acordo com o cargo que se pretende ocupar na empresa. Por exemplo, um publicitário com cabelo e barba grandes é um fato que não influenciará na entrevista. Porém João está em busca de um trabalho dentro de uma cozinha, onde as normas de higiene são rígidas devido ao contato direto com alimentos. Nesse caso, é preciso que ele vá a essa entrevista com a barba recém-feita e com os cabelos de preferência cortados, limpos e penteados. Além disso, as unhas também devem estar limpas.

Já falando um pouco sobre como se vestir a essa entrevista, João poderá ir com uma roupa básica, limpa, por exemplo uma calça jeans e uma camisa, sem muitos apetrechos ou algo que chame muita atenção. Se imaginarmos, por exemplo, que João fosse a uma entrevista para o cargo de advogado de uma empresa, sua vestimenta teria que ser totalmente diferente: ele teria que usar trajes formais, como paletó e gravata.

Referindo-nos à parte comunicativa dessa entrevista, João precisa saber lidar com a necessidade de se comunicar com clareza

e sensatez. Deverá usar palavras cordiais e responder a todas as perguntas que lhe forem feitas. Caso ele tenha alguma dúvida, tal como sobre a faixa salarial, deve questionar no final da entrevista, quando o entrevistador já tiver perguntado tudo o que queria. É importante lembrar que as boas maneiras e a etiqueta social são um diferencial no caso de João, que não possui experiência técnica na área.

Avançando na prática

Nem todo cavalheiro toma álcool

Descrição da situação-problema

Márcio é o sommelier chefe em um hotel cinco estrelas na cidade de São Paulo. Hoje, no almoço, ele presenciou uma cena em que um outro sommelier tratou de forma embaraçosa uma cliente, a qual gostaria de provar o vinho no lugar do cavalheiro da mesa. Sabe-se que, pelas regras de etiqueta social, o vinho à mesa é servido ao cavalheiro, para que ele o prove e aprove para os demais convidados, porém hoje em dia é importante saber lidar com as diferentes situações. Nessa mesa o cavalheiro não toma bebida alcoólica, e quem ordenou e escolheu o vinho foi a senhora sentada à sua esquerda. O sommelier acabou se confundindo na hora da prova e servindo o cavalheiro, gerando certo desconforto. Como Márcio, o sommelier chefe, deve ajudar o seu subordinado com sua confusão no atendimento?

Resolução da situação-problema

Para solucionar esse mal-entendido, Márcio ordenou outra taça, passou para a senhora que iria aprovar o vinho e solicitou ao sommelier da mesa que voltasse à rotina de prova. Nota-se que ele não maltratou o sommelier que cometeu o erro, revertendo a situação sem grosserias a nenhuma das partes. A comunicação e as boas maneiras devem prevalecer nessas situações. Em situações de erros de subordinados, o superior deverá solucionar a situação de maneira educada e com uma comunicação clara.

Márcio tem seu papel de chefe nesse importante hotel por esse e outros motivos, que são valiosos para um profissional.

Faça valer a pena

1. A comunicação escrita carrega a imagem de seu autor, pois a palavra escrita é mais forte do que a falada, afinal não se pode negar o que se escreveu. Como cada pessoa possui sua forma particular de escrever, é importante seguir algumas regras.

Referente ao texto anterior, sobre comunicação escrita, qual das alternativas a seguir é a correta?

- a) A comunicação escrita deve sempre ser clara e objetiva.
- b) A comunicação escrita deve ser igual à comunicação falada.
- c) Deve-se usar a forma informal de escrever.
- d) Deve-se usar frases longas para não desviar a atenção do leitor.
- e) Deve-se escrever sempre em letras maiúsculas.

2. O comportamento à mesa é um teste seguro para revelar a educação e o grau de sociabilidade de uma pessoa. As boas maneiras e a naturalidade no uso de garfo e faca exigem conhecimento e prática. Ninguém fica à vontade em uma mesa de evento ou restaurante se não estiver habituado ao manuseio de talheres.

Tomando como base o texto anterior e as regras de boas maneiras e visualizando a imagem a seguir, qual é o significado de cruzar os talheres sobre o prato, posicionando os dentes do garfo sobre a lâmina da faca?

Figura 1.9 | Posição vinte para as quatro



Fonte: <<https://www.martinkacrystal.com/blog/etiquette/>>. Acesso em: 28 maio 2018.

- a) Indica que a pessoa terminou de comer.
- b) Indica insatisfação com o prato.
- c) Indica que a pessoa está comendo desse prato, mas que precisou retirar-se alguns minutos da mesa.
- d) Indica que a pessoa está aguardando o serviço do segundo prato.
- e) Indica que a pessoa está satisfeita, portanto não deseja seguir com os próximos pratos.

3. Sabemos que, quando lidamos com colaboradores da linha de frente no atendimento em eventos ou restaurantes, a cortesia e as boas maneiras são primordiais para o sucesso do negócio.

As regras de etiqueta profissional e os cuidados com a aparência nos ajudam a prevenir ou evitar quais tipos de situações durante o trabalho em um evento?

- a) O mal serviço da cozinha.
- b) As gafes nas apresentações.
- c) A perda do trabalho.
- d) A má impressão à primeira vista, o que pode ser difícil de mudar posteriormente.
- e) O desperdício de alimentos.

Seção 1.3

Aparência e profissão

Diálogo aberto

Nesta última seção da Unidade 1 de Prática Comportamental, vamos entender como nossa aparência pode influenciar em nossa vida profissional.

Voltaremos a falar sobre etiqueta, porém mais diretamente ligada ao ambiente profissional e organizacional e ao modo como ela pode influenciar nossa carreira. Nesta seção daremos maior ênfase aos cuidados com nossa aparência e nossa imagem profissional. Vamos entender como a higiene pessoal é fundamental e como o marketing pessoal pode ser um diferencial na carreira de qualquer profissional.

Retomando nossa situação-problema, João recebeu um convite para participar de uma entrevista que inclui de uma análise em grupo. Nela, todos os entrevistados se posicionaram em uma mesma sala e, com a orientação da psicóloga da empresa, foram instruídos a entrar no papel que cada um teria, de acordo com um sorteio feito ali mesmo no momento. No sorteio, João ganhou o papel de um chef de praça de cozinha, de 28 anos de idade, formado há mais de cinco anos e com um histórico profissional de excelente qualidade. Ele também teria que ser o entrevistador de outros candidatos para o cargo de auxiliar de cozinha.

Apesar de não ter experiência profissional na área, nessa análise de grupo João será um avaliador de pessoas para cargos inferiores. Como deverá ser seu comportamento? Como ele deverá avaliar os candidatos? Deverá levar em conta a análise comportamental de cada candidato, já que ele mesmo não possui experiência técnica na área?

Vamos lá!

Não pode faltar

A etiqueta, como já foi dito, condiz com a boa imagem. São regras que ditam como nos relacionamos com colegas de trabalho, chefes, clientes, amigos, vizinhos, fornecedores, parceiros, sócios, etc. No setor empresarial, a etiqueta é um conjunto de cerimônias usadas no trato entre os profissionais e engloba principalmente a ética profissional e o bom comportamento. O objetivo da etiqueta profissional é diminuir conflitos, preconceitos, atritos e suspeitas entre os profissionais das empresas e seu público. Serve para criar um clima de compreensão, confiança e cooperação entre as partes que se relacionam.

É importante saber como se vestir, o que dizer e como agir nas mais diversas situações profissionais.

Regras básicas de etiqueta profissional

Vamos falar um pouco sobre as regras mais importantes da etiqueta profissional, regras estas que fazem diferença para um profissional de sucesso:

- Pontualidade é de fato uma regra muito importante na etiqueta profissional. Ao assumir um compromisso profissional, como reuniões, encontros profissionais, jantares de negócios, etc., o horário deverá ser cumprido, afinal é preciso respeitar as agendas profissionais de cada parte em questão. Caso perceba que não será possível cumprir o horário marcado, avise com antecedência. Pense no transtorno que um profissional pode causar quando chega atrasado a uma reunião na qual estão presentes fornecedores ou sócios de outras cidades, cada um com uma agenda de compromissos distinta. Pontualidade não é somente uma regra no âmbito profissional, é para todos os aspectos da vida social. Pode-se dizer que é o fator mais importante na carreira de um profissional de sucesso.
- O uso de linguagem corporal, postura e movimentos corretos pode influenciar positivamente as pessoas ao seu redor. Existem alguns pontos que devem ser considerados como regras no trabalho, tais como: postura ereta quando estamos de pé, com ombros para trás e cabeça erguida; contato visual

quando estamos conversando com uma pessoa; braços descruzados quando estivermos conversando com alguém, ou posicionados na cintura. Essas são linguagens corporais que demonstram confiança e interesse.

- O tom de voz e o seu volume devem ser mantidos sob controle. Às vezes, em situações negativas, tendemos a aumentar o volume da nossa voz e a usar palavras que possam ser provocativas ou insultar alguém. É preciso manter sempre a calma e controlar seus pensamentos e/ou comportamentos.



Refleta

Houve tempos em que a comunicação empresarial era toda feita com memorandos, cartas e ofícios. Hoje, com a tecnologia, praticamente toda a comunicação é feita por e-mail. Além de mais prático, também é mais econômico. Porém será que as regras de uma escrita mais formal também devem ser implementadas neste tipo de comunicação de alguma forma?

- A diversidade cultural, religiosa e até mesmo comportamental existe em qualquer ambiente de trabalho, e por esse motivo é necessário expressar seu bom humor sem exageros. Evite piadas e brincadeiras em excesso no trabalho, pois isso poderá deixar alguém desconfortável ou, ainda, ofendido. Bom humor profissional está mais relacionado com simpatia, cumprimentos, ser agradável. Não é interessante chamar pessoas no trabalho por seu apelido ou, mesmo, versões mais curtas dos nomes.
- Falar mal da empresa em que trabalha ou trabalhou, além de antiético, pode denegrir sua imagem profissional.

Figura 1.13 | Figura ilustrativa de um evento de negócios



Fonte: <<https://www.pexels.com/photo/bar-drinks-party-champagne-16408/>>. Acesso em: 30 maio 2018.

- Em encontros profissionais fora do ambiente de trabalho – por exemplo, reuniões em restaurantes, eventos corporativos, congressos, etc. –, bebidas alcoólicas devem ser ingeridas com moderação. Caso contrário, a possibilidade de alterar seu comportamento por causa do álcool poderá denegrir sua imagem.

Marketing pessoal

A pessoa que consegue unir regras de etiqueta, habilidades técnicas e estratégias de marketing pessoal está no caminho certo rumo ao seu sucesso profissional.

O marketing pessoal é uma ferramenta usada para a promoção pessoal com o objetivo de alcançar sucesso, ou seja, são estratégias usadas para “vender” os serviços e benefícios do profissional e para influenciar, por meio de sua imagem, a forma como outros os veem. Você já pensou que produto ou serviço você pode oferecer?

O marketing pessoal é ainda mais abrangente que simplesmente conhecimento de regras de etiqueta social e profissional. *“O marketing pessoal pode ser entendido como toda a atividade de negócios para dirigir o fluxo de bens e serviços do produtor ao consumidor ou utilizador, em que se considera a pessoa o produto”* (RIZZO, 1998, p. 21).

O marketing pessoal tem o mesmo princípio do marketing organizacional, ou seja, tem o objetivo de aplicar conceitos de marketing a um indivíduo, de forma a moldar e promover essa pessoa em todos os âmbitos da vida em sociedade, estabelecendo estratégias e métodos que garantam o seu sucesso.

Trata-se da melhor maneira de promover sua imagem, de forma a não se destacar somente na empresa em que trabalha, mas também em todo o mercado de trabalho em geral.

A seguir há uma pequena lista de alguns fatores estratégicos de marketing pessoal:

- Aprimorar a inteligência emocional: no mundo dos negócios em constante mudança e competitividade, é preciso desenvolver competências e aderir a um posicionamento emocional estável. É importante trabalhar e exercitar a inteligência emocional para permitir a tomada de consciência das emoções sentidas no dia a dia profissional.
- Ter iniciativa: para se destacar na multidão de profissionais, a iniciativa é fundamental. Proponha alternativas nos processos de trabalho, manifeste-se em reuniões e mostre que você está ali para colaborar e propor melhorias.
- Trabalhar a comunicação interpessoal: isso pode ser definido como o grande elo que destaca um indivíduo em meio à massa, pois saber transmitir ideias e possuir uma boa argumentação faz toda a diferença no desenvolvimento de estratégias de negócios.
- Saber ouvir: a dificuldade que existe hoje nas empresas e na vida pessoal é a de escutar o que as outras pessoas têm a nos dizer. Precisamos ouvir a opinião dos outros para poder opinar, precisamos ouvir um pedido para poder solucionar, ou seja, devemos aprender a escutar e depois falar.
- Atualizar seus conhecimentos: estamos na era do conhecimento globalizado, quando podemos cursar on-line uma pós-graduação em Harvard, por exemplo. Devemos sempre buscar novos conhecimentos relacionados ao nosso trabalho para não manter sempre uma mesma opinião formada sobre tudo.
- Nunca demonstrar arrogância: você, mesmo sendo o profissional mais competente da empresa, nunca deverá

focar em si mesmo. Ser arrogante e egocêntrico no ambiente profissional poderá causar falta de simpatia dos outros funcionários ou até mesmo de clientes.

- Ser organizado: uma pessoa organizada tende a passar confiança aos demais ao seu redor.

Em total sintonia com nosso marketing pessoal está a nossa rede de relacionamentos, o nosso network. Networking é fundamental no marketing pessoal, pois trata-se da arte de criar e manter contatos e relacionamentos vantajosos. Devemos conquistar sempre mais pessoas para a nossa rede de relacionamentos, novos contatos devem ser parte da rotina de um profissional que almeja o sucesso.

Também é preciso ter cuidado com o que falamos ou escrevemos sobre nós mesmos no intuito de garantir um bom marketing pessoal. Mentir ou supervalorizar fatos pode se tornar um ponto negativo, sendo às vezes irreversível.

Hoje em dia, com o uso das redes sociais, apesar de existirem muitos fatores positivos na utilização desses meios de comunicação, como a troca rápida de informações e a atualização em tempo real do que acontece em todos os setores (acadêmicos, comerciais e empresariais), também é preciso ter cuidado com o nosso posicionamento nesses meios. Muitas empresas observam como seus funcionários se portam on-line, ou até mesmo seus parceiros. É preciso saber usar essas ferramentas sem perder o foco no marketing pessoal.



Assimile

Assim como no marketing de uma empresa ou produto, no marketing pessoal prevalecem as mesmas premissas. É preciso trilhar o caminho que o indivíduo deseja seguir, aonde quer chegar, e quais são os valores que nortearão sua caminhada. É como pensar no planejamento de sua carreira, traçando metas e objetivos, e, de acordo com cada personalidade, identificar qual é o melhor caminho para o cumprimento de suas metas.

É preciso fazer uma autoanálise quanto aos comportamentos, conhecimentos e atitudes. O profissional precisa identificar seus pontos negativos e corrigi-los para transformá-los em pontos positivos, e isso é alcançado através de estudos e estratégias de marketing pessoal.

Traçar um plano de marketing pessoal não é muito diferente de traçar um plano de negócios para uma nova empresa, por exemplo. Neste plano também devemos atentar a **missão, valores e visão**. São perguntas-chaves para chegar a um objetivo proposto.

A **missão** é a razão de ser de cada um, o porquê de estarmos nesse caminho, aquilo que nos propomos a fazer às pessoas que nos cercam e/ou para o mundo.

Os **valores** de uma pessoa se resumem basicamente a tudo aquilo que ela acredita. São suas crenças, seus princípios e suas políticas pessoais. Porém, mais do que conhecer os seus valores, é preciso definir o que de fato é importante para sua carreira profissional. É importante lembrar que tomar algumas decisões equivocadas poderá denegrir a sua imagem e consequentemente comprometer seus resultados profissionais.

A **visão** do indivíduo está relacionada com a inteligência, a percepção e o discernimento que ele tem sobre si mesmo e do mundo que o cerca. É importante saber que definir metas está ligado a visão e que este fato é o primeiro passo na realização de um sonho, seja ele profissional ou não. A visão está ligada à conscientização. É preciso ter uma visão real do mundo em que se vive para assim poder construir metas reais e atingíveis.



Pesquise mais

O livro de Dorene Cileti, *Marketing pessoal: estratégias para os desafios atuais*, poderá ajudar a construir seu marketing pessoal, dando dicas incríveis. Acesse já na biblioteca virtual: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522127306/cfi/2!/4/2@100:0.00>>. Acesso em: 20 maio 2018.

Higiene pessoal e no trabalho

É uma rotina de todos os profissionais passar a maior parte do seu dia dentro da empresa em que trabalha. Por isso, além da importância de este local ter banheiros higienizados, cozinhas e copas organizadas e demais áreas de trabalho sempre limpas, é também necessário investir na sua higiene pessoal.

A higiene pessoal vai além de roupas limpas. Ela está ligada à sua aparência, sua saúde, e é um fator importante também para

o marketing pessoal. Os cuidados com a aparência e a higiene pessoal, além de essenciais para a saúde física, são grandes aliados do crescimento profissional.

O cuidado com a pele, nosso órgão externo, deve ser diário, como tomar banho, usando esponja para limpar bem, usar desodorante para evitar odores com o passar das horas do dia de trabalho, manter o rosto sempre limpo e sem suor. Homens com barba ou bigode deverão mantê-los sempre bem aparados e limpos.

Nosso sorriso é nosso cartão de visita pessoal. Seu cuidado envolve a higiene dos dentes, com escovação após cada refeição. É imprescindível evitar o mal hálito referente a odores de bebidas alcoólicas, de comidas, de cigarro. Pessoas com problemas estomacais, por exemplo, deverão consultar um médico especialista.

Também devemos tomar cuidados com nossa higiene mental. É essencial que tenhamos noites bem dormidas, para manter corpo e mentes relaxados. Além disso, é importante ter uma vida social saudável, tal como sair com amigos, passar momentos em família, fazer atividade física, escutar músicas, ler bons livros, etc. Uma mente saudável pode contribuir com uma boa memória e melhorar sua concentração, segundo especialistas, o que ajuda no desempenho profissional.



Exemplificando

Os profissionais de cozinha sabem da importância da limpeza e da organização. Cada objeto e utensílio de trabalho em uma cozinha deve ser mantido no seu devido lugar e sempre higienizado. É importante saber que a cozinha representa um trabalho de equipe e que a limpeza do local e a higiene pessoal são itens primordiais para a manutenção da saúde daqueles que manipulam e consomem os alimentos produzidos.

Um profissional que cuida da sua aparência e higiene pessoal melhora conseqüentemente sua autoestima. Pessoas com boa autoestima sentem-se mais seguras, o que soma muitas qualidades positivas à vida profissional.

Sem medo de errar

Aprendemos nesta seção o quão valioso o nosso marketing pessoal pode ser no ambiente profissional no qual vivemos. Podemos dizer que o marketing pessoal engloba três grandes habilidades, as quais já estudamos nesta unidade: a etiqueta, a aparência e a higiene pessoal.

João sabe que precisa avaliar pessoas nessa análise em grupo e levará em consideração esses três fatores para sua decisão, já que não possui conhecimentos técnicos para saber distinguir um experto de um iniciante.

Ele se apegou ao fato de como as pessoas estão vestidas, se tinham uma aparência de higiene pessoal, se os cabelos e unhas estavam limpos, se a roupa estava bem passada, se o odor das pessoas era agradável, porém sem exageros de perfume. Esses fatores todos são assimilados em uma primeira impressão.

João se deu conta de que todos passavam uma boa impressão referente a higiene pessoal e aparência, e agora sua missão era descobrir quem tinha o melhor marketing pessoal e qual saberia usar a etiqueta profissional para se destacar. Estes dois fatores são muito interligados, pois aquele que usa as normas de etiqueta no seu dia a dia já está fazendo seu marketing pessoal, afinal as boas maneiras e a cortesia são indispensáveis para uma relação profissional de sucesso.

No final de suas entrevistas, João destacou uma personagem bastante completa. Ela usava o nome de Renata, tal como foi instruída nessa análise de grupo. Renata estava muito bem vestida, com roupas em cores suaves, limpas e bem passadas. Ela tinha os cabelos longos, porém estavam atados em formato de coque. Suas unhas estavam sem esmaltes, limpas e cortadas, e sua maquiagem era leve, sem exageros. Renata se apresentou com muita destreza, dizendo seu nome, suas habilidades profissionais e suas experiências profissionais anteriores. Notava-se em Renata uma habilidade e alto conhecimento em marketing pessoal pelo modo como ela gesticulava enquanto falava. Foi ela quem tomou a iniciativa de ser a primeira entrevistada e ficou evidente que era uma pessoa organizada, pela forma como colocava os fatos de sua vida profissional na conversa. Renata era uma profissional que sabia, assim como João, que o comportamento social era um aliado da vida profissional no caminho ao sucesso.

Trabalhando em águas profundas

Descrição da situação-problema

Paola é cozinheira em um restaurante na cidade. Ela já trabalhou em vários restaurantes e possui muita experiência técnica, sabe cozinhar com muita habilidade qualquer prato que lhe for ordenado. Alguns meses atrás, Paola se inscreveu para trabalhar a bordo de um cruzeiro marítimo, e claro que com sua experiência não foi difícil conseguir uma vaga.

A bordo do navio, ela se deu conta de que iria fazer algumas preparações em frente aos clientes. Ela ficou um pouco aflita, pois sempre trabalhou em cozinhas fechadas, sem contato com os clientes.

Como Paola deverá agir? Quais são os aspectos mais importantes e os cuidados que ela deverá tomar em frente aos hóspedes?

Resolução da situação-problema

Paola se saiu muito bem em seu novo cargo profissional, fazendo as finalizações em frente aos seus clientes, pois aparecia sempre com seu uniforme limpo e passado para cumprir suas tarefas a bordo. Seus cabelos estavam sempre cobertos por uma touca, que fazia parte do uniforme de cozinha. Suas unhas estavam sempre cortadas e limpas. Não usava maquiagem forte nem perfume, para não ofuscar os odores da comida, porém estava sempre com cheiro de banho recém-tomado. Ela cuidava muito de sua higiene pessoal, pois sabia da importância disso em sua profissão.

Alguns clientes gostavam tanto de suas comidas que paravam para agradecer e, de vez em quando, manter uma pequena conversa com a cozinheira. Às vezes era difícil para Paola, porque estava bem atarefada, porém sabia lidar muito bem com essas situações com cortesia e educação, sempre trabalhando com um sorriso no rosto e com paixão ao serviço que estava sendo feito.

Seu marketing pessoal foi tão importante e avaliado que, em apenas um mês trabalhando nessa estação, foi promovida a primeiro cozinheiro na cozinha do restaurante principal.

Faça valer a pena

1. Pode parecer óbvio, mas a higiene pessoal ainda é tema e um dos principais obstáculos em gestão de pessoas. É importante apresentar-se sempre limpo e com odor agradável no ambiente de trabalho. A vestimenta também deve estar sempre limpa e com um cheiro agradável. A higiene pessoal no trabalho é o seu melhor cartão de visita.

Referente a higiene pessoal no ambiente profissional e ao texto anterior, qual das afirmativas a seguir é a correta?

- a) Os cuidados com a higiene pessoal são obrigatórios nas empresas, e o não cumprimento pode causar demissão por justa causa.
- b) A higiene pessoal faz parte do marketing pessoal. Pessoas limpas vendem melhor suas habilidades profissionais.
- c) Os cuidados com a aparência e a higiene pessoal, além de essenciais para a saúde física, são grandes aliados para o crescimento profissional.
- d) A higiene pessoal somente é importante aos profissionais que trabalham diretamente com alimentação.
- e) Os cuidados com a higiene pessoal começaram a ser obrigatórios devido aos odores concentrados nas grandes empresas do Brasil.

2. A iniciativa é uma atitude que se destaca na multidão de profissionais. Ela é mais que fundamental. Proponha alternativas nos processos de trabalho, manifeste-se em reuniões e mostre que você está ali para colaborar e propor melhorias.

A iniciativa é uma atitude que contribui para ajudar em quais momentos de nossos estudos?

- a) No estudo de marketing pessoal.
- b) No estudo de higiene pessoal.
- c) No estudo de aparência no trabalho.
- d) No estudo de etiqueta profissional.
- e) No estudo de técnicas em serviços de alimentação.

3. A etiqueta condiz com a boa imagem ou uma imagem promocional. São regras que nos ditam como nos relacionar com colegas de trabalho, chefes, clientes, amigos, vizinhos, fornecedores, parceiros, sócios, etc.

A etiqueta profissional possui regras específicas, diferentes um pouco das regras de etiqueta social. Pensando no ambiente organizacional de uma empresa, qual fator da etiqueta profissional é considerado o mais importante?

- a) Aparência pessoal.
- b) Higiene pessoal.
- c) Habilidades técnicas.
- d) Pontualidade.
- e) Organização.

Referências

- ANDRADE, Renato Brenol. **Manual de eventos**. Caxias do Sul: Educs, 2013. p. 337-339.
- CORTEZ, Edmundo Vieira. **A magia do marketing pessoal**: o segredo das pessoas bem-sucedidas. São Paulo: Alaúde Editorial, 2012. p. 15-21.
- COUTIN, Antoine de. **O processo civilizador**: uma história dos costumes. Rio de Janeiro: Zahar, 1990. p. 102.
- LUZ, Olenka Ramalho. **Cerimonial protocolo e etiqueta**: introdução ao cerimonial do Mercosul: Argentina e Brasil. São Paulo: Saraiva, 2005. p. 6-7.
- MARQUES, José Albano. **Manual de restaurante e bar**. Rio de Janeiro: Thex, 2002. p. 21-23.
- RIBEIRO, Celia. **Etiqueta na prática**: um guia moderno para as boas maneiras. Porto Alegre: L&PM, 2011. p. 9-14.
- RIBEIRO, Renato Janine. **A etiqueta no antigo regime**: do sangue à doce vida. São Paulo: Brasiliense, 1983. p. 7-10.
- SOUZA, Celso Nestor. **Técnicas de serviços de sala**. Belo Horizonte: Senac, 1994. p. 3-4.
- ZICARELLI, Brenda Vanessa. **Confeitaria profissional**. Rosário, Argentina: Gaba S.R.L., 2012. p. 37-43.

Montagem de tipos de mesa

Convite ao estudo

Caro aluno,

Nesta Unidade 2 o estudo será sobre montagens de mesas, passando por cada tipo de mesa e sua particularidade.

É preciso saber que cada um dos materiais usados nas montagens de mesas requer um cuidado especial por parte do pessoal que os manipula, e não somente para preparar as mesas de forma impecável, mas também para que o material tenha uma longa durabilidade.

Na primeira seção desta unidade, vamos conhecer a história dos utensílios e suas formas de uso durante os séculos. Falaremos sobre os seus conceitos e regras e também aprenderemos a diferenciar cada tipo de utensílio, familiarizando-nos com seu uso em cada tipo de montagem de mesa.

Já nas demais seções, vamos aprender na prática as montagens de tipos de mesa e os utensílios usados em cada uma. Vamos compreender as técnicas de montagem de mesas desde o café da manhã até a glamorosa mesa de jantar.

Vamos lá!

Seção 2.1

Montagem, tipos e utensílios

Diálogo aberto

Quando vamos a um restaurante ou evento, sempre encontramos suas mesas montadas e preparadas para receber seus clientes, correto?

Essas são preparações regradas e com técnicas para facilitar o trabalho dos profissionais de sala em serviços de alimentação.

Para colocarmos em prática tais regras e técnicas, nesta seção seremos apresentados a uma nova situação-problema, na qual desenvolveremos no decorrer deste estudo o conhecimento para a sua resolução.

Vejamos a história de Marcus, que trabalha como garçom há mais de quatro anos no hotel mais famoso da cidade. O seu superior e *maître* do restaurante do hotel está a poucos meses de se aposentar do seu cargo, e essa vaga precisará ser preenchida por um novo profissional. O *maître* gosta muito do trabalho que Marcus desenvolve todos os dias no hotel e sugeriu-lhe que se postule para o cargo e que se prepare para as entrevistas. Além disso, sugeriu à Marcus buscar aprender a importância dos conceitos das montagens de mesas, as suas variantes e cada tipo de montagem de mesa que existe e suas diversas situações, para que ele possa conquistar a futura vaga.

Quais são as regras básicas de montagem de sala que Marcus deve saber para liderar a equipe de salão nas diversas montagens de mesa?

Não pode faltar

História dos utensílios de mesa

A montagem de uma mesa requer o uso de vários utensílios, cada qual com o seu papel fundamental para a hora da refeição. O guardanapo, como o conhecemos hoje, surgiu no século XVI e era bastante comprido e elaborado com linho de damasco. Era moda

da época dobrar toalhas e guardanapos com figuras de pássaros e animais, tradição que durou por mais de 200 anos. No século XVII, os guardanapos começaram a ser colocados sobre as pernas devido à moda de golas volumosas e engomadas.

Somente após o século XIX, com o crescimento da produção industrial de algodão, que o guardanapo diminuiu de tamanho, deixou a tradição de ser dobrado e passou a ser produzido somente com linha de algodão.

Já o uso da louça data de tempos imemoriais. Durante muito tempo a louça essencial no serviço de mesa era a malga (tigela), que era compartilhada geralmente entre homem e mulher, tradição que visava criar intimidade entre casais. Os ricos usavam de prata e ouro e os pobres, de barro cozido.

No século XV iniciou-se a fabricação de louças de ouro e prata adornadas com esmalte e pedras preciosas, formando peças de grande valor artístico. A porcelana nasceu na China por volta do ano de 200 a.C., e foi somente no século XV que a técnica de fabricação passou ao Japão. No século XVII montou-se em Saint Cloud, na França, a primeira fábrica de porcelana do mundo.



Refleta

Os gregos da antiga Grécia não eram muito higiênicos à hora de comer. Eles limpavam as mãos após suas refeições com bolinhas de pão chamadas *amylon* ou *apomagdalies*, que, depois de usadas para limpar-se, eram atiradas aos cães e aves que estavam no lugar.

Os galeses e romanos usavam toalhas de linho, às vezes com cores vibrantes, e eram os convidados que levavam seus próprios guardanapos, que eram colocados perto de suas cadeiras e usados tanto para limpar a boca e as mãos, como também para levarem suas sobras.

Os indícios de talheres que apareceram na idade média indicam que eram utilizados tanto na hora de servir-se como na hora de se alimentar. Os primeiros talheres foram a faca e a colher, e muitos anos depois surgiu o garfo, a princípio apenas com duas pontas.

A faca é reconhecida desde o princípio dos tempos e seguramente é um dos primeiros utensílios utilizados pelo homem. Porém, por exemplo, na idade média, as facas eram usadas como utensílio de defesa e arma de ataque, juntamente com as espadas. Isso deu lugar a umas das primeiras revoluções da faca, a qual passou a ter uma ponta mais arredondada e menos pontiaguda, ideal para formar parte dos elementos da mesa. A faca foi o primeiro utensílio que surgiu por necessidade e existia em vários tipos de formato, uns para cortar, outros para levar a comida à boca, etc.

A colher, termo esse que vem do latim *cochleare*, é um dos utensílios mais antigos de que se tem data na arte de comer. Dependendo da zona geográfica onde essas primeiras comunidades estavam, a colher podia ser de diferentes materiais e formatos. As comunidades que estavam perto do mar, por exemplo, usavam conchas de moluscos. As que viviam no interior, no campo, usavam cascas de alimentos, ossos e algumas outras matérias que lhes eram mais fáceis de conseguir. Muitos dos utensílios considerados como colheres não tinham uma função expressa para a alimentação. Muitas vezes eram utilizados para diversas atividades médicas, produtivas ou cerimoniais. Os manuais de bons costumes do século XIII passaram a aconselhar o uso de colheres para servir-se e comer, no que se referia a sopas e purês, e não os beber diretamente da sopeira ou tigela, costume que gradualmente foi saindo das mesas da alta nobreza cortesã e estendendo-se às outras classes sociais.

O garfo, ainda com origens não muito claras, apareceu no século XI e tinha o formato de um espeto, com um só dente, tendo sido fabricado em puro ouro a mando de uma princesa bizantina chamada Teodora, filha do imperador de Bizâncio, Constantio Ducas. Era utilizado para levar os alimentos à boca durante as refeições à mesa.

Tratando de estender o uso deste utensílio na corte francesa, o rei Henrique III foi um dos precursores, entre os anos de 1574 e 1589, do garfo com alguma pequena variante em relação ao modelo original da princesa Teodora, pois este contava com dois dentes e um cabo um pouco mais amplo.

Na Europa, o uso do garfo se generalizou a partir do final do século XVIII ou princípio do XIX, dependendo dos países, estendendo-se depois ao resto do mundo. É nessa época que ele tomou forma com

curvatura e seu número de dentes chegou a quatro. A Inglaterra foi quem impôs o seu uso com a mão esquerda para poder utilizar a mão direita para cortar com a faca.

Preparação da sala

A montagem de mesa pode chegar a ser uma arte se pensarmos em seus pilares, que são: conhecimento do protocolo, bom gosto e a criatividade.

Quando começamos a preparação de uma sala, de um restaurante, devemos primeiramente pensar na *mise en place*. A expressão *mise en place* na preparação do salão refere-se a todos os detalhes para receber o cliente. Já na cozinha, ela se refere à preparação dos ingredientes que vão entrar na composição de um prato.

A *mise en place* do salão consiste em toda a arrumação necessária antes da abertura do restaurante, ou evento, etc., desde a limpeza do piso, móveis, utensílios, etc., até a colocação de toalhas, pratos, talheres, guardanapos, copos, taças, arranjos, etc. São conhecimentos e técnicas que obedecem a regras estritas, e tais cuidados podem elevar a categoria ou não de um restaurante.

Durante a *mise en place*, deve-se controlar a limpeza de cada utensílio. Um utensílio sujo poderá deixar marcas escuras na toalha de mesa. Para essa finalidade, a melhor opção é a de dar polimento, utilizando um pano macio umedecido com álcool.

Antes da chegada dos clientes, deve-se preparar primeiramente as disposições de mesas e cadeiras. O layout de fluxo de clientes deve ser pensado também para o fluxo de garçom, ou seja, é preciso pensar em uma disposição que facilite a movimentação de pessoas entre as mesas e cadeiras e também para que os garçons possam trabalhar com segurança. O assento da cadeira não deverá ultrapassar a direção da borda da mesa.

Antes de colocar a toalha na mesa, o profissional deverá ter o cuidado de usar o *molleton*, que é uma peça de feltro ou flanela, geralmente presa nas laterais da mesa por um elástico, que serve para amenizar o ruído ocasionado pelo material a ser colocado na mesa. Ele também serve para proteger a mesa no caso de entornar bebida e para evitar também que bebidas derramadas caiam sobre o cliente.

O conjunto de toalhas de um restaurante ou hotel é um dos fatores que caracterizam a sala. Deve-se dar uma atenção particular às cores e à qualidade das toalhas, lembrando que as cores devem combinar com a decoração do restaurante e que a qualidade do tecido deverá aguentar muitas lavagens.



Pesquise mais

No e-book *Manual prático do garçom*, escrito por Franklin A. Díaz Lárez, contém a explicação detalhada das regras e normas protocolares que regem o ofício de garçom. Disponível em: <<https://biblioteca-virtual.com/detalhes/eds/edsebk/1588185>>. Acesso em: 16 jul. 2018.

O guardanapo também pode ser um elemento de decoração muito importante. Mesmo que por motivos de higiene, eles não devem ser muito manipulados. É costume dobrá-los em formas diferentes e é necessário, durante o serviço, trocar o guardanapo dos clientes quando estiver muito sujo ou cair no chão.

A colocação dos pratos à mesa deverá ser feita após terem sido dispostos a toalha, o saleiro, o pimenteiro e, no caso, algum arranjo central.

Para a disposição dos pratos, alguns cuidados devem ser tomados:

- Colocar o prato mantendo distância de um centímetro da borda da mesa e tomando-se o cuidado para que o emblema fique de frente para o cliente, quando houver. A distância a ser mantida entre um prato e outro é de 40 a 60 cm.
- O prato de pão, pequenos pratos que normalmente são utilizados e fazem parte também da *mise en place*, deve manter uma distância de 4 a 5 cm da borda da mesa e deverá ser colocado do lado esquerdo do prato de mesa.
- Em certos serviços como em buffets, somente o guardanapo fica no lugar do prato de mesa. Quando o serviço é a la carte, temos o *sousplat* ou o prato base.
- O prato de sobremesa pode ser utilizado também para o serviço de entradas. Quando um prato de sobremesa é utilizado para entrada, ele deverá ser disposto sobre o prato de mesa, e quando utilizado para sobremesa, deve ser colocado sem o prato de mesa.

Os talheres de mesa são muitos, e cada um tem a sua finalidade de uso:

- Garfo grande ou de mesa: para massas, risotos, pratos principais, usado também como talher de serviço.
- Garfo de sobremesa: menor que o de mesa, é usado para antepastos, queijos, frutas, saladas e sobremesas. É usado para preparações que não exigem corte.
- Garfo para peixe: usado para todos os tipos de peixes, crustáceos e moluscos.
- Garfo para bolo: é menor que o garfo de sobremesa, tem três dentes, dos quais um é maior, para cortar o pedaço do bolo ou doces mais sólidos.
- Faca para *filet* ou *steak knife*: faca com lâmina afiada, utilizada quando a carne tem consistência forte, como *filet*, bisteca, etc.
- Faca pequena ou para fruta: usada para o café da manhã, antepastos, saladas, queijos e frutas.
- Faca para peixe: é usada também para tirar as espinhas do peixe.
- Faca para manteiga: faca com uma superfície mais ampla, própria para poder espalhar a manteiga com mais facilidade.
- Faca para queijo: tem uma forma achatada, que permite recolher até os queijos mais cremosos. Ela termina com uma ponta dupla, para espetar e servir pedaços de queijo duro.
- Colher grande ou de mesa: para sopas, caldos e, eventualmente, para o auxílio para os espaguete. Utilizada também como colher de serviço.
- Colher para *consommé*: para consomês e cremes servidos em xícaras.
- Colher pequena ou para sobremesa: usada para pequenas preparações cremosas ou servidas em pratos fundos, para sobremesa ou para *escargot*.
- Colher para molho: tem forma achatada que permite recolher com facilidade molhos que acompanham os diferentes pratos.
- Colherzinha para sorvete: tem forma de pazinha.

- Colher para chá: para chá, infusões e chocolates.
- Colherzinha para café: para café em geral, principalmente para o expresso.

A colocação dos talheres à mesa deverá ser feita com muita precaução, afinal, do mesmo jeito que não colocamos o dedo dentro dos pratos após sua esterilização, com os talheres o cuidado é ainda maior. A seguir uma lista de regras e técnicas referente à disposição dos talheres:

- Evite tocar na lâmina das facas após estarem esterilizadas, porque deixará marcas de impressão digital.
- A faca de mesa deverá ser colocada do lado direito do prato de mesa, rente a ele com o corte voltado para dentro.
- O garfo de mesa deverá ser colocado do lado esquerdo do prato e rente a ele.
- Quando o pedido do cliente é peixe, camarão, lagosta ou qualquer prato de mar ou rio, o profissional deverá substituir o garfo e a faca de mesa por garfo e faca para peixe.
- As colheres de sopa e sobremesa sempre devem ser colocadas à direita do prato de mesa.
- A faca de manteiga deve ser colocada sobre o prato de pão, com o seu corte voltado para o lado de dentro.
- Os talheres de sobremesa, em restaurantes, são colocados à mesa somente quando existe o pedido de sobremesa. Quando falamos em eventos ou banquetes, o talher de sobremesa é colocado quando é feita a *mise en place*, acima do prato de mesa, da seguinte maneira: a faca de sobremesa deve ser colocada rente ao prato de mesa, com o cabo voltado para a direita e o corte para o lado de dentro do prato. O garfo de sobremesa é colocado logo após, com os dentes voltados para cima e o cabo para o lado esquerdo. A colher de sobremesa deve ser colocada logo após o garfo, com o cabo para a direita.

Figura 2.1 | Imagem ilustrativa de montagem básica de mesa



Fonte: iStock.

Quando o assunto são copos, eles devem estar sempre limpos e sem digitais, geralmente são dispostos do lado direito, não podendo nunca faltar em uma *mise en place* o copo-base, que é o copo de água. Os demais copos serão colocados sobre a mesa no momento em que forem necessários, com exceção para banquetes e eventos, que devem seguir a seguinte ordem: a taça de vinho branco deverá estar na direção da ponta da faca da mesa; a taça de vinho tinto deverá ser colocada à esquerda do copo de vinho branco; o copo para água, ao lado esquerdo da taça de vinho tinto; a taça de champanhe deverá estar posicionada atrás dos demais, entre os copos de água e de vinho tinto. Quando dispomos copos e taças para banquetes, devemos ter um cuidado especial referente à estética da mesa.



Assimile

Quando existe a necessidade de substituição ou retirada dos copos e taças da mesa, isso deverá ser feito sempre com o uso de uma bandeja, não podendo esta ser a mesma bandeja de servir bebidas e porções,

mas uma bandeja exclusiva para retirada, e pelo lado direito. Os copos e taças devem ser sempre manuseados pelas partes baixas e nunca pelas partes altas.

Atualmente, temos à disposição copos das formas mais variadas, criados para exaltar as características de cada bebida ou também o uso peculiar em cada momento.

Figura 2.2 | Taça de champanhe



Fonte: iStock.

Os guardanapos de mesa deverão ser colocados simplesmente em cima do prato de mesa. Em alguns serviços de alimentação, os guardanapos são dispostos de uma maneira decorativa.

Figura 2.3 | Mesa de jantar



Fonte: iStock.

Utensílios necessários para montagem de tipos de mesa

Para saber como montar uma mesa com os utensílios adequados, é preciso ter em mente basicamente o que será servido no evento ou restaurante. Com os utensílios necessários e com as técnicas para montagem de tipos de mesa, a rotina de abertura de um restaurante ou evento fica mais fácil e padronizada.

Antes da chegada dos clientes, a sala deverá estar sempre preparada para sua devida recepção. Nunca se deve limpar ou realizar a montagem de uma mesa na frente do cliente.

Os móveis indispensáveis para montagem de uma mesa em um restaurante ou evento são: mesas, cadeiras, aparadores, portabolsas e carrinhos-auxiliares (*guéridon*).

O enxoval necessário deverá estar composto de: toalhas de mesa, guardanapos, panos de copa, panos de serviço, *molletons*, cobre-manchas ou *napperons*.

A listagem de talheres que um restaurante deverá manter parte da seguinte base: faca de mesa, faca de peixe, faca de sobremesa, faca de pão, garfos de mesa, garfos de sobremesa, garfos de peixe, garfo e pinça de *escargot*, garfo e faca de trinchar, colher de mesa, colher de sobremesa, colher de sorvete, colher de chá, colher de café, colher de suco.

Referente a louça, os itens básicos são: *sousplat*, prato de mesa, prato de sobremesa, prato de pão, prato de sopa, prato meia lua, xícaras de chá, xícaras de café, taça de *consommé*, porta-ovo, pimenteiros, saleiros, etc.

Para finalizar nossas listagens de utensílios necessários para montagem de tipos de mesa, os copos do restaurante devem ser: copo de água, taça de vinho tinto, taça de vinho branco, taça de vinho do porto, cálice de licor, taça de champanhe (dois tipos), copo tulipa para cerveja (dois tipos) e copo para conhaque.

Tudo isso pode variar de evento para evento, de acordo com a temática ou o local.



Exemplificando

Um estabelecimento que tenha um tema tropical, bem clima de praia, ou um bistrô francês requintado; independente do tema, a organização é igual, mudam somente certos utensílios, mas as bases de organização e *mise en place* devem ser as mesmas para o sucesso do estabelecimento.

Sem medo de errar

Marcus deve atentar que, para um bom serviço de montagem de mesa, a *mise en place* é fundamental, ou seja, toda a arrumação necessária antes da abertura do restaurante, ou evento, etc., desde a limpeza do piso, móveis, utensílios, etc., até a colocação de toalhas, pratos, talheres, guardanapos, copos, taças, arranjos, etc.

Além disso precisa pensar em uma disposição que facilite a movimentação de pessoas entre as mesas e cadeiras e também para que os garçons possam trabalhar com segurança. O assento da cadeira não deverá ultrapassar a direção da borda da mesa.

Antes de colocar a toalha na mesa, Marcus deve verificar se os garçons tiveram o cuidado de usar o *molleton*, que é a peça de feltro ou flanela, geralmente presa nas laterais da mesa por um elástico, que serve para amenizar o ruído ocasionado pelo material a ser colocado na mesa e protege a mesa de eventuais acidentes.

Ele precisa orientar os garçons quanto à correta colocação dos talheres à mesa, pois isso deverá ser feito com muita precaução para não deixar marcas de digitais, assim como nas taças e copos. Há alguns detalhes que Marcus deve observar com maior cuidado, que são regras básicas como:

- Evitar tocar na lâmina das facas após estarem esterilizadas, porque deixará marcas de impressão digital.
- A faca de mesa deverá ser colocada do lado direito do prato de mesa, rente a ele com o corte voltado para dentro.
- O garfo de mesa deverá ser colocado do lado esquerdo do prato e rente a ele.
- As colheres de sopa e sobremesa sempre devem ser colocadas à direita do prato de mesa.
- A faca de manteiga deve ser colocada sobre o prato de pão, com o seu corte voltado para o lado de dentro.
- Os talheres de sobremesa, em restaurantes, são colocados à mesa somente quando existe o pedido de sobremesa.
- Os copos devem estar sempre limpos e sem digitais. São dispostos do lado direito, e o copo-base, que é o copo de água, não pode nunca faltar em uma mise en place. Os demais copos serão colocados sobre a mesa, no momento em que forem requisitados.
- Os guardanapos de mesa deverão ser colocados simplesmente em cima do prato de mesa. Em alguns serviços de alimentação, os guardanapos são dispostos de uma maneira decorativa.

Estes seriam os requisitos básicos, e Marcus deve compreendê-los para poder orientar os demais garçons.

Avançando na prática

O comprador

Descrição da situação-problema

Vinícius é o novo comprador do restaurante Janjur e recebeu a solicitação do *maitre* para a compra de utensílios novos para o salão. O restaurante é formal e trabalha com montagem de mesa completa de jantar.

Como Vinícius deverá organizar sua lista de compras para fazer os orçamentos e fechar os pedidos?

Resolução da situação-problema

A listagem de talheres que Vinícius tem em mãos é a seguinte: faca de mesa, faca de peixe, faca de sobremesa, faca de pão, garfos de mesa, garfos de sobremesa, garfos de peixe, garfo e pinça de *escargot*, garfo e faca de trinchar, colher de mesa, colher de sobremesa, colher de sorvete, colher de chá, colher de café, colher de suco.

Referente a louça, os itens a serem cotados são: *sousplat*, prato de mesa, prato de sobremesa, prato de pão, prato de sopa, prato meia lua, xícaras de chá, xícaras de café, taça de *consommé*, porta-ovo, pimenteiros, saleiros, mostadeiros.

Para finalizar a listagem de compras, a lista de copos diz respeito a: copo de água, taça de vinho tinto, taça de vinho branco, taça de vinho do porto, cálice de licor, taça de champanhe (dois tipos), copo tulipa para cerveja (dois tipos) e copo para conhaque.

Faça valer a pena

1. Antes da chegada dos clientes, o salão deverá estar sempre preparado para sua devida recepção. Nunca se deve limpar ou realizar a sua montagem na frente do cliente.

Qual é a importância da mise en place no salão?

- a) É importante para alinhar as mesas para bem recepcionar o cliente.
- b) É importante para a manutenção do restaurante como um todo.
- c) É importante para deixar o restaurante todo organizado, limpo e montado para recepcionar o cliente.
- d) É importante para deixar o estoque preparado para fazer os pratos dos clientes.
- e) É importante para manter o fluxo do caixa normal enquanto os clientes pagam.

2. Nos restaurantes e hotéis, os talheres de sobremesa nem sempre são colocados à mesa.

Sabendo disso, qual é a regra mais importante sobre o uso dos talheres de sobremesa em montagem de mesa?

- a) Os talheres de sobremesa, em restaurantes, são colocados à mesa somente quando existe o pedido de sobremesa.
- b) Os talheres de sobremesa são colocados à mesa com a colher em cima do prato de mesa.
- c) Os talheres de sobremesa são levados à mesa junto com a sobremesa.
- d) Os talheres de sobremesa são levados à mesa quando o pedido da sobremesa é feito.
- e) Os talheres de sobremesa são colocados à mesa ao lado da faca de peixe.

3. Em um restaurante profissional deve-se ter um cuidado especial com o layout e o alinhamento de mesas e cadeiras.

Sabendo disso, qual é a importância de se manter um espaço entre mesas e cadeiras?

- a) O layout de fluxo de clientes deve ser pensado também para o fluxo de garçom, ou seja, é preciso pensar em uma disposição que facilite a movimentação de pessoas entre as mesas e cadeiras e também para que os garçons possam trabalhar com segurança.
- b) O layout deve ser simples e priorizar sempre o cliente, desde a entrada até as vias dos banheiros e buffets.
- c) O layout de fluxo de cliente deve ser restrito e dar prioridade aos garçons para poder desempenhar os serviços de alimentos e bebidas com perfeição, bem como a limpeza das mesas.
- d) O layout de fluxo deve priorizar os cozinheiros para que consigam colocar os alimentos dispostos no buffet.
- e) Não há necessidade de se importar com o layout de fluxo.

Seção 2.2

Tipos de mesa

Diálogo aberto

Enquanto os cozinheiros e seus auxiliares preparam as refeições nos bastidores da cozinha, no salão, os profissionais de serviço e atendimento também se preparam para o serviço, seja ele de café da manhã, brunch ou almoço, refeições essas que vamos comentar nesta seção.

São as três primeiras refeições do dia e podem ser servidas informalmente ou formalmente. Pode ser um café da manhã para eventos de negócios, ou um café da manhã para fins de turismo em um hotel. Um brunch de domingo com a família, ou um brunch para o fechamento de um negócio. O almoço pode ser com os diretores da empresa em um restaurante elegante da cidade ou ao estilo buffet para fins de turismo em um hotel. Independente do estilo de serviço, vamos aprender a montar as mesas para que esses serviços sejam servidos com excelência.

É preciso lembrar que o Marcus, nosso garçom de hotel que está prestes a tornar-se *maître*, sempre trabalhou no período noturno do hotel e nunca teve a oportunidade de montar mesas no período da manhã. O gerente de alimentos e bebidas do hotel, então, trocou o turno dele para começar a fazer a adaptação, e seu primeiro desafio será coordenar a equipe de garçons para a montagem do café da manhã. Consequentemente, o hotel está com muitos americanos para um evento importante na cidade. Como Marcus irá coordenar e orientar os garçons para a montagem de café da manhã americano?

Não pode faltar

Montagens de tipo de mesa: o café da manhã

O café da manhã é considerado pelos nutricionistas como a refeição mais importante do dia.

No Ocidente, o que se sabe é que o ritual de café da manhã iniciou-se na Europa, mais precisamente na França. O café da manhã era algo caro a ser servido, pois era geralmente organizado em torno de bebidas quentes como cafés, chás, chocolates, independente da cultura local, bebidas estas caras e somente usadas pela burguesia. A moda do café da manhã era para mostrar status e acabou sendo mais que apenas etiqueta e status social.

Hoje, o café da manhã permanece como a mais frequente das práticas alimentares. No mundo inteiro, qualquer hotel, por menor que seja, oferece o serviço de café da manhã. Em nossa rotina, podemos às vezes não nos alimentar como se deve no café da manhã, mas sempre comemos ou tomamos algo para não saltar essa refeição tão intrínseca em nossas vidas.

Cada cultura leva sua particularidade à mesa de café da manhã, porém, quando falamos em serviços de alimentação, principalmente em destaque para os hotéis, o café da manhã pode ser dividido em duas categorias:

- Continental: neste modelo de serviço, o café da manhã é servido ao estilo buffet para que os clientes se sirvam de acordo com as suas preferências. Ele foi curiosamente criado nos Estados Unidos com o intuito de adaptar-se às tradições culinárias dos turistas europeus. Geralmente esse tipo de café da manhã é composto por alimentos líquidos quentes, como café, leite, chás, chocolate, etc., e por torradas com manteiga, geleias, bolos, iogurtes, queijos, embutidos, pão, brioques. Ele geralmente é mais leve e não inclui alimentos cozidos. Ele leva esse nome por ser bastante semelhante ao café da manhã tradicional do continente europeu.

Figura 2.4 | Café da manhã continental



Fonte: iStock.

- Americano: o café da manhã ao estilo americano, além de levar tudo o que compõe o tipo continental, também é enriquecido com cereais, ovos, bacon, carnes, panquecas, torradas, sucos de frutas e frutas frescas. É um café da manhã rico em calorias e proteínas. Um elemento típico do café da manhã americano é o *porridge*, que significa mingau, e geralmente é preparado com flocos de aveia.

Figura 2.5 | Café da manhã americano



Fonte: iStock.



Assimile

Quando falamos em café da manhã em um hotel, ele poderá ser servido no quarto de hóspedes pelo serviço de quarto ou na própria sala de jantar, preparada para o serviço de café da manhã, podendo ser ao estilo buffet ou à la carte.

No oriente o café da manhã é culturalmente diferente das duas delimitações mais usadas, que é o continental e o americano. No café da manhã oriental, costuma-se servir arroz, carnes, peixes, molhos apimentados, legumes, etc.

Quando falamos em serviço de café da manhã no quarto do hotel, ele pode ser apresentado tanto em bandejas ou em

carros próprios, chamados de *guerridón*. É imprescindível contar com bandejas ou carros limpos e sem defeitos. A bandeja ou carro deve ser forrada com uma toalha e logo deve-se seguir a seguinte montagem:

- Colocar o pires e a xícara com uma colher de chá, sobre um prato de sobremesa.
- Ao lado esquerdo da xícara, colocar um prato para o pão com um guardanapo e faca para manteiga.
- À direita da xícara, vai a faca de fruta e à esquerda, o garfo.
- Em frente à xícara, vai a cesta com o pão, torradas, brioques, croissants, etc. Ao lado, a cesta de frutas ou um prato de sobremesa com pedaços de frutas e o copo de suco ao lado delas.
- À direita da xícara vão os recipientes com as bebidas quentes, como café, leite, chocolate, água para chá, etc.

Figura 2.6 | Café da manhã serviço de quarto em hotel



Fonte: iStock.

É preciso tomar cuidado na montagem da bandeja para que os pratos não se amontoem, causando mau aspecto e pondo em risco o próprio material.

Para a montagem de mesa de um café da manhã ao estilo buffet, a *mise in place* deverá ser feita com os seguintes utensílios:

- Xícara de chá, pires e colher de chá.
- Copo para água.

- Copo para suco.
- Prato de sobremesa.
- Guardanapo.
- Garfo e faca comum e faca para manteiga.

Figura 2.7 | Montagem de mesa café da manhã ao estilo buffet



Fonte: iStock.

Somente pouco tempo antes do início do serviço é que serão colocados sobre as mesas os açucareiros, geleias e flores.

Nos hotéis de todo o mundo, a hora do café da manhã tornou-se muito importante, e por isso procura-se satisfazer o gosto de todo tipo de cliente. É fácil encontrar buffets cada vez mais ricos e mais elaborados do que somente a proposta tradicional.

Montagens de tipos de mesa: brunch

O brunch é um costume vindo da América do Norte, muito popular nos Estados Unidos e na Inglaterra. Não é café da manhã e nem almoço, e sim uma mescla dos dois. O nome brunch é a junção da palavra em inglês para café da manhã, *breakfast*, mais a palavra em inglês para almoço, *lunch*.

Esse tipo de refeição foi criado em meados do século 19. Foi um jornalista, em 1895, chamado Guy Beringer, que sugeriu em um de seus artigos do *Hunter Weekly* que uma nova refeição deveria ser criada para as manhãs dominicais. Porém a moda do brunch só se tornou popular em 1930, quando os famosos de cinema criaram o hábito dessas refeições.

O serviço de brunch geralmente é montado igual a um buffet, mas com pratos de café da manhã e almoço.

O serviço de bebida geralmente é feito em bandejas, independentemente de os convidados estarem de pé ou sentados.

O serviço de comida geralmente inclui: cereais, marmeladas, mel, embutidos, queijos, sopas, carnes, sobremesas, tortas, omeletes, panquecas.

As bebidas geralmente servidas são: chá, café, leite, sucos de frutas, águas com e sem gás, vinho, cerveja, champanhe e uísque.

O horário desse serviço é geralmente realizado entre 10 da manhã às 2 horas da tarde.



Refleta

No caso de um hotel que está fechado para um grupo de empresários que vão participar de um evento de negócios, no qual eles se contatam e possivelmente podem fechar algum acordo, o brunch seria uma alternativa mais atrativa pelo horário diferenciado e pela possibilidade de mesclar duas refeições, proporcionando mais dinamismo?

Para a montagem de mesa de brunch, os utensílios usados são praticamente uma mistura de café da manhã com almoço, dependendo sempre do cardápio.

A seguir está a lista para a *mise en place* de montagem padrão de mesa para um brunch: *sousplat*, prato de sobremesa, prato para pão, xícara de café, xícara de chá, copo para água, garfo de sobremesa, faca de sobremesa, taça para vinho branco, taça para champanhe, colher para sopa e guardanapo.

Figura 2.8 | Brunch



Fonte: iStock.

Montagens de tipos de mesa: almoço

O almoço é a refeição servida ao meio-dia – a segunda refeição do dia, considerando que a primeira é o café da manhã.

O serviço de almoço pode ser ao estilo de buffet ou à la carte, ambos sempre com atendimento dos garçons. Geralmente são serviços com duração máxima de duas horas e podem ser servidas bebidas alcoólicas e não alcoólicas. Sua estrutura mais comum é de:

- Preparações de entrada.
- Preparações de prato principal.
- Sobremesas, cafés e chás.

Quando o almoço é ao estilo buffet, os alimentos ficam dispostos sobre grandes mesas, das quais os comensais se servem diretamente ou às vezes com o auxílio de um garçom. É o estilo ideal para eventos com muitos participantes. Os comensais comem sentados, e as mesas deverão estar montadas para o serviço de almoço. Para facilitar o fluxo dos garçons, que servem as bebidas à mesa, deve haver espaço entre as mesas e principalmente espaço para que os comensais se sirvam com conforto nas grandes mesas

com os alimentos. Geralmente as mesas grandes com alimentos são dispostas nas laterais, para garantir mais espaço no salão.



Pesquise mais

Pesquise mais sobre montagens de mesa no Guia do garçom, do Sebrae.

BRASIL. Ministério do Turismo. Instituto de hospitalidade. **Guia do garçom**. Disponível em: <[http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/B653342FB0498198832576260004C8EE/\\$File/NT00041FAA.pdf](http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/B653342FB0498198832576260004C8EE/$File/NT00041FAA.pdf)>. Acesso em: 17 jul. 2018.

No almoço ao estilo buffet, geralmente é sinalizado ao lado de cada prato o nome da preparação, para a informação do cliente.

Figura 2.9 | Buffet formal



Fonte: iStock.

Os talheres podem ser dispostos desde o início sobre a mesa. Habitualmente, os talheres externos são os primeiros a serem usados pelo cliente, por esse motivo é necessário o acompanhamento da sucessão dos pratos, para que o cliente sempre encontre o talher apropriado para tal alimento.



Exemplificando

Quando pensamos em um buffet para muitas pessoas ao estilo formal, uma mesa grande e alongada é a ideal para organizar as comidas e bebidas. Se houver a possibilidade de haver uma mesa para bebida e outra para comida, ficaria mais interessante, porém não é regra. Pode-se ganhar espaço no salão encostando a mesa na parede, onde, nesse tipo de layout, os convidados se servem da esquerda para a direita. Quando as mesas ficam ilhadas e pode ser rodeada, os convidados se servem da direita para a esquerda.

Quando o serviço de almoço não é ao estilo buffet, e dependendo da proposta do evento, restaurante ou temática do local, a montagem da mesa leva os seguintes utensílios: *sousplat*, prato de mesa, prato para pão, prato para salada, xícara de consomê, garfo para peixe, garfo de mesa, faca de peixe, faca de mesa, talheres de sobremesa, copo para água, taça para vinho tinto, taça para vinho branco, taça para champanhe, cardápio e guardanapo.

Figura 2.10 | Montagem de mesa para almoço



Fonte: iStock.

Os talheres de sobremesa podem compor a montagem da mesa ou não. Algumas vezes eles somente são levados à mesa quando a sobremesa é servida.

Sem medo de errar

Marcus faz uma extensa pesquisa sobre o café da manhã americano e cria um organograma de funções para orientar os garçons nas montagens.

Ele sabe que este é um tipo de café da manhã rico em calorias e proteínas, então o que normalmente compõe um buffet ao estilo americano são cereais, ovos, bacon, carnes, panquecas, torradas, sucos de frutas e frutas frescas. Também não pode faltar um elemento típico deste café de manhã, que é o *porridge*, que significa mingau, e geralmente é preparado com flocos de aveia. Como o café da manhã será montado ao estilo buffet, no qual são os próprios hóspedes que se servem, as mesas deverão estar montadas com os seguintes utensílios para a recepção dos hóspedes:

- Xícara de chá, pires e colher de chá.
- Copo para água.
- Copo para suco.
- Prato de sobremesa.
- Guardanapo.
- Garfo e faca comum e faca para manteiga.

Com isso Marcus consegue coordenar toda a montagem de café da manhã ao estilo americano.

Avançando na prática

Adornos e suas regras

Descrição da situação-problema

Letícia é coordenadora de eventos do Grande Hotel, onde Marcus trabalha. Ela está fechando com um grupo de americanos um grande evento que terá início às 17 horas e não terá hora para acabar. Este grupo de americanos está hospedado no hotel e já está

acostumado com o grande café da manhã das 7 h às 10 h e o almoço das 11 h às 14 h. Mas, por conta deste evento, Letícia achou melhor conversar com Marcus sobre a possibilidade de “atrasar” um pouco o café da manhã, pois acha que é muito cedo para os hóspedes acordarem, tendo em vista que o evento logo mais à noite será bem animado. Como Marcus poderá sugerir ou orientar Letícia para a resolução deste impasse?

Resolução da situação-problema

Marcus sugere a Letícia que seja feito um brunch, um misto de café da manhã com almoço, o que seria perfeito para a ocasião. Ele explica que normalmente o horário de um brunch é das 10 h às 14 h, e, além de agradar os hóspedes, pois eles poderiam acordar mais tarde e conseqüentemente estariam mais descansados, esta é uma típica refeição americana, então ficariam bem à vontade e satisfeitos.

Faça valer a pena

1. O café da manhã permanece como a mais frequente das práticas alimentares. No mundo inteiro, qualquer hotel, por menor que seja, oferece o serviço de café da manhã. Em nossa rotina, podemos às vezes não nos alimentar como se deve no café da manhã, mas sempre comemos ou tomamos algo para não saltar essa refeição tão intrínseca em nossas vidas.

Quais são os dois tipos de serviço de café da manhã mais comuns utilizados nos hotéis do mundo todo?

- a) Continental e inglês.
- b) Continental e americano.
- c) Europeu e americano.
- d) Francês e americano.
- e) Continental e francês.

2. A refeição leve e sofisticada que envolve momentos agradáveis e de confraternização para receber amigos surgiu nos Estados Unidos e também é muito popular na Inglaterra. Aos domingos é quase uma tradição, ao acordar um pouco mais tarde, não sendo sinônimo de culpa.

A hora ideal e mais comum é às 10 horas da manhã, estendendo-se até às 2 horas da tarde.

Qual é o nome da refeição referente à descrição no texto apresentado?

- a) Café da manhã.
- b) Jantar.
- c) Almoço.
- d) Chá da tarde.
- e) Brunch.

3. O almoço é a refeição servida ao meio-dia – a segunda refeição do dia, considerando que a primeira é o café da manhã.

O serviço de almoço poderá ser em forma de buffet ou com atendimento dos garçons, o que dependerá do estilo do estabelecimento. Geralmente são serviços com duração máxima de duas horas e não são servidas bebidas alcoólicas.

Qual é a composição mais comum para o serviço de almoço, quando ele é servido à la carte?

- a) Prato principal, sobremesa, café ou chá.
- b) Prato principal e sobremesa.
- c) Prato de entrada, prato principal, sobremesa, café ou chá.
- d) Prato de entrada e prato principal.
- e) Prato de entrada, prato principal, café ou chá.

Seção 2.3

Tipos de mesa II

Diálogo aberto

Caro aluno, nesta seção serão abordadas na prática as montagens clássicas da tradição do chá, do jantar e de coquetéis. Serão vistos os principais utensílios, as formas de disposição, a organização e o fluxograma-base desses serviços.

Os coquetéis podem ser eventos realizados durante o dia ou à noite, e suas montagens de mesas podem ser variadas, dependendo de sua temática ou da refeição que será servida.

Tendo isso em conta, e voltando à nossa situação-problema, vamos lembrar que Marcus trabalha em um hotel como garçom há mais de quatro anos e está prestes a se tornar *maître*. O *maître* atual pediu para que Marcus oriente um novo funcionário de sala a entender como se deve organizar o salão para um evento de coquetel.

Quais informações e regras básicas Marcus deverá repassar ao novo funcionário de sala para que ele entenda sobre organização de um coquetel?

Não pode faltar

Tradição do chá

A tradição do chá das cinco, que é uma das culturas mais conhecidas na Inglaterra, na verdade começou com uma portuguesa. A princesa Catarina de Bragança casou-se com Carlos II da Inglaterra em 1661 e um ano depois chegaria a Londres. Catarina, que era respeitada na corte londrina por sua elegância e por ser culta, transformou seu hábito de tomar o chá as cinco no mais britânico de todos os hábitos do país. As pessoas da alta classe social londrina começaram a seguir essa moda também, porque o chá era um ingrediente de luxo e muito caro. Ainda hoje, o famoso *Five o'clock tea* (chá das cinco, em inglês) é, a par das figuras da monarquia ou do Big Ben, uma imagem de marca do Reino Unido, um sinônimo de requinte, sofisticação e elegância.

Nos dias atuais, o lanche mais formal é o chá. Como já se sabe, a tradição indica que ele deverá ser realizado às cinco horas da tarde, e sua duração poderá se estender até as sete horas da noite.



Pesquise mais

No livro *Manual prático do garçom*, de Franklin A. Díaz Lárez, busque por mais informações sobre montagens de mesas.

LÁREZ, F. A. D. **Manual prático do garçom**. Disponível em: <<https://biblioteca-virtual.com/detalhes/eds/edsebk/1588185>>. Acesso em: 17 jul. 2018.

Quando feito em casa, a anfitriã é quem serve o chá a seus convidados. Já em um local de serviço de alimentação, geralmente os garçons é que fazem o serviço, e, durante o serviço, primeiro se serve as comidas salgadas e posteriormente as doces.

Os seguintes utensílios e alimentos serão necessários para a montagem da mesa e para o serviço:

- Carrinho ou mesa auxiliar com duas estantes.
- Chaleira com água quente.
- Bule.
- Jarra com leite frio ou temperatura ambiente.
- Rodelas de limão, com a pinça correspondente.
- Coador de chá, se for em folhas.
- Açucareiro com torrões de açúcar e a pinça para servi-los.
- Xícaras de chá, com seus pratos e colheres.
- Pratos de sobremesa.
- Garfos de sobremesa.
- Facas para manteiga.
- Guardanapos.
- Compotas.
- Manteigueiras.

Figura 2.11 | Tradição do chá



Fonte: iStock.

Os tradicionais chás das cinco geralmente são tomados em hotéis e algumas casas de chá, e suas mesas são montadas compostas pelos seguintes utensílios: prato de mesa, guardanapo, xícara de chá e pires, colher de chá, garfo de mesa, faca de mesa. São montagens de mesa relativamente simples, porém devem conter elegância em suas peças.

O chá é a estrela dessa refeição e não deverá haver menos de dois tipos de chá à mesa. Ele pode ser servido já pronto em bules ou então com bules de água fervente, deixando que os comensais preparem o seu próprio chá. Além do açúcar para adoçar o chá, também deve-se colocar à mesa leite, mel e fatias de limão.

Referente ao menu da tradição do chá, ele geralmente é acompanhado com alimentos que podem ser saboreados à mão, os *finger foods*. Isto significa que o menu de um chá deve ser preferencialmente composto por alimentos em miniatura, tais como: canapés, petit-fours, macarons, biscoitos variados, minissanduíches, incluindo ainda bolos fatiados e sem esquecer a manteiga de qualidade e uma pequena seleção de compotas.

A montagem de mesa para a tradição de chá deve ser feita com destreza e com um ar de elegância, pois trata-se de uma refeição tradicional e cheia de regras e charme.

Jantar

O jantar pode ser uma ocasião muito especial. É um evento versátil e deve ser aproveitado para comemorar muitos acontecimentos ou datas especiais.

Em um restaurante, geralmente o jantar é o principal serviço, e alguns detalhes das mesas são importantes:

- Sobre as mesas, deve-se usar os *molletons*, que é um pano ajustável do tamanho da mesa com a função de protegê-la, absorvendo possíveis derramamentos e amortecendo o ruído da louça.
- Adorno central que não incomode os comensais, que pode ser velas ou flores, ou algum arranjo, de acordo com a decoração do local.
- Os guardanapos serão de tecido e estarão adornados à mesa sobre o prato ou ao lado dele.
- *Sousplat*.
- Prato principal.
- Prato de pão.
- Talheres de entrada, prato principal e sobremesa.
- As taças e copos devem ser de cristal e deve haver uma para água ou refrigerante, outra para vinho branco, outra de vinho tinto e outra para champanhe.

Figura 2.12 | Mesa de jantar



Fonte: iStock.

Figura 2.13 | Disposição dos utensílios da mesa de jantar



Fonte: <<https://www.iped.com.br/materias/cotidiano/talheres-regras-etiqueta.html>>. Acesso em: 17 jul. 2018.

Os seguintes utensílios devem estar na *mise en place* para a montagem da mesa de jantar: prato para pão, faca para pão, guardanapo, garfo para entrada, garfo para peixe, garfo de mesa, *sousplat*, prato raso, prato fundo, faca de mesa, faca de peixe, faca para entrada, colher para sopa, garfo para sobremesa, colher para sobremesa, faca para sobremesa, copo para água, taça para champanhe, taça para vinho tinto e taça para vinho branco.



Assimile

Os jantares de gala são realizados em salões especiais e preparados para tal fim. Quando são realizados ao ar livre, tendas acondicionadas devem ser montadas para atender melhor os clientes.

Coquetel

O coquetel é um tipo de serviço geralmente usado para confraternizações de empresas, inauguração de estabelecimentos, etc. Como os coquetéis são geralmente eventos, devem ser em formato alegre e descontraído, com a finalidade de integrar e descontraír os convidados.

Figura 2.14 | Coquetel



Fonte: iStock.

De maneira geral, o coquetel é servido à noite, entre 7 e 9 da noite, com os convidados de pé e os garçons servindo as bebidas e os alimentos, ou seja, à americana, serviço este que vamos conhecer na Unidade 3. Os coquetéis também podem ser realizados durante o dia, dependendo do motivo do evento. Em alguns coquetéis, pode haver mesas com réchauds e *finger foods*, e os garçons somente passam a bebida por bandeja. Pelo salão, deve haver mesas espalhadas em locais estratégicos, devidamente forradas e com toalhas, para apoio de copos e qualquer outro utensílio usado pelos convidados. Geralmente os convidados ficam de pé, porém, em alguns eventos, existe a disposição de mesas bistrô, sofás, poltronas, dependendo do tipo do salão e do evento.

É muito importante que os garçons saibam os nomes e a composição de todos os alimentos e bebidas que estão servindo. Um garçom mal treinado em um coquetel pode indicar falta de profissionalismo, tanto do profissional de atendimento quanto da empresa contratada para servir o coquetel.



Refleta

Imagine se, em um coquetel, um garçom sem treinamento para o serviço atende um convidado alérgico a algum alimento contido na preparação? Garçons bem treinados para o evento são essenciais em muitos parâmetros.

As preparações de alimentos em um coquetel normalmente são ao estilo *finger food*, ou seja, alimentos que se podem comer com as mãos em poucos bocados. Geralmente são servidos salgadinhos frios e quentes, canapés e também massas doces para finalizar o evento.

Como o nome indica, deve-se servir grande variedade de coquetéis – as bebidas são as mais importantes neste tipo de serviço. Além de coquetéis com álcool, também deve haver opções de drinks sem álcool, sucos, água, refrigerante, champanhe, cerveja, uísque e vinho branco. Tudo depende do cardápio fechado para o evento.

No desenvolvimento do serviço de coquetel, os seguintes cuidados deverão ser tomados:

- Na recepção do evento, deverá haver um controle de acesso para evitar o ingresso de pessoas não autorizadas.
- Uma área de chapelaria na recepção se faz necessária nesse tipo de evento, para que os comensais possam deixar casacos, bolsas e outros, proporcionando maior comodidade.
- O início do serviço deve ser anunciado pelo contratante ou pela pessoa que irá anunciar possíveis espetáculos durante o serviço de coquetel.

O serviço de coquetel deverá ser feito por garçons qualificados e treinados, deixando os comensais sempre satisfeitos e sem esperar por comida ou bebida.



Exemplificando

Geralmente coquetéis são eventos feitos durante a noite, para celebrar alguma inauguração, confraternização, união, porém não é uma regra. Em muitos casos, os coquetéis podem ser feitos durante o dia

em formato de almoço (quase um brunch) ou ainda durante a tarde. As montagens de mesa de coquetéis podem variar de acordo com o cardápio estabelecido e o horário que for servido.

Sem medo de errar

Marcus deve ensinar atentamente ao novo funcionário como se deve organizar um coquetel e quais são as suas regras básicas.

Para este coquetel, é preciso preparar as mesas com réchauds para alguns *finger foods*. Pelo salão, devem ser espalhadas algumas mesas bistrô em locais estratégicos, devidamente forradas e com toalhas, para apoio de copos e qualquer outro utensílio usado pelos convidados. Como geralmente os convidados ficam de pé, seria interessante dispor, além das mesas bistrô, alguns sofás e poltronas.

É muito importante informar os garçons os nomes e a composição de todos os alimentos e bebidas que estão sendo servidos, pois eles farão o serviço “volante”, sempre andando com bandejas com as preparações e bebidas acordadas no cardápio, que compõe salgadinhos frios e quentes, canapés e também massas doces para finalizar o evento.

Verificar as bebidas do cardápio, se estão todas na temperatura desejada, e deixar a *mise en place* do bar certa para o evento.

E para o pleno desenvolvimento do serviço de coquetel, certos cuidados deverão ser tomados:

- Na recepção do evento, deverá haver um controle de acesso para evitar o ingresso de pessoas não autorizadas.
- Uma área de chapelaria na recepção se faz necessária nesse tipo de evento, para que os comensais possam deixar casacos, bolsas e outros, proporcionando maior comodidade.
- O início do serviço deve ser anunciado pelo contratante ou *maitre*, ou ainda pela pessoa que irá anunciar possíveis espetáculos durante o serviço de coquetel.

Jantar de noivado

Descrição da situação-problema

Alessandra recentemente foi pedida em casamento pelo seu namorado, e sua alegria é tanta que gostaria de compartilhar com amigos e familiares mais íntimos.

Ela resolveu servir um jantar formal em sua casa, com todos os utensílios que manda a rotina de montagem de mesa. Sua lista de convidados totalizou quatorze pessoas, e seu cardápio será: para entrada, uma salada verde com sementes de romã e parmesão em lascas; para o prato principal, risoto quatro queijos com medalhão de filet mignon com crosta de ervas finas; e para sobremesa, um *petit gateau* com sorvete de baunilha. As bebidas servidas serão: água, vinho tinto e champanhe para celebrar.

De acordo com o cardápio estabelecido por Alessandra, quais utensílios serão necessários para a montagem da mesa?

Resolução da situação-problema

Os utensílios necessários para a montagem da mesa de jantar de Alessandra serão os listados a seguir: faca de mesa, faca de pão, garfo de mesa, colher de mesa, colher de sobremesa.

Referente à louça: *sousplat*, prato de mesa, prato de sobremesa, prato de pão, prato meia lua para salada.

A lista de copos engloba: copo de água, taça de vinho tinto, taça de champanhe.

As roupas necessárias serão: toalha de mesa, guardanapos, jogo americano.

Faça valer a pena

1. A princesa Catarina de Bragança casou-se com Carlos II da Inglaterra em 1661 e um ano depois chegaria a Londres. Catarina, que era respeitada na corte londrina por sua elegância e por ser culta, transformou seu hábito de tomar o chá às cinco no mais britânico de todos os hábitos do país. Nos dias atuais, o lanche mais formal é o chá. Como já se sabe, a tradição indica que ele deverá ser realizado às cinco horas da tarde, e sua duração poderá se estender até as sete horas da noite.

De que país era a princesa Catarina de Bragança, que iniciou a moda do chá das cinco na Inglaterra?

- a) Inglaterra.
- b) Dinamarca.
- c) Holanda.
- d) Portugal.
- e) Alemanha.

2. O jantar pode ser uma ocasião muito especial. É um evento versátil e deve ser aproveitado para comemorar muitos acontecimentos ou datas especiais.

Em um jantar, ao estilo de serviço evento, qual é o papel do *maître*?

- a) O *maître* é quem ordena o serviço de início do serviço, com a entrada, depois também deverá anunciar o prato principal e conseqüentemente a sobremesa.
- b) O *maître* é quem ordena o serviço de início e passa os comandos para que os garçons sigam com o serviço de acordo com cada mesa.
- c) O *maître* é quem serve o vinho aos comensais e dá assistência ao atendimento dos garçons referente ao serviço de comida.
- d) O *maître* cuida, além do serviço de cozinha, também do serviço de salão, organizando cada detalhe do serviço do evento.
- e) O *maître* é quem escolhe todo o menu do evento e auxilia o contratante.

3. O coquetel é um tipo de serviço geralmente usado para confraternizações de empresas, inauguração de estabelecimentos, etc. Geralmente é servido à noite, entre 7 e 9 da noite.

Qual é o tipo de serviço de coquetel mais comum?

- a) O serviço de coquetel é feito como o serviço de jantar, porém com maior ênfase na variedade de bebidas e coquetéis.

- b) O serviço de coquetel é feito em bandeja, não devendo existir mesas de apoio para a comida, mas somente mesas auxiliares para deixar louças e copos sujos.
- c) O serviço de coquetel é feito ao estilo buffet, e somente as bebidas e os coquetéis são servidos em bandejas.
- d) O serviço de coquetel é feito ao estilo buffet, no qual os comensais se servem de tudo, até mesmo de bebidas e coquetéis.
- e) Nenhuma das alternativas.

Referências

BECK, Heinz. **Arte e ciência do serviço**. São Paulo. Editora Anhembi Morumbi, 2005. p. 126-144.

SOUZA, Celso Nestor. **Técnicas de serviços de sala**. Belo Horizonte: Editora Senac, 1994. p. 13-16.

ZICARELLI, Brenda Vanesa. **Confeitaria profissional**. Rosario, Argentina: Editora Vitória, 2012. p. 24-43.

Comportamento social em tipos de serviços

Convite ao estudo

Caro aluno,

Nesta unidade, vamos estudar os comportamentos sociais em tipos de serviços de alimentação.

É preciso saber que os tipos variados de alimentação influenciam também o seu tipo de serviço, porém vamos entender que independentemente do tipo de alimentação e serviço proposto pelo estabelecimento, regras básicas e conceitos são universais e, por isso, devem ser usados no dia a dia de um restaurante.

Nesta primeira seção da unidade, vamos conhecer essas regras e conceitos sobre os tipos de serviço em alimentação e também alguns tipos de alimentação.

Posteriormente, na segunda e na terceira seção desta unidade, vamos aprender sobre os diferentes tipos de serviços universalmente conhecidos, que são: à inglesa direto, à inglesa indireto, à francesa, serviço americano e serviço russo.

Vamos lá!

Seção 3.1

Serviços em alimentação

Diálogo aberto

Você já notou como em cada restaurante ou evento um tipo de serviço diferente é demonstrado? Em alguns lugares somos servidos por atendentes, em outros, nos servimos, isso sem considerar as variantes destes dois serviços citados. Os tipos de serviços em alimentação são muitos, e os tipos de serviços que vamos estudar nesta unidade possuem regras e técnicas para seu desenvolvimento.

Para colocarmos em prática essas regras e técnicas, nesta seção seremos apresentados a uma situação-problema, com base na qual desenvolveremos no decorrer deste estudo o conhecimento para a sua resolução.

Nesta unidade, o primeiro desafio de Marcus, que já conquistou o cargo de *maître* do hotel, será treinar cinco novos garçons que foram contratados para a temporada de verão.

Tendo em vista que nesta primeira seção veremos os conceitos de tipos de serviços em alimentação e suas regras básicas, para iniciar o treinamento dos garçons, quais são os conceitos básicos sobre serviço de alimentação que Marcus deve passar aos novos funcionários?

Bons estudos!

Não pode faltar

Tipos de alimentação

Quando falamos sobre tipologia no ramo de serviço de alimentação, sabemos que muitos e diferentes tipos de serviços estão no nosso mercado. Mais e mais, novas tendências de restaurantes surgem, cada qual com sua particularidade no serviço de atendimento. Dentre as atuais tendências, podemos dividir os mais conhecidos tipos de alimentação em três partes: *fast-food*, *slow food* e alimentação saudável ou para diferentes tipos de dieta.

Fast-food: palavra em inglês que significa “comida rápida”. As grandes cadeias de lanchonetes são os maiores representantes

deste tipo de alimentação. Esse movimento ganhou força nos Estados Unidos nos anos de 1970.

Slow food: também chamada de ecogastronomia, é um movimento que está em tendência devido a sua sustentabilidade e respeito ao alimento. Grandes nomes da gastronomia no Brasil aderiram ao *slow food*, trazendo de volta receitas clássicas e de família, respeitando o alimento e cada estação e seus ritmos. A ideologia em si sobre *slow food* é fazer suas refeições com calma, em boa companhia. Além disso, esse movimento que surgiu na Itália, em 1986, em forma de protesto contra as *fast-foods* e comida industrializada, contempla o comércio regional, em que os produtores vendem para os restaurantes diretamente. É a valorização do produto regional fresco no prato do consumidor, feito com dedicação e respeito pelo alimento.



Exemplificando

A chef paulista Tanea Romão é uma pesquisadora em cozinha brasileira que aderiu ao movimento em seu novo restaurante Kitanda, em São Paulo. No seu restaurante, que também é onde mora, ela serve comida feita com sustentabilidade, sem desperdícios e sem correria. Sua filosofia é "se acabou a comida, volta amanhã". Suas refeições são da cozinha clássica reproduzidas com técnicas francesas. Tanea vende um cardápio saboroso, feito com respeito ao alimento e de valor superacessível.

Alimentação saudável e suas diferentes dietas: hoje existem diferentes nomes para diferentes dietas, e os restaurantes estão seguindo essa tendência de focar uma certa dieta, atraindo clientes especiais. Os veganos, por exemplo, que já são 15% da população brasileira, vêm ganhando espaço no mercado de alimentação. Há restaurantes que usam zero produto animal em suas preparações ou até mesmo no ambiente físico do local. Os dietéticos também contemplam hoje lojas de doces com zero açúcar e já não sofrem mais em busca de uma sobremesa, assim como os intolerantes à lactose. Também em tendência está a alimentação *low carb*, para os que praticam esporte, baseada em pouco carboidrato na alimentação diária.

Falando em tipologia dos restaurantes, aqui no Brasil, assim como em diversos outros países, existem diversos tipos de restaurantes

que procuram oferecer aos clientes as mais variadas opções de atendimento e tipo de alimentação, variando também em seus preços, qualidade das instalações e o tipo de serviço.

Os tipos de restaurantes mais comuns no Brasil são: restaurante internacional, restaurante típico, restaurante de especialidade, restaurante gastronômico, restaurante comercial, restaurante de autoestrada, restaurante de empresa, churrascaria, pizzaria, cantina italiana, coffee shop, lanchonete e casa de chá.

Figura 3.1 | Restaurante de especialidade (comida indiana)



Fonte: iStock.

Tipos de serviço em alimentação

Quando um cliente entra no restaurante ou hotel, nesse momento tem início o serviço propriamente dito. A pessoa que tem o papel de recepcionar os clientes, dependendo do local, deve ser o maître ou um(a) host(ess). Na ausência de qualquer um desses dois profissionais, um garçom, com a recomendação de um supervisor, deverá recepcionar o cliente. O cliente nunca deverá ter a sensação de abandono ao entrar em um restaurante.

Alguns restaurantes, devido a sua grande demanda de serviço, trabalham com reservas. Esse papel também deverá ser feito por um profissional de atendimento qualificado, pois até mesmo um mal atendimento ao telefone precisa ser feito com atenção e gentilezas. As boas maneiras devem fazer parte de todos os processos de atendimento em serviços de alimentação.



Refleta

Quando você recebe um mal atendimento e serviço em um restaurante, porém sua comida é espetacular, você retorna? Qual critério é o mais importante quando falamos em serviço de alimentação?

O serviço geralmente é dividido em três partes: as boas-vindas, o servi-lo e o despedir-se do cliente.

O maître é responsável por acomodar os clientes à mesa, deixando-os confortáveis para o início do atendimento. É quando o cliente já está acomodado à mesa que o garçom da mesa deve cumprimentá-los de maneira cortês, por exemplo: "Boa noite, senhor", sucinto e claro. Quando o cliente é frequentador do restaurante, é de bom gosto chamá-lo pelo nome, por exemplo: "Boa noite, Sr. Fábio".

Figura 3.2 | Recepcionando o cliente



Fonte: iStock.



Quando um cliente entra em um restaurante ou evento, ele deve ser devidamente recepcionado, seja por um maître ou por um(a) host(ess). Na ausência destes dois profissionais, um garçom, devidamente treinado, deverá fazer a recepção. Um cliente nunca deverá entrar em um restaurante sem receber a atenção devida de um profissional de atendimento, pois isso pode gerar uma sensação de descaso do local e conseqüentemente o mau atendimento.

Antes de continuarmos os estudos sobre os tipos de serviços, é preciso saber como funciona a hierarquia da turma da sala. Para se obter um bom resultado no serviço, é necessário que todos os funcionários de sala trabalhem sempre com uma única finalidade, que é a satisfação do cliente. Por isso a equipe deve estar afinada e hierarquicamente estruturada. Quando estruturamos um organograma hierárquico, cada funcionário saberá quais são suas funções e saberá a quem recorrer para solucionar problemas durante o atendimento. A seguir temos a hierarquia ideal de um restaurante.

Gerente de restaurante ou primeiro maître: é o responsável pelo restaurante e seus principais atributos são a capacidade de gerenciar o pessoal de serviço e a habilidade de relacionamento com os clientes. Além disso, ele deve ser um ponto de referência para todos os seus funcionários, com condições de transmitir confiança, simpatia, seriedade e conhecimento. É também responsável pela aplicação das normas de higiene e segurança e pela correta manutenção do restaurante.

Chefe de sala ou chef de rang ou garçom: é responsável por uma parte da sala composta por um número determinado de mesas, que pode variar de acordo com o tamanho do restaurante. Fica em contato contínuo com o cliente, além de ter a responsabilidade de orientar os commis, garantindo a máxima eficácia do serviço.

Commis de rang ou segundo garçom: trabalha diretamente nas operações preliminares de limpeza e mise en place, executando tarefas delegadas pelo maître e chefe de sala. É responsável por providenciar que os pratos e a louça em geral sigam para a cozinha e por trazer bandejas com a comida da cozinha para a sala.

Chef sommelier ou sommelier: é responsável pela compra e venda das bebidas do restaurante alinhado com o gerente. Ele também deverá cuidar da gestão da adega, de sua estocagem, da conservação das bebidas e da atualização da carta de vinhos. Em alguns casos, o sommelier também é responsável pelo fluxo de bebidas dos bares. Durante o serviço, trabalha em contato com o maître, com quem deve interagir de acordo com as escolhas dos clientes. Ele deve sugerir quais bebidas casam melhor com a comida escolhida.

Hostess: é a primeira pessoa que recebe o cliente e, por esse cargo, é a pessoa que reflete o nível de qualidade do serviço do local. A hostess participa ativamente da gestão de reservas e repartição das mesas entre os vários setores do salão. Ela também deverá acompanhar os clientes à mesa, ajudando-os a ficarem à vontade. Em alguns locais, quando não existe a figura da hostess, esse papel é feito pelo maître.

Outros colaboradores de sala: conforme a tipologia do restaurante, outras posições podem fazer parte do quadro de funcionários.

Figura 3.3 | Sommelier



Fonte: iStock.

O serviço de um restaurante tem etapas que devem ser seguidas por cada funcionário designado:

- A hostess ou maître deverá recepcionar os clientes e levá-los até a sua mesa designada.
- O maître deve propor o cardápio, descrevendo brevemente a sua organização e seus eventuais pratos do dia, sugestões do chef, etc.

- Em seguida, o chef de sala deverá certificar-se de que sejam colocados à mesa manteiga e o pão, ou qualquer aperitivo que o restaurante tem o costume de servir até que o cliente faça o seu pedido.
- Geralmente, o maître e o sommelier trabalham junto nas escolhas do cliente, tentando harmonizar pratos com a bebida perfeita.
- Durante o serviço, o chef de sala ou garçom deverá encarregar-se de manter os clientes bem atendidos, retirando rapidamente os pratos vazios, recolocando os talheres em suas posições corretas, controlando se os copos de água e bebidas não estão vazios e, claro, satisfazendo qualquer eventual solicitação do cliente.
- Após o serviço de prato principal, é tarefa do chef de sala ou garçom retirar o pedido de sobremesa.
- Quando o cliente termina sua refeição, após a retirada dos pratos da mesa pelo commis, o chef de sala, o garçom ou mesmo o sommelier deve propor ao cliente sua seleção de destilados, para finalizar o serviço com excelência.

Figura 3.4 | Serviço em restaurante



Fonte: iStock.

Algumas regras durante o serviço de atendimento devem ser levadas em consideração por todos os funcionários do restaurante. Seguem algumas que são:

- Tudo deve ser levado em um prato de serviço ou em uma bandeja.
- As bandejas devem ser forradas com guardanapo ou algum tecido, para que nada escorregue ou se mova na movimentação.
- Quando se carrega uma pilha de pratos, geralmente ela deve ser protegida em um guardanapo e deve ser segurada com as mãos para evitar que os pratos caiam.
- Para carregar um prato, é preciso segurá-lo pela borda, com o polegar e o indicador, evitando tocá-lo no centro.
- Quando os pratos são servidos à mesa cobertos por cloches, o garçom deverá aprender a retirá-las simultaneamente, colocando-se entre dois comensais e agindo de acordo ao comando do maître. Esse tipo de serviço deve ser treinado para que seja executado com perfeição.



Pesquise mais

No livro de Aristides de Oliveira Pacheco, Manual de serviço do garçom, o autor descreve com riquezas de detalhes as tarefas do garçom e as regras a serem seguidas. Disponível em:

<<http://cdn-html5.s3.amazonaws.com/new-client/senac/index.html?#biblioteca/users/122421>>. Acesso em: 2 ago. 2018.

Figura 3.5 | Cloches



Fonte: iStock.

Na finalização do serviço, o garçom ou chef de sala, ou ainda o maître, deve levar a conta à mesa e despedir-se do cliente. Nesse momento a etiqueta e as boas maneiras são fundamentais e algumas dicas são valiosas. A conta da despesa somente deverá ser apresentada ao cliente quando solicitada. O garçom deverá conferi-la antes de levá-la à mesa, para evitar possíveis reclamações do cliente. A conta deverá ser depositada à esquerda do cliente, dobrada e coberta – geralmente são colocados em livretas pretas e discretas. Após a finalização do pagamento, o garçom deverá gentilmente agradecer aos clientes da mesa e prestar auxílio às senhoras e aos demais clientes no momento em que vão se levantar, puxando a cadeira onde estavam sentados. Depois disso, os clientes devem ser encaminhados até a porta.

Figura 3.6 | Figuras de um garçom



Fonte: iStock.

Quando os clientes deixam a mesa, é necessário arrumar as cadeiras, retirar os guardanapos, as eventuais xícaras do café, os pratos, os talheres e os copos, deixando na mesa somente o artigo de decoração, quando houver.

Sem medo de errar

O papel de um maître em um restaurante é muito maior que somente treinar seus funcionários para o bom serviço. O maître é quem cuida e supervisiona todos os outros funcionários do salão, que são: chef de sala, sommelier, commis, pessoal de limpeza e caixa, etc.

Como treinador de novos garçons contratados, as regras básicas a seguir devem ser passadas por Marcus com clareza e colocadas em prática até que eles a executem com perfeição:

- Tudo deve ser levado em um prato de serviço ou em uma bandeja.
- As bandejas devem ser forradas com guardanapo ou algum tecido, para que nada escorregue ou se mova na movimentação.
- Quando se carrega uma pilha de pratos, ela deve ser embrulhada em um guardanapo e deve ser segurada com as mãos para evitar que os pratos caiam.
- Para carregar um prato, é preciso segurá-lo pela borda, com o polegar e o indicador, evitando tocá-lo no centro.
- Quando o serviço for à la carte, os pratos são servidos à mesa cobertos por cloches, e o pessoal de serviço deverá aprender a retirá-las simultaneamente, colocando-se entre dois comensais e agindo de acordo ao comando do maître. Esse tipo de serviço deve ser treinado para que saia bem feito.

Na finalização do serviço, o garçom ou chef de sala, ou ainda o maître, deve levar a conta à mesa e despedir-se do cliente. Nesse momento a etiqueta e as boas maneiras são fundamentais, e algumas dicas são valiosas. A conta da despesa somente deverá ser apresentada ao cliente quando solicitada. O garçom deverá conferi-la antes de levá-la à mesa, para evitar possíveis reclamações do cliente. A conta deverá ser depositada à esquerda do cliente, dobrada e coberta, e geralmente são colocados em livretas pretas e discretas. Após a finalização do pagamento, o garçom deverá gentilmente agradecer aos clientes da mesa e prestar auxílio às senhoras e aos demais clientes no momento em que vão se levantar, puxando a cadeira onde estavam sentados. Depois disso, os clientes devem ser encaminhados até a porta.

Essas são as regras básicas que Marcus deverá passar para seus novos garçons.

Opção vegana, tem?

Descrição da situação-problema

Mariana é proprietária de um restaurante ao estilo buffet no centro da cidade. Seus principais clientes são os funcionários das empresas vizinhas e o comércio da cidade. Trata-se de um restaurante com uma boa rotatividade de clientes, e Mariana está muito contente com os resultados alcançados ao longo desses dois anos. São servidas algumas variedades de saladas e de carnes e o clássico arroz e feijão. Apesar de não haver grande variedade, o restaurante vive lotado, devido à comida saborosa e de preço acessível.

Há alguns meses alguns clientes vêm sugerindo à Mariana uma praça de comida vegana, pois muitos dos amigos de seus clientes seguem essa dieta. Como Mariana deve se preparar para colocar a opção vegana em seu restaurante?

Resolução da situação-problema

Os veganos, por exemplo, que já são 15% da população brasileira, vêm ganhando espaço no mercado de alimentação, e há restaurantes que usam zero produto animal em suas preparações ou até mesmo no ambiente físico do local.

Mariana já possui um restaurante que não segue nenhuma dieta específica e, para implantar uma praça que atenda a dieta vegana, precisará se preocupar com alguns detalhes importantes:

- Na cozinha, uma praça exclusiva deverá ser montada para a preparação da comida vegana, não podendo ser usados os mesmos utensílios que para fins de comida com origem animal.
- No buffet, a comida vegana também deverá ficar afastada da comida com produtos de origem animal. Essa tática, além de melhorar a estética, atrai os clientes dessa dieta que encontram dificuldade em comer fora sem correr o risco de contaminação em sua comida.

Com esses dois grandes cuidados apresentados, Mariana poderá ganhar novos clientes em seu restaurante e continuar seu crescimento, agregando valor a novos tipos de alimentação.

Faça valer a pena

1. Para se obter um bom resultado no serviço, é necessário que todos os funcionários de sala trabalhem sempre com uma única finalidade: a satisfação do cliente. Por isso a equipe deve estar afinada e hierarquicamente estruturada. Instaurando uma hierarquia, cada funcionário saberá quais são suas tarefas e a quem recorrer para solucionar problemas durante o atendimento.

Conhecendo a hierarquia do pessoal de sala, qual é o papel do chef de sala ou garçom?

- a) É o responsável por receber os clientes quando entram ao restaurante e devem acompanhá-los até a mesa.
- b) É o responsável pela compra e venda das bebida do restaurante. Ele também deverá cuidar da gestão da adega, de sua estocagem, da conservação das bebidas e da atualização da carta de vinhos. Durante o serviço, trabalha em contato com o maître, com quem deve interagir de acordo com as escolhas dos clientes. Ele deve sugerir quais bebidas casam melhor com a comida escolhida.
- c) É o responsável por uma parte da sala composta por um número determinado de mesas, que pode variar de acordo com o tamanho do restaurante. Fica em contato contínuo com o cliente e é o responsável por dirigir os commis, com a finalidade de obter a máxima eficácia do serviço.
- d) Trabalha diretamente nas operações preliminares de limpeza e mise en place, executando tarefas delegadas pelo maître e chefe de sala. É responsável por fazer com que os pratos e a louça em geral sigam para a cozinha e por trazer bandejas com a comida da cozinha para a sala.
- e) Nenhuma das alternativas anteriores.

2. Algumas regras durante o serviço de atendimento devem ser levadas em consideração por todos os funcionários do restaurante.

Referente às técnicas de serviço, o que é o utensílio da foto apresentada e como deve ser utilizado?



Fonte: iStock.

- a) É o cloche, onde é servido o pão, a salada ou consommé e os vinhos branco e tinto.
- b) É o cloche, onde são colocados e retirados os pratos, são servidas as bebidas e os pratos que geralmente se comem com colheres, como sopas, sorvetes e sobremesas sólidas.
- c) É a bandeja onde é servido o prato principal e seus acompanhamentos.
- d) É o cloche, e o garçom deverá retirá-la simultaneamente, colocando-se entre dois comensais e agindo de acordo ao comando do maître.
- e) É a bandeja onde o garçom ou maître deverá levar a conta para o cliente.

3. Falando agora um pouco sobre a tipologia no ramo de serviço de alimentação, sabemos que muitos e diferentes tipos de serviços estão no nosso mercado: de fast-food a slow food, a nova tendência de restaurantes, cada qual com sua particularidade no serviço de atendimento. Podemos dividir o tipo de alimentação em três partes: fast-foods, slow foods e alimentação saudável ou para diferentes tipos de dieta.

O movimento slow food surgiu na Itália em 1986 em forma de protesto contra as redes de fast-food e comida industrializada. Qual é o conceito de comida slow food?

a) Também chamada de comida ecossustentável, o movimento slow food surgiu para quebrar o conceito de fast-food, ou seja, de comida rápida. A slow food valoriza o produto feito com longas horas e com ingredientes de todo o mundo, globalizando culturas distintas em todos os locais do mundo.

- b) Também chamada de ecogastronomia, é um movimento que está em tendência devido a sua sustentabilidade e respeito ao alimento. A ideologia em si sobre slow food é fazer suas refeições com calma, em boa companhia, contemplando e prestigiando o comércio regional, em que os produtores vendem para os restaurantes diretamente. É a valorização do produto regional fresco no prato do consumidor, feito com dedicação e respeito pelo alimento.
- c) O movimento slow food surgiu pela ideia de um chef italiano que era contra as comidas fast-food que eram congeladas e sem nutrientes. O chef, além de movimentar a produção local com seu movimento, ainda despertou outros movimentos conjuntamente. Após seu surgimento na década de 1980, hoje o movimento slow food incentiva as cozinhas do mundo a não usarem produtos importados e enlatados.
- d) O movimento slow food caminha em conjunto com o movimento vegano no mundo. A ideologia é praticamente a mesma: ambos não usam produtos de origem animal, porém o movimento slow food também incentiva o uso de produtos locais em suas alimentações.
- e) Nenhuma das alternativas anteriores.

Seção 3.2

Tipos de serviço em alimentação

Diálogo aberto

Alguns restaurantes e hotéis pelo mundo ainda são clássicos e usam do requinte dos tipos de serviço em alimentação mais sofisticados.

Os serviços mais clássicos são os serviços à inglesa direto e indireto e o à francesa, que requerem do profissional de atendimento habilidade técnica e conhecimento de todas as regras.

Nesta seção, Marcus, nosso maître de hotel, que possui excelência em atendimento e por esse motivo conquistou sua ascensão, deve treinar novos garçons com referência aos serviços prestados no hotel.

No hotel onde ele é maître, os tipos de serviços utilizados são o à inglesa direto e indireto. Sabendo disso, quais regras básicas de serviço à inglesa direto e indireto que devem ser de conhecimento obrigatório Marcus deverá ensinar aos novos garçons?

Não pode faltar

Atualmente os tipos de serviços vêm sendo modernizados e está sendo dado mais valor à qualidade e à eficácia no atendimento do que às normas de etiqueta de servir à mesa. Porém, ainda é de extrema importância o conhecimento de todas as regras de serviço e seus variados tipos.

Quando falamos em tipos de serviços em alimentação, é de extrema importância saber que um restaurante não pode se dedicar somente à produção de comida. O tipo de serviço que será executado pelo pessoal de atendimento deve ser elegido de acordo com a proposta do estabelecimento. Serviços prestados com excelência ou a falta dela pode ser determinante para o sucesso ou insucesso do estabelecimento, e este é um ponto que deve ser notado e aprimorado constantemente.

Quando falamos em qualidade de um restaurante ou evento que envolva alimentos e bebidas, o grau de diferenciação dos

serviços oferecidos ao cliente está associado ao nível e ao tipo de serviço escolhido. Serviços de atendimento que são reconhecidos internacionalmente requerem prática de algumas técnicas que são desenvolvidas com base em regras básicas que podem ser mais ou menos sofisticadas.

Serviço à inglesa direto

O tipo de serviço em alimentação chamado serviço à inglesa direto originou-se há centenas de anos na Inglaterra. Ele é derivado do costume de o próprio anfitrião, em jantares ou almoços para amigos ou família, servir a refeição aos seus convidados.

No serviço à inglesa direto, o garçom deve apresentar a travessa pelo lado esquerdo do convidado e servir a comida com o sistema alicate, que é com o uso de garfo e colher com a sua mão direita.

Esse estilo de serviço pode ser bastante rápido, porém exige-se muita habilidade e treinamento dos profissionais de atendimento, que devem seguir as regras predeterminadas para a disposição dos alimentos nos pratos dos convidados. Jamais deve-se colocar uma quantidade abusiva ou pequena demais. Os alimentos não devem nunca ser sobrepostos uns aos outros, mas ser servidos de forma que fiquem bem separados.

Para a perfeita execução do serviço à inglesa direto, as seguintes etapas devem ser obedecidas:



Exemplificando

As etapas de um serviço à inglesa direto são:

- O empregado de mesa coloca o prato ao cliente (prato aquecido para comidas quentes, frio para comidas frias), com a mão direita, pelo lado direito do cliente.
- Segura na travessa com a mão esquerda protegida com o lito (pano de serviço) e apresenta a iguaria ao anfitrião pelo lado esquerdo.
- Após aprovação do anfitrião, começa a servir o convidado principal pela esquerda, utilizando o talher de serviço na mão direita (colher

a sopa e garfo a carne) que manipula em jeito de pinça, com a qual passa os alimentos da travessa para o prato do cliente, tendo o cuidado de colocá-los segundo as normas previstas, ou seja, o alimento principal (carne, peixe ou outros) será colocado mais próximo do cliente.

- As guarnições ou acompanhamentos, sobre o lado contrário e colocadas segundo os seguintes critérios:
 - A guarnição principal do lado esquerdo.
 - As guarnições que mais necessitem de utilização da faca do lado direito.
 - Os molhos, sempre que sejam apresentados em separado (molheiras ou outros), devem ser colocados ao lado das iguarias, nunca por cima.
 - Em contrapartida, se a iguaria vem envolvida no molho, ao servir o cliente deve-se colocar o molho por cima da iguaria.
 - Neste caso, como sempre, os pratos são colocados e retirados pelo lado direito do cliente, com a mão direita – salvo casos em que, devido à posição da mesa, torne-se impossível ou difícil executar pela direita, ou, no caso de se tornar mais cómodo para o cliente, executar esta operação pelo lado esquerdo, com a mão esquerda (PACHECO, 1997).
-
- Retirar as travessas com alimentos da cozinha.
 - Transportar com segurança as travessas até a mesa onde estão os convidados. Ao aproximar-se, o profissional de atendimento deve pedir licença e apresentar a comida que está disposta na travessa pelo lado esquerdo. O convidado deverá aprovar se o alimento será servido em seu prato ou não.
 - Após aprovação do cliente, ainda pela esquerda, pedir novamente licença e servi-lo com a mão direita, utilizando garfo e colher na forma de alicate.

Figura 3.7 | Forma alicate



Fonte: <<http://hospitality-elearning.com/courses/silver-service-techniques/>>. Acesso em: 4 jun. 2018.

- Após servir cada convidado, desejar “bom apetite”, pedir novamente licença e retirar-se.

Figura 3.8 | Serviço à inglesa direto



Fonte: <<http://ihmkolkatafoodandbeveragenotes.blogspot.com/2017/07/methods-of-food-service.html>>. Acesso em: 4 jun. 2018.

Serviço à inglesa direto

O serviço à inglesa indireto é bastante parecido com o direto. O que muda é que nesse tipo de serviço é usada uma mesa auxiliar chamada *guéridon*. O profissional de atendimento deve colocar a travessa e os pratos vazios aquecidos, os quais devem vir diretamente da cozinha, sobre o *guéridon*. Os pratos devem ficar à direita e as travessas à esquerda do tampo do *guéridon*, para que o serviço seja

facilitado. Os pratos devem ser montados um a um pelo profissional de atendimento e, logo depois, pela direita do convidado, deve-se servi-lo no método à inglesa direto.

Figura 3.9 | Guéridon



Fonte: <<https://www.euroservice-uk.com/service-stations/3-tier-gueridon-trolley-detail.html>>. Acesso em: 4 jun. 2018.

Em caso de haver pratos à mesa, o profissional de atendimento deve retirá-los antes de servir os pratos já com alimentos. O *guéridon* deve ser mantido organizado e limpo. E lembre-se de que as senhoras devem sempre ser servidas em primeiro lugar, conforme a regra de etiqueta estudada na primeira unidade deste livro. Após servir todos os convidados, o profissional de atendimento deve desejar “bom apetite” e retirar-se.

As etapas de execução do serviço à inglesa indireto devem seguir como consta abaixo:

- Preparar ao lado dos convidados a mesa auxiliar *guéridon*.
- Retirar e organizar as travessas com as preparações da cozinha.
- Retirar os pratos vazios quentes, os quais são necessários para este tipo de serviço.
- Transportar as travessas com os alimentos e os pratos quentes até o *guéridon*.

- Para facilitar a montagem dos pratos, os pratos vazios e quentes devem ficar à direita e as travessas com os alimentos, à esquerda no *guéridon*.
- Quando houver, retirar os pratos vazios que estão na mesa dos convidados.
- Pedir licença e aproximar-se da mesa, apresentar os pratos aos convidados pelo lado esquerdo para que o convidado aprecie o trabalho da cozinha e confira seu pedido.
- A montagem do prato deve ser feita na mesa auxiliar *guéridon*, utilizando uma colher de mesa na mão direita e um garfo de mesa na mão esquerda.
- Aproximar-se da mesa com o prato já montado e servir pelo lado direito do convidado.
- Desejar “bom apetite”, pedir licença e retirar-se.

Figura 3.10 | Serviço à inglesa indireto



Fonte: <<http://fishoftheday.tv/recipes/38-pan-seared-wahoo-with-prawns-chilli-salsa-and-vanilla-coconut-sauce-2>>. Acesso em: 4 jun. 2018.



Reflita

A modalidade de serviço à inglesa, tanto direto ou indireto, foi muito usada até a década de 1980. Atualmente é raro encontrar restaurantes que pratiquem, embora seja possível haver, principalmente em restaurantes de hotéis, esse tipo de serviço tão elegante.

Algumas regras devem ser seguidas tanto para o serviço à inglesa direto como para o indireto:

- O primeiro alimento a ser servido no prato é o alimento principal, que geralmente é carne, frango, peixe, etc. Deve ser colocado na parte do prato mais próxima do cliente, para em seguida servir os acompanhamentos.
- O profissional de atendimento deve ser capacitado para calcular as quantidades dos alimentos em cada prato, de forma que não falem alimentos para os últimos a serem servidos.
- Os pratos dos convidados devem ser montados sem exagero, com os alimentos separados e em harmonia com a disposição em que estavam nas travessas.
- O profissional de atendimento, tanto o garçom como o chef de sala, deverá receber ajuda de um *commis*, quando o serviço à inglesa é indireto, para facilitar e agilizar as montagens dos pratos no *guéridon*.
- Quando o alimento principal é peixe, ou outro alimento que exija talheres especiais, é necessário fazer a substituição ou o acréscimo, antes das montagens dos pratos.



Assimile

Os serviços à inglesa tanto direto ou indireto requerem muita técnica e habilidade do profissional de atendimento, sendo ele garçom ou o chef de sala. Por esse motivo, é preciso entender qual é a modalidade mais funcional para o seu tipo de serviço em alimentação. Ambos são serviços lentos e que exigem grande quantidade de utensílios. O método direto é mais prático e mais rápido, porém exige muito do profissional de atendimento, que deve segurar a travessa com uma mão e servir com a outra. No método indireto, com o apoio da mesa auxiliar *guéridon*, o serviço pode ser mais eficaz, porém também requer muito cuidado do profissional do atendimento e auxílio do *commis*.

- Ao trabalhar no *guéridon*, o profissional de atendimento nunca deverá dar as costas aos convidados, que devem ter campo de visão para ver o que está sendo preparado.

- No serviço à inglesa, direto ou indireto, o profissional de atendimento pode voltar com a mesma travessa e oferecer repetição aos convidados.

Serviço à francesa

O serviço à francesa é uma modalidade muito usada em banquetes requintados, em jantares de gala ou naqueles eventos em casas tradicionais de família onde há serviço de mordomo.

A principal característica desse serviço é que é o próprio convidado que se serve do alimento trazido pelo garçom ou pelo chef de sala.

Esse serviço leva o nome à francesa justamente pela sua adaptação em referência ao espírito independente do povo francês. Ele também é chamado de "diplomata" por ser usado em pequenos jantares com diplomatas, em ocasiões de reuniões muito especiais. Tem a característica de um serviço longo, no qual não há preocupação com o tempo. O garçom ou chef de sala só é capaz de atender no máximo seis convidados, e o serviço dura no mínimo duas horas para servir o jantar ou almoço completo.

Por ser um serviço que caracteriza luxo, requinte e sofisticação, ele exige móveis, utensílios e roupas especiais na montagem e no serviço de mesa. Os profissionais de atendimento normalmente devem estar uniformizados a caráter, ao estilo gala.

A seguir estão as etapas de execução para o serviço à francesa:

- Substituir os pratos vazios que estão na mesa pelos pratos quentes vindos da cozinha.
- Pedir licença ao aproximar-se da mesa e apresentar aos convidados a travessa com os alimentos a fim de que possam prestigiar a arte do cozinheiro.
- As travessas devem vir da cozinha com os talheres de serviço, garfo e colher de mesa, voltados para os convidados.
- Dirigir-se ao primeiro convidado, pela esquerda, inclinándose um pouco para a frente, deixando a travessa o mais perto possível do prato, a fim de que o convidado tenha conforto ao se servir.
- O profissional de atendimento deve servir a todos os convidados em seguida, lembrando que um garçom ou chef de sala pode atender no máximo seis convidados somente.

- Desejar “bom apetite”, pedir licença e retirar-se com a travessa para a cozinha.

Caso o convidado não note que o serviço é à francesa, o garçom ou chef de sala pode convidar, com cortesia é claro, o cliente a servir-se. Quando o serviço é mudado, de entrada para prato principal ou prato principal para sobremesa, é necessário fazer a substituição dos pratos e, por consequência, dos talheres.

Serviço franco-americano ou empratado

Neste tipo de serviço, os pratos são montados, todos do mesmo jeito, obedecendo a um padrão imposto pelo chef de cozinha, e devem ser servidos pelos garçons ao mesmo tempo. Devem ser levados em bandejas pelos garçons da cozinha até a mesa dos convidados e ser servidos pelo lado direito. Este tipo de serviço é o mais indicado para um evento formal.



Pesquise mais

No livro *Manual de serviço do garçom*, de Aristides de Oliveira Pacheco, da Editora Senac, há outras informações sobre os tipos de serviço em alimentação que são de grande valia para completar esses estudos. Disponível em: <<http://cdn-html5.s3.amazonaws.com/newclient/senac/index.html?#biblioteca/users/122421>>. Acesso em: 2 ago. 2018.

Sem medo de errar

Marcus deverá apresentar aos novos garçons as regras básicas referentes aos serviços de alimentação à inglesa direto e indireto.

No serviço à inglesa direto, o garçom deve apresentar a travessa pelo lado esquerdo do convidado e servir a comida com o sistema alicate, caracterizado pelo uso de garfo e colher com a mão direita.

No serviço à inglesa indireto, os pratos devem ficar à direita e as travessas, à esquerda do tampo do *guéridon*, para que o serviço seja facilitado. Os pratos devem ser montados um a um pelo profissional de atendimento e, logo depois, pela direita do convidado, deve-se servi-lo no método à inglesa direto.

As principais regras do serviço à inglesa direto e indireto que Marcus deverá passar aos novos garçons são:

- O primeiro alimento a ser servido no prato é o alimento principal, que geralmente é carne, frango, peixe, etc. Deve ser colocado na parte do prato mais próxima do cliente e, em seguida, servir os acompanhamentos.
- O profissional de atendimento deve ter experiência para calcular as quantidades dos alimentos em cada prato, de forma que não falem alimentos para os últimos a serem servidos.
- Os pratos dos convidados devem ser montados sem exagero, com os alimentos separados e em harmonia com a disposição que estavam nas travessas.
- O profissional de atendimento, tanto garçom como o chef de sala, deverá receber ajuda de um *commis*, quando o serviço à inglesa é indireto, para facilitar e agilizar as montagens dos pratos no *guéridon*.
- Quando o alimento principal é peixe, ou outro alimento que exija talheres especiais, estes devem ser substituídos ou acrescidos antes das montagens dos pratos.
- Ao trabalhar no *guéridon*, o profissional de atendimento nunca deverá dar as costas aos convidados, que devem ter campo de visão para ver o que está sendo preparado.

Avançando na prática

Jantar à inglesa direto

Descrição da situação-problema

Eduardo recentemente pediu sua namorada Laura em casamento e, para celebrar, eles resolveram convidar amigos íntimos e alguns familiares para um jantar de comemoração. Eles convidaram vinte pessoas, incluindo os noivos, e escolheram o serviço à inglesa direto para tal evento. Que informações sobre o serviço à inglesa direto eles devem ter para eleger profissionais qualificados para isso?

Resolução da situação-problema

No serviço à inglesa direto, o garçom deve apresentar a travessa pelo lado esquerdo do convidado e servir a comida com o sistema alicate, caracterizado pelo uso de garfo e colher com a sua mão direita.

Esse estilo de serviço pode ser bastante rápido, porém exige-se muita habilidade e treinamento dos profissionais de atendimento. O profissional que presta esse serviço deve usar critérios predeterminados para a disposição dos alimentos nos pratos dos convidados. Jamais deve-se colocar uma quantidade abusiva ou pequena demais, e os alimentos não devem nunca ser sobrepostos uns aos outros, mas de forma que eles fiquem bem separados.

Eduardo e Laura devem certificar-se que os profissionais de atendimento possuem tais conhecimentos.

Faça valer a pena

1. O tipo de serviço em alimentação chamado serviço à inglesa direto originou-se há centenas de anos na Inglaterra. Ele é derivado do costume de o próprio anfitrião, em jantares ou almoços para amigos ou família, servir a refeição a seus convidados.

Como deve ser servido o alimento pelo garçom ou chef de sala na modalidade de serviço à inglesa direto?

- a) A travessa com o alimento deve ser apresentada ao convidado pela direita, e o alimento deve ser servido com a mão esquerda, utilizando uma pinça para alimentos sólidos.
- b) A travessa com o alimento deve ser apresentada ao convidado, e este se serve pela esquerda, com a ajuda de um garfo e uma colher de mesa.
- c) A travessa com o alimento deve ser apresentada ao convidado pela esquerda, e o alimento deve ser servido com a mão direita, utilizando garfo e colher de mesa na forma de alicate.
- d) A travessa deve ser apresentada pela esquerda, e o próprio convidado deve se servir.
- e) A travessa deve ser apresentada aos convidados, e eles mesmos devem se servir à vontade, para dessa forma não repetirem o mesmo alimento.

2. O serviço à inglesa indireto é bastante parecido com o direto. O que muda é que nesse tipo de serviço é usada uma mesa auxiliar chamada *guéridon*. O profissional de atendimento deve colocar a travessa e os pratos vazios aquecidos, os quais devem vir diretamente da cozinha, sobre o *guéridon*.

Como deve ser utilizado o *guéridon* pelo profissional de atendimento no método de serviço à inglesa indireto?

- a) Os pratos devem ficar à esquerda e as travessas, à direita do tampo do *guéridon*. Devem ser montados um a um pelo *commis* e, logo depois, servidos aos convidados pelo lado direito.
- b) Os pratos devem ficar no centro do tampo do *guéridon* para facilitar o serviço do profissional de atendimento. Devem ser montados pelo chef de sala ou garçom e servidos pelo lado esquerdo do convidado.
- c) Os pratos devem ficar à direita e as travessas, no centro do tampo do *guéridon*. Devem ser montados pelo profissional de atendimento um a um e, logo depois, deve-se servir o convidado conforme o método à inglesa direto.
- d) Os pratos devem ficar à direita e as travessas, à esquerda do tampo do *guéridon*, a fim de facilitar o serviço. Os pratos devem ser montados um a um pelo profissional de atendimento e, logo depois, pela direita do convidado, deve-se servi-lo conforme o método à inglesa direto.
- e) Nenhuma das alternativas.

3. O serviço à francesa é uma modalidade muito usada em banquetes requintados, em jantares de gala ou naqueles eventos em casas de famílias tradicionais onde há serviço de mordomo.

Qual é a principal característica do serviço à francesa?

- a) A principal característica desse serviço é que o profissional de atendimento deve servir no máximo a três convidados, pois é um serviço lento.
- b) O profissional de atendimento somente dispõe as travessas de alimentos sobre a mesa e os convidados é quem se servem.
- c) A principal característica desse serviço é que o próprio convidado é quem se serve do alimento trazido pelo garçom ou pelo chef de sala.
- d) A principal característica desse serviço é que o anfitrião da festa é quem serve os convidados, seguindo as regras de etiqueta.
- e) Nenhuma das alternativas.

Seção 3.3

Tipos de serviço em alimentação II

Diálogo aberto

Os restaurantes devem escolher a melhor maneira de servir seus clientes e o melhor tipo de serviço, em alinhamento com seu tipo de alimentação.

Dada a escolha de seu tipo de alimentação e seu tipo de serviço, a montagem do restaurante deve ser feita.

Para montar um restaurante, a compra dos utensílios é uma parte muito importante, e a realização da listagem de compras requer experiência.

Os utensílios são muitos e compõem uma parte cara do orçamento de compras, por isso a compreensão e o porquê de cada utensílio deve ser de conhecimento de quem monta essa listagem.

Voltando à nossa situação-problema, Marcus, nosso maître de hotel, precisa rever a listagem de utensílios do restaurante para se certificar de que está completa e se há necessidade de alguma compra. Quais são os utensílios que Marcus deve considerar ao conferir na listagem do restaurante?

Não pode faltar

Serviço à americana

Neste tipo de serviço, é o cliente que vai à mesa e se serve à vontade. É parecido com o estilo buffet, em que as mesas são montadas com variedade de entradas, pratos quentes e sobremesas. Este serviço vem ganhando espaço, principalmente em hotéis, por proporcionar ao cliente mais opções de escolha e rapidez no atendimento.

O serviço à americana é usado com frequência principalmente para as refeições de café da manhã e almoço, mas também em

banquetes, pois é o serviço mais recomendado para atender a um grande número de pessoas em reuniões ou serviços informais.



Exemplificando

A maneira clássica de carregar a bandeja é na palma da mão esquerda, buscando apoio do antebraço, como forma de garantir maior equilíbrio. A mão direita do garçom deve ficar livre para executar outros procedimentos.

O trabalho do garçom resume-se ao serviço de bebidas e atendimento de solicitações especiais, sempre realizado com bandejas. Ele também deve retirar pratos e repor os alimentos e utensílios no buffet.

Para o empresário de alimentação, este tipo de serviço é interessante por proporcionar racionalização do trabalho, redução de equipe e, conseqüentemente, redução das despesas operacionais.



Assimile

Monte buffets com comidas que possam ser servidas facilmente, ou seja, carnes já fatiadas, frangos já cortados e porcionados, saladas com folhas cortadas, etc.

O serviço de buffet deve ser montado para facilitar que o convidado ou cliente se sirva com comodidade.

Figura 3.11 | Serviço à americana



Fonte: iStock.

Serviço à russa

O serviço à russa leva esse nome pois sua origem remete aos imperadores russos, também conhecidos como czares. Foi introduzido na Europa Ocidental pelos diplomatas russos e alguns chefs de cozinha que trabalhavam nessas cortes. Devido à dificuldade deste serviço, no qual os profissionais de atendimento devem ser treinados a porcionar grandes peças de alimentos em frente ao cliente, com elegância e destreza, ele é pouco utilizado nos dias de hoje e, logo, pouco encontrado.

Neste serviço, são apresentadas aos convidados travessas grandes com peças inteiras, como carnes, peixes e aves, e o garçom ou chef de sala é quem deve porcionar e servir os alimentos em frente ao cliente.



Refleta

O serviço à russa requer muita habilidade do profissional de atendimento, que deverá porcionar as carnes e servir em frente ao cliente. Além disso, é um serviço que pode causar muito desperdício de alimentos, pois as peças de carnes devem ir inteiras à mesa. O uso do sistema de serviço à russa é inadequado aos dias de hoje, você concorda?

Material e utensílios em serviços de alimentação

Já vimos os diversos tipos de montagem de mesas e os mais conhecidos sistemas de serviço, bem como os utensílios que são utilizados em um restaurante, porém a composição de um restaurante pode ir um pouco além de seus utensílios.

É preciso saber que um restaurante também é composto de instalações físicas, móveis, equipamentos, utensílios, roupas e peças ou adornos de decoração.

A seguir, vamos listar os materiais e utensílios mais comuns em restaurantes, para que claramente cada empresa possa ter um material mais adequado ao seu tipo de serviço ou qualidade de seu atendimento.

Móveis: mesas redondas, mesas quadradas, mesas retangulares, mesas ovais, mesas auxiliares (guéridons), cadeiras para adultos e cadeirões para crianças, aparadores de serviço, carrinhos de

comidas e bebidas, armários diversos, mesas estilo buffet, carrinho para flambagem (réchaud).

Figura 3.12 | Móveis de restaurante



Fonte: iStock.

Equipamentos: chafing dish (réchaud ou banho-maria), aparelho para fondue, equipamentos para comanda eletrônica, cafeteira portátil.

Figura 3.13 | Aparelho para fondue



Fonte: iStock.

Utensílios

Louça de porcelana: pratos de sopa, pratos de mesa, pratos de sobremesa, pratos de pão, xícara de consommé com pires, taças de coquetel de camarão, xícaras de café com pires, xícaras de chá com pires.

Figura 3.14 | Xícara de consommé



Fonte: iStock.

Talheres de aço inox ou prata: facas de mesa, facas de peixe, facas de sobremesa, garfos de mesa, garfos de peixe, garfos de sobremesa, colheres de mesa, colheres de sobremesa, colheres de chá, colheres de café, colheres de açucareiro, colheres de molheira, conchas de sopeira, talheres de escargot, talheres de lagosta, talheres de ostras, talheres para o buffet, talheres para o *fondue*, talheres para churrasco.



Pesquise mais

Para maiores detalhes sobre os tipos de serviço em alimentação, pesquise no livro:

LÁREZ, F. A. D. **Manual prático do garçom**. [S.l.: s.n.], 2017. Disponível em: <<https://biblioteca-virtual.com/detalhes/eds/edsebk/1588185>>. Acesso em: 12 jun. 2018.

Copos de vidro ou cristal: copos de água, taça de vinho tinto, taça de vinho branco, taças especiais para vinhos franceses, taça de champanhe, copos diversos de bar.

Baixas de aço inox ou prata: bandejas de garçom, sopeiras, baixelas de peixe, baixelas redondas, baixelas ovais, *sousplat*.

Utensílios de ménage: saleiros, pimenteiras, paliteiros, galhetas, galheteiros, cinzeiros, mostardeiras, açucareiros, porta-farinha, porta-pimenta, queijeiras, castiçais, vasos decorativos.

Figura 3.15 | Açucareiro



Fonte: iStock.

Roupas: toalhas redondas, toalhas quadradas, toalhas retangulares, cobre-manchas (*napperons*), *molletons*, guardanapos de mesa, guardanapos de garçom, panos de copo, panos de prato, panos de pó, forros de bandeja.

Diversos: baldes para gelo, caçambas para gelo, porta-baldes ou tripés, lavandas, porta-couverts, porta-manteiga, porta-caviar, bules de leite, bules de café, suportes para vinho tinto, cestas para pão, cestas para vinho tinto, abridores de garrafa, saca-rolhas.

Figura 3.16 | Porta-caviar



Fonte: iStock.

Os itens citados podem mudar conforme a proposta do restaurante e/ou evento a se realizar, porém geralmente são os mais comuns.

Marketing em serviços de alimentação

Conquistar novos clientes para um restaurante requer, dependendo de cada tipo de alimentação ou clientela, uma estratégia de marketing, seja ela boca a boca – método ainda mais eficiente, afinal uma experiência gastronômica vivida e repassada é fator de sucesso para atrair novos clientes –, seja ela por meio de divulgações em propagandas de TV, outdoor, rádio, panfletos, cartazes, etc.

Inicialmente é preciso criar uma identidade para o negócio de alimentação, com logomarca, fachadas e até mesmo seu tipo de ambiente interno. Com a identidade definida, é preciso conhecer o cliente em potencial para esse tipo de negócio. O ideal é elaborar um plano de marketing pensado no perfil da clientela do restaurante e segui-lo. Muitas vezes o marketing é um serviço terceirizado por uma agência especializada, para que o foco do empreendedor do negócio de alimentação tenha um respaldo técnico nesse setor.

Na atualidade, uma das melhores propagandas para qualquer tipo de serviço em alimentação é o seu website ou sua página em redes sociais. É interessante, nesse caso, que serviços como reservas,

pedidos, cardápio sejam dispostos no site para que um futuro cliente possa ter as informações suficientes para uma possível visita.

Uma estratégia interessante para os negócios gastronômicos é identificar possíveis formadores de opinião e convidá-los para degustações e eventos específicos. Pessoas influentes contribuem e muito para o marketing do negócio.



Pesquise mais

Acesse o link a seguir e pesquise mais sobre marketing e outros assuntos relacionados a negócios em gastronomia:

SEBRAE. **Gostar de cozinhar não é o bastante para empreender em gastronomia**. Recife, 2014. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/PE/Anexos/Perfil-de-neg%C3%B3cios-Gastronomia.pdf>>. Acesso em: 28 jun. 2018.

Sem medo de errar

São muitos os utensílios que compõem a lista de um restaurante. Marcus deve atentar à listagem a seguir para conferir seus utensílios e providenciar o que está faltando.

Louça de porcelana: pratos de sopa, pratos de mesa, pratos de sobremesa, pratos de pão, xícara de consommé com pires, taças de coquetel de camarão, xícaras de café com pires, xícaras de chá com pires.

Talheres de aço inox ou prata: facas de mesa, facas de peixe, facas de sobremesa, garfos de mesa, garfos de peixe, garfos de sobremesa, colheres de mesa, colheres de sobremesa, colheres de chá, colheres de café, colheres de açucareiro, colheres de molheira, conchas de sopeira, talheres de escargot, talheres de lagosta, talheres de ostras, talheres para o buffet, talheres para o fondue, talheres para churrasco.

Copos de vidro ou cristal: copos de água, taça de vinho tinto, taça de vinho branco, taças especiais para vinhos franceses, taça de champanhe, copos diversos de bar.

Baixas de aço inox ou prata: bandejas de garçom, sopeiras, baixas de peixe, baixas redondas, baixas ovais, sousplat.

Utensílios de ménage: saleiros, pimentadeiras, paliteiros, galhetas, galheteiros, cinzeiros, mostardeiras, açucareiros, porta-farinha, porta-pimenta, queijeiras, castiçais, vasos decorativos.

Diversos: baldes para gelo, caçambas para gelo, porta-baldes ou tripés, lavandas, porta-couverts, porta-manteiga, porta-caviar, bules de leite, bules de café, suportes para vinho tinto, cestas para pão, cestas para vinho tinto, abridores de garrafa, saca-rolhas.

Agora, com esta lista em mãos, Marcus já sabe o que deverá ser reposto no restaurante do hotel.

Avançando na prática

Serviço com menos pessoal de atendimento

Descrição da situação-problema

O cozinheiro Guilherme quer abrir seu próprio negócio em Gastronomia. Sua especialidade na cozinha é a comida vegana, dieta que ele segue há mais de cinco anos. Ele pensa em abrir um restaurante funcional que necessite de pouco pessoal em atendimento, para que ele possa focar em sua paixão, que é a cozinha.

Que tipo de serviço em alimentação Guilherme deverá escolher para que necessite do mínimo de pessoal em atendimento?

Resolução da situação-problema

A melhor opção para Guilherme é escolher o serviço à americana. Neste tipo de serviço, é o cliente que vai à mesa e se serve à vontade. É parecido com o estilo buffet, no qual mesas são montadas com variedade de entradas, pratos quentes e sobremesas. É o serviço mais recomendado para atender a um grande número de pessoas, e o trabalho do garçom fica resumido ao serviço de bebidas e atendimento de solicitações especiais. O garçom também tem a tarefa de retirar pratos e repor os alimentos e utensílios no buffet.

Faça valer a pena

1. Neste tipo de serviço, é o cliente que vai à mesa e se serve à vontade. É parecido com o estilo buffet, no qual mesas são montadas com variedade de entradas, pratos quentes e sobremesas. Este serviço vem ganhando espaço, principalmente em hotéis, por proporcionar ao cliente mais opções de escolha e rapidez no atendimento.

Baseando-se no texto, qual é o tipo de serviço descrito?

- a) Serviço à russa.
- b) Serviço à inglesa indireto.
- c) Serviço à americana.
- d) Serviço à inglesa direto.
- e) Serviço à francesa.

2. Neste serviço, são apresentadas aos convidados travessas grandes com peças inteiras, como carnes, peixes e aves, e o garçom ou chef de sala é quem deve porcionar e servir os alimentos em frente ao cliente.

Referente ao texto-base, qual é o tipo de serviço de alimentação descrito?

- a) Serviço à francesa.
- b) Serviço à russa.
- c) Serviço à americana.
- d) Serviço à inglesa direto.
- e) Serviço à inglesa indireto.

3. Quando falamos em um restaurante, sabemos que ele é composto de instalações físicas, móveis, equipamentos, utensílios, roupas e peças ou adornos de decoração.

Como são categorizados os utensílios listados a seguir, em se tratando de utensílios de um restaurante?

Saleiros, pimentadeiras, paliteiros, galhetas, galheteiros, cinzeiros, mostardeiras, açucareiros, porta-farinha, porta-pimenta, queijeiras, castiçais, vasos decorativos.

- a) Utensílios de mesa.
- b) Utensílios diversos.
- c) Utensílios de aço inox.
- d) Utensílios de porcelana.
- e) Utensílios de *ménage*.

Referências

BECK, H. **Arte e ciência do serviço**. São Paulo: Editora Anhembi Morumbi, 2005. p. 107-119.

FREUND, F. T. **Garçom: técnicas de trabalho, perfil profissional e mercado**. Rio de Janeiro: Editora Senac Nacional, 2001. p. 80-89.

PACHECO, A. O. **Manual de serviço do garçom**. São Paulo: Editora Senac, 1997. p. 55-70.

_____. **Manual do maître d'hotel**. São Paulo: Editora Senac, 2005. p. 70-75.

SOUZA, C. N. **Técnicas de serviços de sala**. Belo Horizonte: Editora Senac, 1994. p. 13-20.

Comportamento social em tipos de eventos

Convite ao estudo

Caro aluno, nesta unidade os estudos serão voltados para o comportamento em diversos tipos de eventos.

Faz-se necessário conhecer os tipos de comportamento, tanto dos clientes como dos colaboradores, procurando sempre evitar situações constrangedoras e de pouco agrado aos envolvidos.

Na primeira seção vamos conhecer, de forma macro, os tipos de comportamento social e os tipos diversos de eventos. Serão apresentadas situações práticas para que os entendimentos de tais comportamentos sejam visualizados com facilidade.

Nas seções restantes desta unidade, vamos entender como deve ser o comportamento em cada tipo de evento específico, alinhando assim esta última unidade às demais, estudadas anteriormente.

Vamos lá!

Seção 4.1

Comportamento e eventos

Diálogo aberto

Quando vamos a um evento, independentemente de ser um evento simples ou elegante, muitos detalhes e trabalho fazem-se necessários para o seu acontecimento sem maiores problemas. Não somente a comida e a bebida são importantes em um evento, mas o trato e a cortesia de cada profissional que trabalha nele deve ser levada em conta. O mal comportamento de colaboradores e clientes pode afetar o andamento de um evento.

Para entendermos um pouco mais sobre o comportamento social e o comportamento profissional, nesta seção seremos apresentados a uma nova situação-problema, cujos personagens deverão desenvolver, no decorrer deste estudo, o conhecimento para a sua resolução. Vejamos a história dos seguintes profissionais: Carlos, gerente de A&B, e Angela, produtora de eventos.

O Hotel Panduzist, no interior de São Paulo, atende tanto o público de turismo, quanto o público de negócios, e conta com um restaurante muito charmoso e elegante. Um dos anexos do hotel conta com uma área de eventos muito concorrida na cidade. Sempre que um evento é colocado em ata, os profissionais, Carlos, de A&B, e Angela, de eventos, sentam-se juntos e planejam todo o evento, desde a decoração até o menu e o serviço a ser prestado. Eventos grandes geralmente envolvem os profissionais de sala e de cozinha do hotel, e por isso o trabalho costuma ser dobrado nesses dias.

Em reunião com Carlos e Angela, Sr. Horácio, gerente geral do hotel, acredita que o espaço para eventos existente precisa ser otimizado para atender diferentes demandas e atingir vários mercados. Ele solicitou a Angela e Carlos que pesquisassem os tipos de eventos para possíveis produtos de venda para o hotel. Com um espaço físico para caber confortavelmente até 400 pessoas, quais são os tipos de eventos que Carlos e Angela podem sugerir?

Não pode faltar

Um evento é um acontecimento cuidadosamente planejado para comunicar algo – claro que muitas vezes eles existem somente para celebrar, mas geralmente comunicar é a sua função. Tal comunicação pode ser um congresso médico, por exemplo, onde os participantes se reúnem para discutir e trocar ideias sobre o tema em questão. No caso de celebração, por exemplo um casamento ou noivado, o evento é feito em torno da comemoração da união de duas pessoas.

Por qualquer motivo que seja o evento, normalmente o cliente procura uma empresa organizadora de eventos para ajudá-lo nesta tarefa.



Assimile

Eventos de endomarketing são aqueles realizados dentro de uma empresa para seus próprios colaboradores. O objetivo deste tipo de evento é vender alguma ideia para o público interno. As ações de endomarketing costumam estar focadas no bem-estar dos colaboradores, de modo a aumentar a produtividade e o desempenho destes na empresa.

Para a realização de qualquer tipo de evento, é necessário que uma equipe esteja devidamente preparada e treinada para seu acontecimento. Não somente a equipe da empresa que produz eventos, mas outras frentes por vezes são necessárias e precisam ser enquadradas na operação mediante a demanda e/ou o formato do evento. Profissionais, por exemplo, de iluminação, de som, músicos, bombeiros, empresas produtoras de convites, de brindes, dentre outros, são profissionais terceirizados sempre atuantes em eventos.

Seja qual for o evento, o profissional que o produz deve ter um comportamento claro e sempre ativo. As principais características para que esse profissional alcance o sucesso são:

- Atitude positiva: a iniciativa deve ser algo intrínseco neste profissional, e não se abater com problemas durante a organização do evento é essencial.
- Descontração: o comportamento de um profissional de produção de evento requer o oposto da timidez. São

profissionais que lidam com pessoas de todas as classes sociais, portanto é importante saber lidar de forma neutra com todos.

- **Cortesia:** por lidar o tempo todo com pessoas, sejam clientes ou fornecedores, as regras de etiqueta e as boas maneiras devem estar presentes no comportamento deste profissional.
- **Sinceridade:** como o mundo dos eventos é muito amplo, um profissional não tem como saber tudo. Por esse motivo, é importante saber dizer “não sei” para evitar constrangimento durante o evento. Com sinceridade e curiosidade os profissionais estão em constante aprendizado e aperfeiçoamento.
- **Atenção:** esta deve ser uma atitude comportamental diária e rotineira para um profissional de eventos. Clientes e fornecedores que recebem atenção redobrada contribuem para que um evento corra bem.

Tipos de eventos

Os tipos de eventos são muitos, podendo ser *demonstrativos* ou *expositivos*, por exemplo: desfiles de moda, shows, lançamentos de produtos, etc. Há também os eventos *competitivos*, quando envolvem esportes, por exemplo. E os eventos *técnicos* e *científicos*, que têm como foco o aperfeiçoamento profissional dos participantes, a troca de informação entre especialistas e discussões.



Refleta

Publicidade, propaganda e eventos parecem até ser a mesma coisa, já que essas linhas estão ligadas à comunicação e criatividade, porém você concorda que um evento remete a uma ação mais operacional do que a publicidade e a propaganda? Para você, qual é a diferença entre publicidade, propaganda e eventos?

A seguir há uma lista dos mais comuns eventos:

- **Festival:** é uma festa geralmente com algum tema. Por exemplo: festival dos morangos, festival da primavera.
- **Convenção:** é um evento corporativo, ou seja, realizado por uma empresa para seus colaboradores. Geralmente o objetivo é algum treinamento específico.

- Mostra: é como uma exposição de arte, porém sem o objetivo de comercializar.
- Entrevista coletiva: é quando vários jornalistas se reúnem para entrevistar alguém.
- Feira: é uma exposição de produtos artísticos ou industriais. Existem algumas feiras gastronômicas que acontecem todos os anos no Brasil no mesmo período, por exemplo.
- Leilão: é a exposição e a comercialização de produtos, vendidos através de lances, e o leiloeiro é quem decide o lance maior e finaliza a venda.
- Pedra fundamental: esse evento tem o objetivo de celebrar o início de uma obra, por exemplo, a de um novo hospital.
- Palestra: é um evento no qual uma pessoa expõe algum assunto a seu público, que faz perguntas a respeito.
- Conferência: é parecida com uma palestra, porém feita em grupos. Costuma ter maior número de plateia. Além disso, existe a figura do presidente de mesa, que coordena quem fala.

Figura 4.1 | Conferência



Fonte: iStock.

- Workshop: é uma palestra dividida em parte teórica e prática.
- Fórum: tem como características principais a troca de informações e o debate de ideias. Geralmente possui a figura de um moderador.

- Congresso: é uma reunião periódica com profissionais de uma mesma área. Por exemplo: um congresso de odontologistas.

Além de todos esses exemplos de eventos citados, ainda existem as comemorações particulares, que podem ser feitas em formato de evento devido à quantidade grande de convidados: casamentos, aniversários, bodas de casamento, aniversário de 15 anos, noivados e qualquer outro motivo que alguém queira celebrar com conhecidos.

Figura 4.2 | Casamento



Fonte: iStock.



Exemplificando

Quando um evento é solicitado, todo um trabalho de orçamento deve ser feito. Propostas de cardápios, shows e apresentações devem ser analisadas para a decisão final. O cliente deve estar satisfeito com todos os detalhes para que a empresa seja recomendada e posteriormente possa conquistar seu nome nesta área.

Comportamento social

Todos os comportamentos sociais possuem suas próprias culturas. A cultura pode se referir a sua nacionalidade, religião, família, grupos de amigos, escola, profissão. Um indivíduo desenvolve sua personalidade dependendo da cultura que o cerca.

Nosso comportamento social influencia diretamente em nosso comportamento perante nossa profissão e a empresa em que

trabalhamos, ou ainda com as pessoas com que lidamos em um trabalho eventual.

A cultura auxilia na definição da postura ideal que todos os indivíduos deverão ter diante das mais diversas situações, sejam elas internas ou externas.

Quando tentamos implementar uma cultura dentro de uma empresa, é preciso levar em conta a cultura regional de onde a empresa está situada. É preciso entender que não se pode ir de encontro a essas características, mas sim assimilá-las e adaptá-las às necessidades da empresa. Ou seja, tentar implementar uma cultura dentro da empresa que não condiz com a da cidade onde ela está situada pode ser arriscado tanto para a conquista de clientes quanto para o recrutamento de colaboradores.



Pesquise mais

No livro *Gestão de pessoas e comportamento organizacional*, da Editora Senac São Paulo, a autora nos ajuda a entender como lidar com os diversos tipos de comportamentos que existem dentro de uma empresa.

LENGHI, Celi. **Gestão de pessoas e comportamento organizacional**. São Paulo: Senac, 2017. Disponível em: <<http://cdn-html5.s3.amazonaws.com/new-client/senac/index.html?#biblioteca/users/148995>>. Acesso em: 26 jun. 2018. Acesso em: 26 junho 2018.

A rotatividade de colaboradores é normal, afinal o mercado sempre está ofertando novas vagas de empregos. Os “vícios” de trabalho vindos de outros empregos podem afetar no novo, por isso uma empresa com uma cultura de treinamento a novos colaboradores pode evitar esse tipo de comportamento e manter o mesmo nível de qualidade sempre.

As competências comportamentais envolvem os padrões de comportamento e as atitudes individuais. São linhas de treinamento que têm o objetivo de capacitar os profissionais para o alinhamento entre o conhecimento técnico e o comportamento adequado no trato profissional e interpessoal. São exemplos de competências comportamentais: empreendedorismo, ética pessoal e corporativa, comprometimento e responsabilidade, equilíbrio emocional, relacionamento interpessoal, consciência da diversidade cultural, flexibilidade, entre outras.



Quando um empresário deseja abrir um restaurante de uma certa tipologia, é preciso pesquisar a fundo, não somente sobre os pratos que serão servidos, mas também toda a cultura que envolve essa tipologia. Um restaurante especializado em uma certa região do mundo, ou país, deve entender que a experiência deve ser levada ao cliente em todos os sentidos, desde a decoração do ambiente, os pratos e também a forma de servir. Um restaurante italiano que serve um bom Fernet ao final da refeição leva também ao paladar do cliente essa cultura não conhecida em nosso país sobre o fermentado de ervas que ajuda na digestão, por exemplo, e que é cultural na Itália.

Figura 4.3 | Comportamento organizacional



Fonte: iStock.

Sem medo de errar

Angela e Carlos fizeram um levantamento dos materiais, equipamentos e utensílios do hotel, pesquisaram sobre eventos e fizeram contato com fornecedores para, assim, poderem listar, a pedido do Sr. Horácio, tipos de eventos que poderão ser ofertados pelo hotel. Segue a lista de tipos de eventos:

- **Convenção:** é um evento corporativo, ou seja, realizado por uma empresa para seus colaboradores. Geralmente o objetivo é algum treinamento específico.

- Mostra: é como uma exposição de arte, porém sem o objetivo de comercializar.
- Entrevista coletiva: é quando vários jornalistas se reúnem para entrevistar alguém.
- Palestra: é um evento onde uma pessoa expõe algum assunto ao seu público, que lhe faz perguntas.
- Conferência: é parecida com uma palestra, porém realizada em grupos. A conferência costuma ter maior número de plateia. Além disso existe a figura do presidente de mesa, que coordena quem fala.
- Workshop: é uma palestra dividida em parte teórica e prática.
- Fórum: tem como características principais a troca de informações e o debate de ideias. Geralmente possui a figura de um moderador.
- Congresso: é uma reunião periódica com profissionais de uma mesma área, por exemplo um congresso de odontologistas.

Claro que, além de todos esses exemplos de eventos citados, ainda existem as comemorações particulares, que podem ser feitas em formato de evento devido à quantidade grande de convidados, como casamentos, aniversários, bodas de casamento, aniversário de 15 anos, noivados e qualquer outro motivo que alguém queira celebrar com conhecidos.

Avançando na prática

Procura de um ajudante de produtor de eventos

Descrição da situação-problema

Guilherme é um produtor de eventos muito famoso por trabalhar com todos os tipos de eventos. Ele nunca negou um pedido ou um cliente e sempre foi o profissional que teve uma equipe perfeita e alinhada. Porém, com o crescimento da sua empresa, ele se vê na necessidade de contratar um ajudante para auxiliá-lo em tarefas como contato com clientes, fornecedores e outros profissionais terceirizados, dependendo do evento.

Mário, um dos finalistas na entrevista, deixou Guilherme muito contente com seu currículo e histórico profissional, além de ter

se saído muito bem na primeira parte do processo seletivo, na qual foram verificadas suas habilidades técnicas. Porém, para a próxima fase, quais comportamentos Guilherme deverá levar em conta para essa contratação?

Resolução da situação-problema

Para ser o candidato perfeito para essa vaga, Mário necessita ter atitude positiva, e a iniciativa deve ser algo intrínseco neste profissional, que não deve se abater com problemas durante a organização do evento. Além disso, o comportamento de um profissional de produção de evento requer o oposto da timidez. Por tratar-se de uma vaga para um profissional que lida com pessoas de todas as classes sociais, ele deve saber lidar de forma neutra com todos.

Também devem estar presentes em seu comportamento cortesia, por lidar o tempo todo com pessoas, sejam clientes ou fornecedores, regras de etiqueta e boas maneiras, e sinceridade, pois como o mundo dos eventos é muito amplo, um profissional não tem como saber tudo, e por esse motivo é importante saber dizer “não sei” para evitar constrangimentos durante o evento. A sinceridade e a curiosidade ajudam os profissionais a estarem em constante aprendizado e aperfeiçoamento. Por fim, Mário deve ser atencioso, atitude comportamental diária e rotineira para um profissional de eventos, a principal característica para o sucesso e a satisfação dos clientes.

Faça valer a pena

1. O objetivo deste tipo de evento é vender alguma ideia para o público interno. As ações costumam estar focadas no bem-estar dos colaboradores, de modo a aumentar a produtividade e o desempenho destes na empresa.

Referente ao texto apresentado, qual é o tipo de evento que está sendo comentado?

- a) Marketing gerencial.
- b) Endomarketing.
- c) Conferência.
- d) Workshop.
- e) Seminário.

2. Neste evento as características principais são a troca de informações e o debate de ideias. Geralmente possui a figura de um moderador.

Referente ao texto-base apresentado, qual é esse tipo de evento?

- a) Fórum.
- b) Casamento.
- c) Coquetel.
- d) Feira.
- e) Seminário.

3. As competências comportamentais envolvem os padrões de comportamento e as atitudes individuais. São linhas de treinamento que visam capacitar os profissionais para o alinhamento entre o conhecimento técnico e o comportamento adequado no trato profissional e interpessoal.

Referente ao texto apresentado, quais são as competências comportamentais que devem ser destaque em um profissional?

- a) Iniciativa, pontualidade, equilíbrio emocional, consciência da diversidade cultural e formação acadêmica.
- b) Ética, conhecimento cultural, iniciativa, pontualidade e etiqueta profissional.
- c) Ética, comprometimento, equilíbrio emocional, relacionamento interpessoal, consciência da diversidade cultural e flexibilidade.
- d) Formação acadêmica, pontualidade, responsabilidade, flexibilidade e iniciativa.
- e) Ética, boas maneiras, etiqueta profissional, comportamento flexível.

Seção 4.2

Comportamento e eventos II

Diálogo aberto

Seja qual for o tipo de evento para o qual somos convidados – congresso, workshop, celebração –, sempre notamos o comportamento de quem trabalha nele. Além da comida servida, o atendimento é algo que discutimos com os demais convidados. Por isso, o estudo dos diversos comportamentos em eventos deve ser levado em consideração para os estudantes de Gastronomia.

Nesta seção, nossos produtores de evento precisam propor tipos de eventos, no hotel onde trabalham, a um suposto cliente.

Vamos entender a situação-problema atual: uma empresa da cidade resolveu fazer um evento de endomarketing no salão de eventos do Hotel Panduzist, e Angela e Carlos são os responsáveis por esse tipo de serviço. O evento terá a participação de 70 convidados e ocorrerá entre as 11 horas da manhã e as 3 horas da tarde. Pensando na quantidade de convidados e no horário do evento, quais sugestões de evento e serviço Angela e Carlos deverão propor ao cliente?

Não pode faltar

Quando se fala em comportamento em eventos, é preciso entender que a atitude anfitriã é muito importante. Esse comportamento envolve receber bem quem vem de fora, ou seja, ser um bom anfitrião é fazer o que for possível para que o convidado se sinta sempre confortável no evento para o qual foi convidado.

Em um evento, um anfitrião pode ser um host(ess) ou, quando feito em um salão de hotel, muitas vezes pode ser o maître. É importante que o convidado seja sempre bem atendido, que ele receba um serviço de qualidade, que tenha um tratamento cortês. As dificuldades e os problemas em um evento devem sempre ser resolvidas com profissionalismo, fato este que nos obriga a refletir sobre o que cada um de nós pode fazer a mais para consolidar a imagem positiva que já temos.



O conhecimento da etiqueta profissional faz-se necessário quando um profissional se dedica a eventos. Nos eventos, o contato social acontece a todo o tempo, e a falta de habilidades comportamentais pode influenciar de uma maneira negativa em sua carreira.

Figura 4.4 | Figura de um anfitrião de eventos



Fonte: iStock.

Entenda que o cerimonial, o protocolo e a etiqueta se completam e juntos facilitam a organização e o controle das pessoas nos eventos. Desde uma pequena festa de aniversário até um grande evento de uma posse de um presidente em uma multinacional, seguir o cerimonial, o protocolo e as regras de etiqueta compõe o comportamento exato pelos profissionais de eventos.

Vimos nas seções passadas que as origens da etiqueta remontam à França, porém historicamente os primeiros eventos com cerimonial e certos tipos de protocolo datam do século XII a.C. na China. Segundo os historiadores, as solenidades apontadas nos relatos da época eram cheias de garbo e rigor, o que deu aos chineses o título de grandes mestres do cerimonial, embora esses comportamentos não tenham relação alguma com as regras de etiqueta que surgiram posteriormente na França.

Hoje em dia, apesar de as cerimônias serem mais simples e adequadas aos novos tempos, continua sendo vital para a organização e manutenção da ordem nos eventos um serviço de cerimonial, protocolo e etiqueta. E não obstante o que se conhece como etiqueta, todas as culturas têm peculiaridades no comportamento dos eventos que se propõem a fazer.



Refleta

Quando você esteve em um evento e o comportamento de quem o atendeu o deixou incomodado, ou ainda com vontade de ir-se do local, você prestou reclamação a alguém do evento? Como um mal comportamento deve ser melhorado quando não existe uma orientação do público externo?

De nada adianta uma mesa bem-posta, comidas e bebidas refinadas, se o comportamento não é adequado. Por isso, algumas regras de comportamento devem ser usadas pelo pessoal de atendimento, conforme segue:

- Hostess, maîtres e garçons devem sempre cumprimentar os convidados com simpatia, porém sem muito entusiasmo. A descrição e certa distância fazem parte do bom atendimento. O aperto de mão somente deve acontecer se for de iniciativa dos convidados.
- O maître e os garçons devem ajudar os convidados a se acomodarem, para evitar que eles se percam e fiquem de pé no salão atrapalhando o desenvolvimento do serviço.
- Bolsas pequenas devem ser penduradas no espaldar da cadeira. Pastas, pacotes ou bolsas grandes deverão ser acomodadas pelo garçom próximas ao cliente.
- Os garçons devem ficar atentos aos sinais passados pelos convidados por meio da disposição dos talheres. Quando estão paralelos em cima do prato, é sinal de que se está satisfeito.

Comportamento em eventos matutinos: café da manhã e brunch

Alguns eventos são realizados pela manhã, como conferências, congressos, seminários, etc. Por esse motivo, as refeições dispostas nos intervalos são alimentos que remetem a um café da manhã ou brunch.

Figura 4.5 | Profissionais de evento



Fonte: iStock.

Os principais objetivos ou funções do serviço de alimentação em um evento são:

- Quebra do ritmo do trabalho ou da discussão gerada no evento.
- Descontração para assimilação de novos conceitos.
- Oportunidade para conhecer novas pessoas.
- Entrosamento do grupo.
- Troca de cartões de visita e contatos profissionais (network).
- Momento em que a equipe organizadora troca cenários, equipamentos, recebe os próximos convidados (palestrantes, por exemplo), etc.

Geralmente essas pausas com alimentação em eventos têm duração de no máximo 30 minutos; por esse motivo, tudo deve ser muito bem planejado e organizado. O sistema ideal de serviço neste caso é o à americana, ou seja, os próprios convidados se servem dos alimentos e bebidas expostos na mesa-buffet.

Mesmo com o serviço do evento sendo à americana, possivelmente as bebidas serão passadas em bandejas pelos garçons. O comportamento dos garçons nessa tarefa deve ser prático e focado, pois é necessário servir muita gente no salão. Os garçons que passam bebidas por bandejas devem ser treinados para tal serviço.



Exemplificando

Nos eventos realizados durante a manhã, com serviço de café da manhã ou brunch, não é adequado colocar músicas agitadas ou em um volume muito alto. É importante entender que o serviço de alimentação em um evento serve também para que os convidados conversem e troquem experiências, e a música inadequada pode alterar este comportamento.

O garçom representa a empresa em face do evento que está sendo realizado e costuma ser o único profissional com quem o convidado se relaciona, ou seja, é de extrema importância cuidar do comportamento dos garçons para que seja refletido o sucesso do evento.

Dentre outras, o comportamento do garçom deve reunir as seguintes importantes qualidades: simpatia, educação, diplomacia, discrição, honestidade, fidelidade, seriedade, comportamentos esses que devem existir tanto com relação aos colegas de trabalho quanto com os clientes e convidados.

Figura 4.6 | Evento com serviço de brunch



Fonte: iStock.

Comportamento em eventos: almoço

Eventos onde são servidos o almoço podem ser formais ou informais, ou seja, o serviço pode ser à inglesa direto ou indireto, à francesa ou à americana.

Quando no evento o serviço é à americana, em que são montadas mesas de buffet, o comportamento dos profissionais de atendimento é igual ao citado anteriormente, em eventos com café da manhã ou brunch. Em outras palavras, podemos dizer que, em um evento com serviço à americana, os garçons mantêm pouco contato com os convidados, o que diminui uma possível falha no comportamento dos que estão à frente do atendimento.

Figura 4.7 | Evento com serviço de almoço à americana



Fonte: iStock.

Já quando um evento escolhe um tipo de serviço em que o garçom é figura-chave no atendimento, outros cuidados devem ser tomados, como os citados a seguir:

- Os treinamentos dos profissionais de atendimento devem ser periódicos, para evitar falhas durante o evento.
- O menu do evento deve ser divulgado com antecedência aos profissionais de serviço de atendimento para que não haja gafes nas explicações aos convidados.
- O atendimento em eventos deve ser regado e, devido aos horários, deve ser extremamente organizado para que o evento possa continuar. É por esse motivo crucial que um evento deve possuir um "roteiro" que desenvolva os comportamentos esperados de cada profissional de salão.



Quando pensamos em plano de marketing, devemos levar em consideração o comportamento do consumidor/cliente.

Para entender também como é o comportamento de um consumidor, acesse o livro:

HALAT, Angela. **Gestão de marketing e comportamento do consumidor**. São Paulo: Senac, 2017. Disponível em: <<http://cdn-html5.s3.amazonaws.com/new-client/senac/index.html?#biblioteca/users/148999>>. Acesso em: 4 jul. 2018.

Para evitar insatisfação e reclamações dos convidados do evento, é preciso que a empresa crie uma política contendo os três princípios básicos:

- 1) Considerar o cliente como a pessoa mais importante.
- 2) Esforçar-se ao máximo para satisfazer às necessidades dos clientes.
- 3) Implementar sistemas de aperfeiçoamento dos colaboradores e sua promoção na empresa.

Tendo em consideração esses três princípios, a empresa de eventos também deve preocupar-se em evitar reclamações de clientes. Veja a seguir algumas instruções importantes para evitar tais situações:

- Nunca fazer propaganda falsa dos seus serviços.
- Oferecer sempre produtos em excelentes condições e estado de conservação.
- Definir padrões de serviço (ficha técnica das receitas, padrão de serviço, de bebidas, etc.).
- Realizar supervisão constante dos setores do evento (cozinha, bar, salão) com relação à higiene e ao atendimento.
- Fazer reuniões semanais com os colaboradores. É preciso incentivá-los e conscientizá-los de que, se a empresa alcança sucesso, os colaboradores também alcançarão.
- Desenvolver programas de aperfeiçoamento para os colaboradores.
- Desenvolver programas de incentivo profissional, com premiações aos melhores.

- Manter um bom relacionamento entre chefes e subalternos.

Quando falamos em serviços de alimentação, o comportamento é um fator tão importante quanto o sabor da comida. O marketing de uma empresa de evento nem sempre precisa ser voltado aos seus variados tipos de cardápios, e sim ao seu tipo de atendimento e seus comportamentos.



Refleta

Como você julgaria uma empresa de eventos cuja comida é deliciosa, porém o comportamento dos garçons não é adequado? Você indicaria essa empresa para outra pessoa?

Sem medo de errar

Como está marcado para acontecer entre as 11 horas da manhã e as 3 horas da tarde, Angela e Carlos deverão oferecer duas sugestões para essa empresa que vai fazer o evento de endomarketing no hotel.

Uma primeira opção seria servir um brunch, com apenas 30 minutos de tempo, para que os convidados se alimentem. O brunch é feito ao estilo de serviço à americana e, por esse motivo, requer menos funcionários – o que com certeza torna o orçamento mais econômico.

Outra opção para um evento de endomarketing com 70 pessoas seria servir um almoço, também ao estilo de serviço à americana, o que demandaria mais tempo para que os convidados possam comer sem apuros – e certamente o orçamento seria mais caro.

Em qualquer uma das opções, o uso de garçons e também do pessoal de limpeza será necessário, e tais profissionais devem manter um comportamento discreto e atentar somente em deixar o convidado à vontade e bem servido.

Avançando na prática

Empresa nova no ramo de eventos

Descrição da situação-problema

Jorge iniciou recentemente uma empresa no ramo de eventos em sua cidade. Como possui muitos contatos, já conseguiu em

menos de dois meses de empresa fazer seis eventos de médio porte. Ele se preocupa muito com a opinião dos clientes e colaboradores e por esse motivo segue à risca os três princípios básicos de política de satisfação, a saber:

- 1) Considerar o cliente a pessoa mais importante.
- 2) Esforçar-se ao máximo para satisfazer às necessidades dos clientes.
- 3) Implementar sistemas de aperfeiçoamento dos colaboradores e sua promoção na empresa.

Tendo em consideração esses três princípios, a empresa de eventos também deve preocupar-se em evitar reclamações de clientes. A quais outros comportamentos importantes Jorge precisa atentar para manter sua empresa com clientes e colaboradores sempre satisfeitos e evitar reclamações?

Resolução da situação-problema

Jorge precisa atentar a outras regras e comportamentos para evitar situações incômodas ou reclamações dos clientes ou colaboradores. Segue uma lista:

- Nunca fazer propaganda falsa dos seus serviços.
- Oferecer sempre produtos em excelentes condições e estado de conservação.
- Definir padrões de serviço (ficha técnica das receitas, padrão de serviço, de bebidas, etc.).
- Realizar supervisão constante dos setores do evento (cozinha, bar, salão) com relação à higiene e ao atendimento.
- Fazer reuniões semanais com os colaboradores. É preciso incentivá-los e conscientizá-los de que, se a empresa alcança sucesso, os colaboradores também alcançarão.
- Desenvolver programas de aperfeiçoamento para os colaboradores.
- Desenvolver programas de incentivo profissional, com premiações aos melhores.
- Manter um bom relacionamento entre chefes e subalternos.

Faça valer a pena

1. Entenda que o cerimonial, o protocolo e a etiqueta se completam e juntos facilitam a organização e o controle das pessoas nos eventos. Desde uma pequena festa de aniversário até um grande evento de uma posse de um presidente em uma multinacional, seguir o cerimonial, o protocolo e as regras de etiqueta próprias da ocasião são fundamentais.

Sabemos que o berço das regras de etiqueta é a França, porém que país é historicamente famoso por ser o mestre das cerimônias?

- a) Japão.
- b) Suíça.
- c) China.
- d) Inglaterra.
- e) Itália.

2. Alguns eventos são realizados pela manhã, como conferências, congressos, seminários, etc. Por esse motivo, as refeições dispostas nos intervalos são alimentos que remetem a um café da manhã ou brunch.

Durante eventos como conferências, congressos e seminários, qual é geralmente o tempo disposto para que os convidados possam servir-se em um brunch?

- a) 15 minutos.
- b) 45 minutos.
- c) 50 minutos.
- d) 30 minutos.
- e) 10 minutos.

3. Eventos em que são servidos o almoço podem ser formais ou informais, ou seja, o serviço pode ser à inglesa direto ou indireto, à francesa ou à americana.

Quando um evento será realizado durante o dia, com serviço de almoço à inglesa direto, qual é o maior cuidado que os colaboradores de atendimento devem ter?

- a) Os profissionais de atendimento devem preocupar-se principalmente em manter o uniforme limpo e as unhas aparadas.

- b) O menu do evento deve ser divulgado com antecedência aos profissionais de serviço de atendimento, para que não haja gafes nas explicações aos convidados.
- c) Os produtores do evento devem treinar os colaboradores de atendimento no dia do evento.
- d) O chef de cozinha deverá fazer a prova com todos os colaboradores de atendimento para que saibam o gosto de toda comida que será servida.
- e) Os profissionais de recepção devem manter os profissionais de atendimento informados da quantidade de convidados que chegam.

Seção 4.3

Comportamento e eventos III

Diálogo aberto

Eventos pessoais também são comuns e devem seguir algumas regras e protocolos. Quando uma festa de casamento é o evento a ser preparado por profissionais da área, muitos detalhes devem ser ajustados com o contratante.

No Hotel Panduzist, muitas festas de casamento já aconteceram, porém não foram feitas com total segurança pelos empregados.

Hoje, após uma pesquisa feita pelos profissionais Carlos, gerente de A&B, e Angela, produtora de eventos do hotel, algo que deixou o gerente do hotel, Sr. Horácio, muito seguro em relação a novos eventos deste tipo, novas vendas foram feitas, e um novo casamento deve ser organizado na próxima semana.

Este evento será um casamento para 150 convidados, e o serviço escolhido pelos contratantes foi o de coquetel. O cardápio e as bebidas também já foram decididos pelos noivos.

Quantos profissionais Carlos e Angela vão precisar disponibilizar para o evento e quais são os comportamentos esperados, tendo em vista que o evento será ao estilo coquetel?

Não pode faltar

Comportamento em eventos: coquetel

Há registros de que, durante os coquetéis do século XVIII, no reinado de Luís XV, os senhores de alta hierarquia eclesiástica e política degustavam de uma culinária rica e abundante. Os criados vestiam-se de veludo preto tecido a ouro e comandavam inúmeras pessoas, com o objetivo de fornecer uma refeição harmoniosa e elegante. Os altos postos do serviço de atendimento nessa época eram ocupados por nobres de sangue real. Música é o que animava a grande sala de jantar, ao som de flautas, oboés e outros instrumentos (MOELLWALD, 2015).

Os pequenos jantares nasceram no final do século XVIII e foram responsáveis pelo progresso da gastronomia. Foram os gregos que começaram a trabalhar melhor o sal, o mel, as especiarias e as ervas, dando início a sabores diferenciados e novas tendências.

Nos dias atuais, os coquetéis já não são mais um privilégio de ricos e nobres da sociedade. As quantidades de comida nestes eventos também sofreram alteração, já não sendo elegante porções abundantes de comida no prato.

A etiqueta relativa aos hábitos alimentares – por exemplo: boas maneiras à mesa, utilização dos diferentes talheres, taças, etc. – também tem sofrido constantes mudanças, bem como os comportamentos dos consumidores e profissionais dessa área. Hoje a simplificação é a maior tendência.



Pesquise mais

Pesquise mais sobre a história dos banquetes e coquetéis no livro:

PACHECO, Aristides de Oliveira. **Manual de organização de banquetes**. São Paulo: Senac, 2017. Disponível em: <<http://cdn-html5.s3.amazonaws.com/new-client/senac/index.html?#biblioteca/users/122428>>. Acesso em: 15 jul. 2018.

Nos serviços de coquetel, os seguintes comportamentos são esperados dos profissionais de gerência e coordenação do evento:

- Recepcionar os anfitriões do evento e seus principais convidados.
- Coordenar e supervisionar o trabalho dos serviços externos, como manobristas, seguranças, decoradores, etc.
- Coordenar e supervisionar os profissionais de atendimento, bar e cozinha.
- Determinar e supervisionar o trabalho de contagem numérica dos convidados.
- Fazer o trabalho de relações públicas durante todo o evento, sendo este o melhor momento de promover a empresa e fazer novos contatos (network).

É muito importante a presença do gerente e dos coordenadores durante o evento. Sua presença transmite segurança aos contratantes, pois geralmente foram com esses profissionais que todos os detalhes do evento foram fechados.

As atividades no salão e o comportamento dos profissionais devem seguir algumas regras:

- Recepção dos convidados, a qual poderá ser feita por host(ess), maître ou garçons. Os profissionais devem ficar alinhados nas laterais da entrada, deixando a ala central para a passagem dos convidados.
- Quando já houver mais de 40% dos convidados dentro do salão do evento, o maître ou garçom principal deve dar a ordem de iniciar o serviço de coquetel.
- Geralmente os coquetéis são servidos à americana; por esse motivo, parte dos garçons deve servir as bebidas com bandejas e a outra parte, os canapés, também com bandeja.
- De maneira geral, não se dá preferência a senhoras, crianças ou outros. No serviço de coquetel, servem-se todos simultaneamente.

Referente à quantidade de garçons em um evento, o cálculo deverá ser feito de acordo com o estilo do coquetel. Se o evento exige que o garçom sirva, além de bebidas, canapés, o ideal é que exista um garçom para cada dez convidados. Se o garçom servirá somente as bebidas, um garçom para 15 convidados é o suficiente.

Figura 4.8 | Evento Coquetel



Fonte: iStock.



Coquetel é o tipo de evento mais contratado por empresas do ramo. Neste tipo de evento, o convidado tem a liberdade de estar fora de mesas e lugares reservados, com o privilégio de conversar com quem lhe convier. O comportamento dos profissionais desse evento também deve ser despojado e sem muitas delongas, afinal, em um evento como o coquetel, o que é apreciado são as bebidas.

Comportamento em eventos: jantar

Um evento com serviço de jantar requer profissionais de atendimento treinados e o comportamento destes deve seguir algumas regras durante o evento. Jantares costumam seguir etapas com horários fechados e, por esse motivo, também requer profissionais organizados e especializados.

Após a recepção, o host, maître ou garçom deve direcionar os convidados aos seus lugares na mesa. Em algumas ocasiões de jantares, os lugares são numerados ou contêm tags com nomes para facilitar que os convidados encontrem seus lugares sozinhos.

Outros comportamentos são importantes durante um evento de jantar:

- O maître ou um garçom deverá dar atenção especial aos convidados da mesa de honra, onde geralmente se encontram os anfitriões.
- Quando todos os convidados estiverem acomodados, são servidas as bebidas, água e demais bebidas do menu.
- Em seguida, a entrada deverá ser servida ao estilo empratado ou buffet. Quando o estilo de serviço requer que o garçom sirva um convidado por vez, seu comportamento pede elegância e sutileza. O garçom deverá saber explicar cada detalhe do prato, caso seja questionado pelo convidado, por isso um treinamento deverá ser feito com todos os garçons.
- Após o serviço de bebidas, o garçom deverá dar continuidade aos próximos pratos, quando o serviço for ao estilo empratado.



Eventos com serviço de jantar podem ser realizados à inglesa direto ou indireto, à francesa, à americana e à russa. Sabendo o tipo de serviço a ser realizado no evento, os profissionais podem alterar seu comportamento diante dos clientes.

Por exemplo: no serviço à russa, além de técnicas de porcionamento de carnes e acompanhamentos, o profissional deverá entender que o seu contato com o convidado terá um longo período, e por isso a gentileza e a atenção ao estilo do convidado que está sendo servido são requisitadas.

- Após o serviço de sobremesa, por fim, serve-se o café e os licores, se for o caso.
- Após o término da refeição, poderá continuar o serviço de bebidas até a saída do último convidado.
- Em alguns eventos, durante a refeição, pode existir algum discurso dos anfitriões ou até mesmo de algum convidado. Nesse caso, os garçons devem se ausentar do salão para dar mais liberdade aos convidados.

Sabemos que os jantares podem ter vários tipos de serviço que necessitam de uma quantidade de garçons. Para os jantares feitos ao estilo de serviço à inglesa direto e indireto, o ideal é que exista um garçom para cada quatro mesas. No estilo à russa e à francesa, um garçom para cada duas mesas. E para o serviço empratado, o mais comum hoje em dia nos eventos, um garçom para cada quatro ou cinco mesas no máximo é o suficiente.

Figura 4.9 | Evento jantar



Fonte: iStock.



Os jantares são comuns em eventos familiares e também empresariais. Entre os tipos de serviços à inglesa direto e indireto, à francesa, russa e empratado, na sua opinião, qual tipo de serviço exige comportamentos específicos dos garçons e qual seria o mais interessante para um evento de casamento?

Comportamento em eventos: tradição do chá

O tradicional chá das cinco, como é chamado na Inglaterra, tomou fama pelo mundo todo. Esse ritual não é apenas para tomar chá entre amigos, mas um evento social. Primeiro, porque essa refeição demora em torno de duas horas; segundo, porque é um evento para socializar as pessoas ali presentes.

Como é um evento vespertino, no Brasil geralmente é realizado para fins de chá de bebê, de panela, eventos sociais com poucas pessoas, etc.

Não se engane! A tradição de chá é regada a muita comida, doce e salgada, ao estilo *finger food*, ou seja, não há necessidade de talheres para comer, pois tudo é feito em pequenas porções para ser comido com a mão. O chá está justamente ali para equilibrar toda essa comilança, é a grande atração do evento e deve ser servido em diversos sabores, cores e em bules decorados e elegantes.

Quando falamos nos profissionais que trabalham nos eventos de tradição de chá, devemos entender que não serão numerosos. O ideal é que haja um garçom para cada seis mesas, até porque este é um estilo de evento que não demanda pressa, e geralmente o garçom necessita somente servir os salgados e os doces, nesta ordem. Os chás são servidos pelos próprios convidados.

É importante entender que, neste tipo de evento, os convidados querem ficar à vontade para conversar, e por isso o comportamento dos profissionais de atendimento deve ser o mais discreto possível. Deve ser respondido somente o que for perguntado, sem demora ao servir comida ou bebida.

Figura 4.10 | Evento tradição do chá



Fonte: iStock.

Sem medo de errar

Carlos e Angela deverão recrutar cerca de 15 garçons, número indicado para um evento de 150 pessoas. Para um serviço de coquetel, em que os garçons servem na bandeja, além das bebidas, também os canapés, calcula-se que para cada dez convidados deve existir um garçom. Eles não poderão usar todos os colaboradores do restaurante do hotel e por esse motivo vão necessitar contratar garçons extras.

O comportamento esperado de um garçom para esse tipo de evento é discrição e agilidade. Em um coquetel, o garçom não pode conversar com cada convidado que servir, senão não fará um serviço com destreza com todos os convidados no salão. Neste tipo de evento também não existe a regra de atendimento primeiro de senhoras e crianças, pois serve-se a todos ao mesmo tempo, porém é claro que procurar sempre atendê-los com agilidade é permitido.

É muito importante a presença de Carlos e Angela durante o evento. Isso vai transmitir segurança aos contratantes, pois foram com esses profissionais que todos os detalhes do evento foram fechados.

Avançando na prática

Evento com convidados sul americanos

Descrição da situação-problema

A produtora de eventos Lívia está produzindo um evento para 200 pessoas para celebrar a união Mercosul. Será um evento cheio de protocolos e cerimonial devido à importância dessa organização para os países da América do Sul. Convidados da Argentina, Uruguai, Peru, Chile e Bolívia estarão presentes. O estilo do evento será jantar, e alguns discursos serão feitos durante a cerimônia.

Para a contratação dos garçons e host(ess) para esse evento, quais comportamentos devem ser avaliados por Lívia?

Resolução da situação-problema

Para um evento com protocolos e cerimonial, os profissionais devem ser treinados para seguir as regras impostas pela produção do evento, ou seja, devem ser profissionais atentos aos comandos para que tudo saia como o esperado. Como a maioria dos convidados são de países latino-hispânico, o ideal seria contratar garçons que dominassem ou pelo menos pudessem se comunicar em espanhol, para não deixar dúvidas aos convidados sobre os alimentos e bebidas do evento. Discrissão é outro comportamento necessário para esse tipo de evento, por poder haver pessoas de conhecimento mundial.

Faça valer a pena

1. Os pequenos jantares nasceram no final do século XVIII e foram responsáveis pelo progresso da gastronomia. Foram os gregos que começaram a trabalhar melhor o sal, o mel, as especiarias e as ervas, dando início a sabores diferenciados e novas tendências.

Nos dias atuais, os coquetéis já não são mais um privilégio de ricos e nobres da sociedade. As quantidades de comida nestes eventos também sofreram alteração, já não sendo elegante porções abundantes de comida no prato.

Quando existe um serviço de jantar, qual é a quantidade ideal de garçons para servir, além da bebida, também os canapés?

- a) Um garçom para cada 15 convidados.
- b) Um garçom para cada 13 convidados.
- c) Um garçom para cada 10 convidados.
- d) Um garçom para cada 20 convidados.
- e) Um garçom para cada 7 convidados.

2. O comportamento dos profissionais de eventos em jantares deve seguir algumas regras e profissionalismo, afinal o serviço de jantar possui algumas etapas para sua perfeita conclusão.

Durante um serviço de jantar em um evento, quando os garçons podem iniciar o serviço de bebidas?

- a) Quando todos os convidados estiverem sentados.
- b) Quando 40% dos convidados estiverem sentados.
- c) Quando 60% dos convidados estiverem sentados.
- d) Quando 80% dos convidados estiverem sentados.
- e) Quando o primeiro convidado já estiver sentado.

3. O tradicional chá das cinco, como é chamado na Inglaterra, tomou fama pelo mundo todo. Esse ritual não é apenas para tomar chá entre amigos, mas um evento social. Primeiro, porque essa refeição demora em torno de duas horas; segundo, porque é um evento para socializar as pessoas ali presentes, onde trocam-se conversas e atualizações.

Para um evento de tradição do chá, qual é a quantidade necessária de garçons para um serviço perfeito?

- a. Um garçom para cada mesa.
- b. Um garçom para cada quatro mesas.
- c. Um garçom para cada três mesas.
- d. Um garçom para cada seis mesas.
- e. Um garçom para cada dez mesas.

Referências

LANGHI, Celi. **Gestão de pessoas e comportamento organizacional**. São Paulo: Senac, 2017. p. 22-30.

MOELLWALD, Licia Egger. **Etiqueta, cerimonial e protocolo**: como receber estrangeiros e organizar um evento de sucesso. São Paulo: Cengage Learning, 2015.

PACHECO, Aristides de Oliveira. **Manual de serviço do garçom**. São Paulo: Senac, 2017.

REIS, Joel. **Sou produtor de eventos: diário de bordo para o aperfeiçoamento profissional**. São Paulo: Senac, 2017. p. 10-22.

ISBN 978-85-522-1163-1



9 788552 211631 >