

Ministério do Turismo
Federação Nacional de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares
Associação de Hotéis, Restaurantes,
Agências de Viagens e Turismo de Santa Maria – AHTURR

MANUAL DA HOSPITALIDADE

Das empresas de Hospitalidade, Gastronomia, Entretenimento e Turismo da
Região Central



Você seria o seu próprio cliente?

Santa Maria – Rio Grande do Sul
BRASIL

“Se estivermos efetivamente interessados na criação de um estilo de hospitalidade, então seremos obrigados a pensar em uma continuidade do estilo doméstico e público de hospitalidade, que se transfere naturalmente para o estilo profissional e virtual.”¹

¹ DENKER, Ada de Freitas Maneti. BUENO, Marielys Siqueira. **Hospitalidade: Cenários e Oportunidades.** p. 18. 2003. Pioneira. São Paulo

Sumário

Apresentação.....	04
Agradecimentos.....	05
Palavra da AHTURR.....	06
Palavra dos Consultores.....	08
Introdução.....	09
Noções Básicas de Turismo – Introdução ao Turismo e Dados Locais.....	10
Recebendo o Cliente – Hospitalidade & Acolhimento.....	12
Atendendo o Cliente – Atendimento & Tratamento.....	14
Compreendendo o Cliente – Comunicação & Trabalho em Equipe.....	20
Anexos.....	23
Bibliografia.....	26

Apresentação

O programa nacional **Qualifica Brasil**, desenvolvido pelo Ministério do Turismo e Federação Nacional de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares traz uma oportunidade única de promoção da qualificação dos prestadores de serviços turísticos no Brasil.

A louvável iniciativa das instituições promotoras é parte importante de uma política de turismo, que de forma planejada e sustentável, evolui a cada ano e solidifica o Turismo Brasileiro, na busca da competitividade mundial.

Através da AHTURR – Associação de Hotéis, Restaurantes, Agências de Viagens e Turismo de Santa Maria, foi possível a realização do Programa voltado para toda a Região Central do Rio Grande do Sul, que possibilitou a participação de 65 empreendedores e gestores de 5 municípios da Região. Um resultado inédito, que através dos módulos de Gestão de Alimentos, Gestão Financeira e Gestão no Atendimento Turístico oportunizou a qualificação dos empresários e gestores destes “negócios”, que tem como função, servir sempre.

Com a conclusão do Programa, temos a certeza que o grupo de empresas participante reforça seus ideais de servir, e afirma a sua capacidade em servir com excelência.

Foram 116 horas/aula, durante 4 meses de curso, resultando neste documento, que mesmo abordando apenas referências sobre a finalização do processo, ou seja, o atendimento turístico, torna-se um instrumento multiplicador à todas as equipes que, diariamente dedicam-se profissionalmente à oferecer suas sinceras manifestações de acolhimento à todos que, de uma forma ou outra, buscam momentos e espaços de lazer, comensalidade e descanso.

Agradecimentos

Agradecemos à AHTURR, através do seu presidente, Sr. João Carlos Provensi, por oportunizar a publicação deste material.

Ao Sr. José Henrique Seabra, o Zeca, pela sua crença, comprometimento e competência, por ter conduzido, como diretor da AHTURR, a coordenação de todo o curso.

À equipe de consultores, empenhados na execução e viabilização do Programa Qualifica Brasil na Região Central do Rio Grande do Sul, aos turismólogos Débora Tessele Stecker e Rafael Ruviano, às nutricionistas Ana Lúcia Saccol e Lize Stangarlin, às administradoras Luciana Batistella e Vânia Flores e ao contador Aldori Bonna. Um agradecimento também ao bacharel em hotelaria e empresário José Rafael D'Império que acompanhou todo o desenvolvimento do Qualifica e a turismóloga Marlene Bamberg que acompanhou o início da sua implantação.

Aos parceiros Caixa Econômica Federal e CACISM – Câmara de Indústria, Comércio e Serviços de Santa Maria e fundamentalmente ao SESC, nossa gratidão, pois foram extremamente relevantes para a concretização deste Programa.

Um agradecimento especial aos principais atores deste cenário, os empresários, gerentes e colaboradores do *Trade* Turístico de Santa Maria, São Sepé, São João do Polêsine, Restinga Seca e Silveira Martins, que acreditaram ser possível a realização de mais esta etapa.

Palavra da AHTURR

“A vida nos impele à luta e quer que sejamos vencedores”

Esta frase reflete um pouco do sentimento que temos neste momento, a certeza em ter vencido um grande desafio.

Em junho de 2008 recebemos o convite/desafio através de um telefonema oriundo da Federação Nacional de Hotéis, Bares, Restaurantes e similares para a participarmos em um workshop de preparação para consultores, que seriam indicados pela entidade, e após ministrariam o Programa Qualifica Brasil na Região Sul do país.

Nossa entidade apesar de pequena e frágil em relação a tantas outras grandes e fortes deste imenso país topou o desafio. Com o apoio sempre incansável da coordenadora de nossos consultores Débora Stecker, então trabalhando na Secretaria de Turismo de nossa cidade, começamos a montar nossa equipe de consultores para representar a Região Central do Estado no workshop realizado em Curitiba em outubro de 2008, onde já começou a se destacar pelo profissionalismo, competência, seriedade e brilhantismo.

A partir deste momento não tivemos mais dúvidas de que contando com profissionais tão brilhantes e comprometidos, fomos reconhecidamente, sem dúvida, uma das regiões em que o projeto Qualifica Brasil foi destaque e espelho para outras regiões do país, inclusive bem mais desenvolvidas turisticamente.

O trabalho foi árduo e contou com inúmeras parcerias já citadas e às quais queremos reiterar nossos profundos e sinceros agradecimentos e salientar que sem elas este trabalho não teria o sucesso que obteve.

Queremos agradecer também de modo muito especial aos empresários e gestores que acreditaram neste trabalho e juntos pudemos vivenciar, aprender e trocar muitas experiências, além de viver muitos momentos inesquecíveis de estudo, descontração e acima de tudo de respeito e admiração uns pelos outros. Empresários e gestores demonstraram que apesar da correria e do tempo escasso, acima de tudo, possuem garra, superação e vontade de crescer. E ainda, humildade em querer

aprender, mostrando que são verdadeiros guerreiros nesta busca constante pela melhoria dos serviços turísticos de nossa região.

Aos nossos queridos consultores não temos palavras que possam expressar nosso carinho e reconhecimento não só pelo brilhantismo e seriedade com que desenvolveram seu trabalho, mas especialmente pela disponibilidade, desprendimento e acima de tudo, pelo amor com que nos transmitiram seus conhecimentos, sempre dando o melhor de si.

Recebam todos nossos sinceros cumprimentos e tenham certeza que o esforço não foi em vão e também de que sua missão não termina por aqui, pois a qualidade dos serviços é o resultado de um processo constante de melhoria.

A todos, nosso mais profundo agradecimento: **Nosso Muito Obrigado!**

José Henrique Seabra²

² Diretor de Qualificação AHTURR

Palavra dos Consultores

Prezados Alunos!

Permitam-nos dirigirmos a vocês este chamado, mesmo sabendo que durante o agradável período que compartilhamos, a nossa relação tenha sido de “construção” para um aprendizado que nunca terminará.

Creemos fielmente, que estamos todos sensibilizados pelos bons exemplos do simpático, prestativo e hospitaleiro casal da Frígia, que eternizam para toda a humanidade os valores do bem receber. É para isso que servem os mitos e os deuses, para eternizarem as coisas Boas!

Acreditamos que durante o Módulo de Atendimento Turístico, conseguimos, numa relação de respeito e “intercâmbio de idéias”, concluir a construção de mais um patamar desta infinita busca pela excelência na prestação de “servir aos outros”.

Se for para isso que aqui estamos, que o façamos em sua plenitude!

Com carinhoso respeito, e votos de constantes vitórias neste louvável labor de hospedar em nossos corações e em nossas empresas e casas os desejos dos que nos visitam, recebam nosso

Afetuosos abraços!

Débora Tessele Stecker³

&

Rafael Egidio Ruviaro⁴

³ Bel. em Turismo, Mestranda em Patrimônio Cultural e Consultora do Programa Qualifica Brasil

⁴ Bel. em Turismo, Especialista em Gestão do Turismo Sustentável e Consultor do Programa Qualifica Brasil

Introdução

O **Manual da Hospitalidade** das empresas de Hospitalidade, Gastronomia, Entretenimento e Turismo da Região Central do Rio Grande do Sul, é um instrumento multiplicador dos preceitos de hospitalidade e acolhimento, que aliados às estratégias de comunicação permitirão a qualificação do atendimento aos inúmeros turistas que utilizam os serviços destas empresas.

Sua concepção se dá através da utilização de um método participativo, que não permite excluir nenhum posicionamento em relação aos temas abordados, permitindo assim uma maior possibilidade do documento se tornar completo.

Dividido em 4 capítulos (Noções Básicas de Turismo; Recebendo o Cliente; Atendendo e Compreendendo o Cliente), o Manual objetiva possibilitar a todas as equipes de colaboradores do *Trade* Turístico da Região Central, a aprendizagem de iniciativas fundamentais para a busca da excelência no atendimento à comunidade, partindo de princípios que vão desde o acolhê-la, como tratá-la e compreendê-la.

Usando como apoio referências atualizadas, a turma de concluintes do Programa Qualifica Brasil produz este material como trabalho de encerramento do módulo de Gestão do Atendimento Turístico, tendo em vista o comprometimento em dinamizar às suas equipes o conhecimento adquirido e compartilhado nas aulas, através das explanações de suas experiências profissionais, usando como base e suporte as orientações abordadas pela apostila do Programa.

A todos uma boa leitura, e que Filêmon e Báucis estejam sempre permeando nossas atitudes.

1. Noções Básicas de Turismo

Dados Locais & Introdução ao Turismo

Dados Locais

A Região Central do Rio Grande do Sul apresenta-se como um local de diversidade, em todos os sentidos. Geograficamente, o Centro do Rio Grande do Sul é definido por cenários que encantam pela diferença. A depressão central com seu solo plano formado pelas coxilhas ambientam o cenário sociocultural do Gaúcho da Campanha, nas extensas áreas de terras que formam os municípios da ***Rota Caminho das Origens***, trazendo à tona os Passos Legados da História do Rio Grande do Sul. A um passo deles, pode-se subir a serra e deparar-se com a ponta do Planalto Brasileiro que oferece um rebordo geográfico bastante acidentado, onde a natureza extrapola com toda sua força, através de belvederes e quedas d'água. Suas cidades pequenas são a essência viva da cultura de imigração, tão presente na ***Quarta Colônia Italiana***, criada em 1877 por D. Pedro II. Ainda neste espaço, a ***Colônia Santo Ângelo*** ressurgiu evidenciando a cultura germânica da Região Central, em mais de 150 anos história. A mais um passo, apresenta-se o Planalto Riograndense, caracterizado pelos municípios das ***Águas da Serra***, que possuem nos gaúchos maragatos, criadores do gado e produtores de grandes plantações a principal forma de expressão de suas atividades econômicas e socioculturais.

Ainda, no entremeio de todos estes cenários e realidades geográficas, culturais e econômicas tão diversas, encontra-se ***Santa Maria***, deitada no coração do estado, expandindo-se pela planície da campanha com sua ferrovia e guarnecida pelo planalto com a Serra de São Martinho. Este grande centro cosmopolita confronta-se com uma realidade muito diferente dos demais municípios da região, que são caracterizados pela bucolidade do interior, provando que a diversidade está latente, e é o principal atrativo para instigar a descoberta de todas as suas peculiaridades.

E como um fôlego, que ainda consegue viver, brota dos solos da Região Central os mais antigos fósseis zoobotânicos do mundo, provando que a origem da vida no planeta Terra está sob os nossos pés!

Alem disso, muitas manifestações exaltam as peculiaridades deste povo. São momentos que visam integrar os habitantes da comunidade com visitantes e apreciadores deste espaço. Na ***Região Central***, o resgate de práticas e culturas que ainda flamam no seio da comunidade, ainda predominantemente enraizada na cultura de

imigração e do gaúcho, e a fé, consolidam-na em um dos maiores centros de eventos religiosos e culturais de todo o país. Opções a visitantes não faltam. Sejam eventos culturais, sejam religiosos, de lazer, esportivos ou comerciais, enfim, todas estas atividades facilitam a descoberta de um local tão pitoresco que pode ser desvelado por todos os sentidos do homem.

A Região atualmente está promovendo cinco produtos turísticos:

- Rota Turística e Gastronômica Santa Maria – Silveira Martins
- Rota Gastronômica da Quarta Colônia
- Caminhos de Santiago do Brasil
- Caminho das Origens
- Rota Nostra Colônia

Introdução ao Turismo

O Turismo é uma atividade que as pessoas realizam fora do seu cotidiano, com diferentes finalidades ou interesses, usufruindo de vários produtos e serviços da cidade.

A seguir alguns itens básicos para a empresa em relação ao turismo:

- 1) Transmitir dados sobre a cidade e região para a equipe. Utilizar vídeos para que a equipe tenha mais conhecimento.
- 2) Manter o corpo gestor da empresa sempre atualizado conjuntamente com a equipe sobre os eventos que estão acontecendo no município e região.
- 3) Treinamento e motivação para que a equipe saiba da importância do turista no contexto geral e na preservação de seu próprio emprego.
- 4) Manter parcerias com entidades representativas do setor.
- 5) Possuir materiais gráficos, sites que contenham os atrativos, produtos e serviços que a cidade possui para oferecer ao turista, facilitando assim o conhecimento da cidade.
- 6) Os funcionários devem conhecer seu estabelecimento e produtos.
- 7) A empresa deve oferecer periodicamente cursos de qualificação, atualização, promovidos pelas instituições como a AHTURR.

2. Recebendo o Cliente

Hospitalidade & Acolhimento

O que é a hospitalidade?

A hospitalidade é algo essencial quando recebemos o cliente. Podemos defini-la como o ato humano de receber com prazer, é a maneira de acolher as pessoas não poupando esforços para que se sintam confortáveis e bem instalados. Encantar o visitante e superar suas expectativas é fundamental, quando se fala em hospitalidade.

- Ser hospitaleiro é ser prestativo sem invadir a privacidade do cliente, se colocando no lugar dele, para entender suas necessidades e satisfazer seus desejos.
- É o bem receber, e, sentir-se bem recebido. É estar receptivo, qualificado, acolhedor e ter humildade.
- É o ato humano, exercido em contexto doméstico, público ou profissional de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat.
- Segundo o Mito de Filêmon e Báucis⁵, não é necessário ter grandes estruturas para bem receber, mas sim uma boa disposição de espírito, isto é, boa vontade de acolher e, se preciso repartir o pouco que tem.
- Recepcionar ou receber pessoas; ato de acolher pessoas que batem a porta.
- Hospedar; calor humano dedicado a alguém sob forma da oferta de um teto.
- Alimentar; a oferta de alimento delimita e concretiza o ato da hospitalidade, ainda que esse alimento seja simbólico, sob forma de um copo com água ou pão que se reparte.
- Entertear; receber pessoas implica entretê-las em alguma forma, proporcionando-lhes momentos agradáveis e marcantes do momento vivido.

⁵ Anexo

A hospitalidade se divide em:

- Doméstica; sendo o ato mais típico de hospitalidade, recebendo em casa e se tornando complexo e cheio de significados, pois se hospedam amigos, parentes, intercambistas de estudos, transformando este tipo de hospitalidade em um ato social universal.
- Pública; acontece em decorrência do direito de ir e vir, proporcionado pela cidade e pelo país, acontecendo na vida urbana dos residentes, como na dimensão política e turística, ampliando divisas para migrantes entre países.
- Comercial; este ato de hospitalidade se desenvolve dentro de estruturas comerciais, em função do turismo moderno e são habitualmente adequados aos diversos ramos de hotelaria existentes, visando divisas lucrativas que oferecem campo de trabalho aos profissionais de toda a cadeia produtiva do turismo receptivo.
- Virtual; embora seja associada às três anteriores, tem características específicas, na qual emissor e receptor da mensagem eletrônica são respectivamente anfitrião e visitante, que mantêm e visitam sites na internet.

3. Atendendo o Cliente

Atendimento, Tratamento & Etiqueta

Atendimento

Lembre-se, quem atende vende não só os produtos do empreendimento, mas a sua imagem. Portanto, alguns itens básicos que podem ajudar:

- Ao telefone: cumprimento, identificação da empresa, identificação do atendente;
Ex: Bom Dia, Hotel Santa Maria, Fulano, em que posso ajudá-lo (a)?
- Ao receber o cliente no hotel ou restaurante: Convidá-lo para acomodar-se e deixá-lo à vontade;
- Apresentar as opções de serviços (acomodações, cardápio....);
- Prestar atenção ao pedido e confirmar com o cliente;
- Ficar atento ao chamado dos clientes. *Olhar* para o cliente;
- Ser ágil – **Cuidado!!!** AGILIDADE ≠ PRESSA;
- Assim que for solicitado o fechamento do serviço, agilizar a entrega da conta;
- Sempre informar previamente a falta temporária de algum produto ou serviço que o empreendimento ofereça.

Restaurantes:

- Mesas e cadeiras sempre alinhadas;
- Toalhas limpas, colocadas com as dobras para dentro;
- Açucareiros, saleiros, galeteiros, queijeiros, pimenteiros....devem estar sempre limpos e abastecidos, depois colocá-los à mesa com um guardanapo embaixo;
- Cardápios e outros materiais devem estar sempre limpos;
- Os pratos devem estar centralizados. Pratos com logomarcas devem estar voltados para o cliente. A faca deve ser colocada do lado direito, com o corte voltado para dentro. O garfo deve ser colocado do lado esquerdo. Os copos devem estar ao lado direito, alinhados com a faca.
- Estar atento para os tipos de pratos, talheres e copos de acordo com a comida e bebida servida;
- O garçom deve ter sempre consigo: lenço, comanda, caneta e abridor;

- Servir à mesa sempre com bandejas, ao pegá-las, tenha as mãos e dedos abertos, formando um imã, segurando-a com a mão esquerda para poder servir o cliente com a mão direita, com a bandeja na altura do umbigo;
- Copos, taças, talheres e bandejas devem ser polidos com pano limpo, que não solte fiapos e álcool;
- Antes de servir qualquer prato, verificar se há na mesa pratos e talheres. Se não há, colocá-los antes da chegada do alimento;
- Os talheres devem ser transportados enrolados em guardanapo de pano, ao colocá-los à mesa, pegá-los pelo cabo, evitando deixar marcas;
- Caso não haja copos na mesa, levá-los juntamente ao pedido da bebida, em quantidade suficiente a todos que estiverem sentados à mesa;
- Para copos e bebidas – SEMPRE bandejas redondas;
- Ao levar bebidas à mesa, sempre servi-las;
- Pegar os copos pela parte inferior, evitando o contato para não sujá-los e não deixá-los marcados;
- Quando houver muitos pedidos na mesa, fique atento para que todos sejam servidos no mesmo momento;
- Para servir saladas, carnes e guarnições utilizar o alicate (com colher e garfo – os talheres são colocados com a curvatura para dentro, o dedo indicador e o polegar são usados para abrir e fechar o alicate). Para pegar carnes o garfo deve estar com a curvatura para fora, para dar mais firmeza. O alicate feito com uma faca de mesa e um garfo podem ser utilizados para servir pizza, o corte da faca fica voltado para esquerda e pode cortar a pizza se for o caso. É preciso treinar o uso do alicate antes de servir;
- Recolher louça usada das mesas ao final da refeição do cliente, antes que chegue a sobremesa - IMEDIATAMENTE;
- Retirar a louça com cuidado para evitar o barulho dos mesmos e quebrá-los;
- Oferecer sobremesa, café, chá. Caso este serviço não seja servido pelo garçom, fique atento para a reposição dos mesmos no local onde é oferecido;
- Ao cair qualquer objeto do cliente, juntar imediatamente e entregar ao mesmo;
- Quando houver problema com um prato servido à mesa, com a bebida, ou quando caírem objetos, substituí-los imediatamente;
- Manter os cinzeiros limpos;

- Oferecer as cortesias da casa, **surpreenda o cliente!**

Hotéis:

- Bom dia, boa tarde, obrigado, por favor....são fundamentais no atendimento;
- Ter funcionários que falem outros idiomas;
- Todos os setores devem estar voltados para atender bem o cliente;
- Todos os equipamentos devem estar checados antes da chegada do hóspede;
- Estar atento às etapas da hospedagem: reserva, check-in, hospedagem e check-out;
- O atendente de reservas deve conhecer a política e perfil do hotel, o detalhamento dos serviços, os tipos de quartos e suas características, os serviços disponibilizados, o funcionamento do hotel; é importante conhecer todo o hotel para dar informações precisas;
- Ao telefone ou pessoalmente o atendente deve ser simpático, falar pausadamente e de forma clara e objetiva;
- Informar sobre os atrativos, opções de passeios, horários;
- Saber as distâncias aos locais e cidades próximas;
- Caso não seja possível fazer a reserva na data de interesse do cliente no hotel, procure ajuda-lhe outras opções de hospedagem, seja em outra data, ou outro hotel da rede ou de outras empresas;
- Na recepção, o hóspede não deve ficar esperando, caso não seja imediato o atendimento, faça um sinal que o mesmo já foi observado;
- O cliente deve saber das características do quarto escolhido por ele, incluindo tudo, inclusive qual é a vista que o quarto possui;
- Os dados dos clientes devem ser obtidos no momento do check-in. Poderão servir como um banco de dados para uma nova hospedagem no hotel;
- Caso o cliente e o funcionário subam junto no elevador, deixar o cliente sair sempre na frente;
- Ao chegar ao quarto o hóspede deve entrar primeiro também;
- Dar explicações quanto ao funcionamento dos equipamentos do quarto;
- Em caso de hospedagem de grupos, os mesmos devem ficar em quartos próximos, o check-in deve ser feito separadamente na recepção para evitar aglomeração;

- Ter materiais gráficos disponíveis para deixar com os hóspedes na recepção ou no quarto;
- Dar recados e avisos precisos aos hóspedes e colegas quando solicitados;
- Os apartamentos devem estar higienizados, com toalhas limpas;
- A governança deve ser comunicada pela recepção quando o hóspede sair, para que prontamente o quarto seja arrumado pela camareira;
- O consumo do frigobar deve ser feito diariamente pela camareira e repassado para a recepção. Automaticamente o produto deve ser repostado ao hóspede;
- Na troca de quarto deve ser realizada uma revisão geral dos pertences e produtos para consumo;
- É importante nas mudanças de turnos repassarem todos os acontecimentos anteriores ao colega;
- O hall de entrada e todas as dependências devem estar sempre limpos;
- Os jornais devem estar arrumados;
- Deve ser feito o recolhimento de objetos esquecidos pelos hóspedes;
- Mediante reclamações, deve ser mantida a calma e atenção. É importante pedir desculpas e jamais dar culpa ao colega de trabalho e certificar-se se a situação foi resolvida;
- Agir com criatividade e oferecer cortesia em caso de falha ou demora no atendimento;
- Para o check-out, informar o horário limite de saída;
- Se vários hóspedes solicitarem a saída ao mesmo tempo, realize-a primeiro com o hóspede de mais idade;
- Observar se algum objeto não ficou esquecido;
- Conferir o consumo do hóspede;
- O comprovante de pagamento e a nota fiscal devem ser entregues ao cliente;
- Agradeça a permanência do hóspede no hotel e o convide a retornar;

Tratamento

- Abrir a porta para o cliente, cumprimentá-lo;
- Colocar-se sempre à disposição;
- Atender sempre com simpatia, com **sorriso** amigável;
- Ao ocorrer qualquer falha, corrigi-la o mais rápido possível, com humildade e pedido de desculpas;
- Tratar de forma igual a todos os clientes, princípio fundamental do bom atendimento;
- Dar retorno rápido aos pedidos/reclamações dos clientes;
- Quando o cliente sair, despedir-se agradecendo;
- Manter sempre atitude respeitosa com relação ao cliente;
- Evitar conversas prolongadas com os clientes, cuidado com intimidades;
- Caso o cliente tenha que aguardar na fila de espera, procurar deixá-lo o mais confortável possível, oferecendo-lhe bebida, petiscos, etc. Nunca passar alguém na frente dele.

Etiqueta

Aparência de quem recebe/atende:

- Cabelos bem cortados, e se longos, mantê-los presos; barba feita, dentes escovados;
- Uniforme limpo e bem passado;
- Camisa para dentro das calças;
- Mãos sempre limpas;
- Unhas aparadas, polidas e limpas;
- Usar somente relógio e aliança;
- Mulheres: maquiagem suave, brincos discretos, unhas aparadas, polidas e limpas, sem esmalte de cor;
- Usar desodorante neutro e sem cheiro e pode ser renovado diversas vezes ao dia;
- Não usar perfumes;
- Enxugar o rosto sempre que o mesmo estiver suado, não fazê-lo em frente ao cliente;
- Trocar de camisa caso estiver suja ou com odor;

- Sapatos confortáveis e sempre limpos, engraxados e com salto de borracha, para evitar barulho ao caminhar;
- Cobrir todo e qualquer ferimento.

Atitude de quem recebe/atende:

- Ser pontual, criativo e simpático;
- Saber trabalhar em equipe;
- Saber ouvir e obedecer;
- Evitar quebra de hierarquia, ser irônico e agressivo;
- Não beber, comer ou fumar quando estiver fazendo o atendimento ao cliente;
- Postura corporal de quem recebe/atende: reta, se não estiverem ocupados os braços ficam pra trás, olhar atento ao cliente;
- Cumprimentar o cliente desejando-lhe boas vindas;
- Ao atender o cliente, pedir licença e ao final, agradecer-lo;
- O garçom deve servir pelo lado direito do cliente;
- Ao atender a mesa, servir primeiramente as damas, e logo os idosos e as crianças;
- Não fazer comentários sobre os clientes, sobre suas vidas, suas roupas, suas características físicas, etc;
- Procurar tratar com o cliente somente assuntos relativos ao local. Por mais “amigo” que o cliente possa ser, deve-se cuidar como se fala e sobre o que se fala;
- “Roupa suja se lava em casa”: Nunca discutir com colegas na frente dos clientes;
- Postura reta, falar baixo e pausadamente;
- Evitar conversas paralelas no momento do atendimento;
- Ter liderança e assumir as suas responsabilidades;
- Ter cuidados com os panos de limpeza;
- Estar atento às latas de lixo;

Todo o cliente deve ser tratado como único!

4. Compreendendo o Cliente

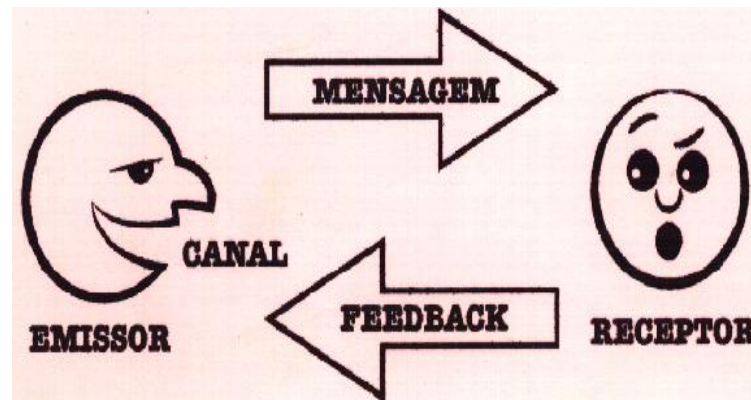
Comunicação & Trabalho em Equipe

O que é Comunicação?

Comunicação é uma palavra derivada do latim *comunicare*, que significa pôr em comum, ou seja, troca de experiências com o outro, através de idéias, sentimentos e emoções.

Comunicação é a informação dada às pessoas ou grupos que podem entender o que significa a informação. Compreende a transmissão de idéias e informações e está associada ao conhecimento⁶.

Comunicação é um ato de tornar comum uma mensagem, por meio de códigos verbais (palavras) e/ou não verbais (gestos)⁷.



Os elementos essenciais de um processo de comunicação são o emissor, a mensagem e o receptor. Emissor é aquele que emite a mensagem. A mensagem é o assunto da comunicação e o receptor é o destinatário da mensagem, a pessoa que recebe a mensagem.

⁶ Morin, 2001.

⁷ Pílares, 1989.

Conclusão

Para construir uma imagem de algo ou de uma coisa certamente leva-se algum tempo. Entretanto, para que essa imagem se acabe, se destrua, é questão de pouco tempo, basta a incidência de erros para que o trabalho de anos desapareça.

Então, em nossa empresa, local de trabalho devemos sempre trabalhar a comunicação da melhor forma possível,: **empresa/colaboradores, empresa/fornecedores, empresa/clientes**, todos aqueles que fazem parte do processo de comunicação. Assim teremos a excelência do produto final.

Anexo

1. O Mito de Filêmon e Báucis

Na região montanhosa da Frígia existiam outrora duas árvores que todos os camponeses, fossem eles de longe ou dali mesmo, sempre apontavam como uma grande maravilha. E estavam cobertos de razão por assim procederem, pois uma das árvores era um carvalho e a outra uma tília, mas ambas nasciam de um mesmo tronco. A história de como isso pôde acontecer constitui uma prova do incomensurável poder dos deuses, e também do modo como recompensam os humildes e os piedosos.

Às vezes quando Júpiter já estava saciado de ambrosia e néctar lá em sua morada, o Olimpo, e também um pouco cansado da lira de Apolo e da dança das Graças, costumava descer à Terra e, disfarçado de um simples mortal, punha-se então a procurar aventuras. Nessas incursões, seu companheiro favorito era mercúrio, o mais divertido, mais astuto e mais criativo de todos os deuses. Desta vez, Júpiter estava decidido a verificar até que ponto chegava a hospitalidade do povo da Frígia. Essa qualidade era-lhe especialmente importante, pois estavam sob a sua proteção todos os hóspedes e todas as pessoas que procuravam abrigo em terra estranha.

Para procederem a essa verificação, os dois deuses assumiram a forma de dois viandantes e perambularam por toda a região, batendo à porta tanto das cabanas humildes quanto das casas ricas que iam surgindo por onde passavam. Pediam alimento e um lugar para descansar, mas não eram recebidos por ninguém: insolentemente, todos lhes batiam as portas na cara. Fizeram a mesma experiência em centenas de casas, e foram tratados do mesmo modo por todos os proprietários. Por fim, chegaram a uma cabana das mais humildes. Era coberta de palha, e mais pobre do que todas as casas pelas quais até então haviam passado. Ao baterem, porém, a porta foi aberta de par em par e uma voz muito agradável convidou-os a entrar. De tão baixa que era a entrada, tiveram de curvar-se para passar por ela mas, uma vez lá dentro, perceberam que tudo estava muito bem arrumado e limpo. Um casal de velhinhos, ambos com uma expressão muito amigável, deu-lhes as boas-vindas do modo mais acolhedor possível, não poupando esforços para que se sentissem confortavelmente instalados.

O dono da casa colocou um banco perto da lareira e pediu-lhes que ali se deitassem para descansar seus corpos exaustos; sua mulher estendeu uma manta sobre o banco, contando-lhes que seu nome era Báucis, e que o marido chamava-se Filêmon. Viviam naquela cabana desde o seu casamento, e tinham sido sempre muito felizes. "Somos

pobres," disse, "mas a pobreza não é uma coisa assim tão má quando não se tem grandes ambições, e uma boa disposição de espírito também ajuda muito." Enquanto ia falando, continuava a preparar coisas para eles. Abanou os tições da lareira escura até que um fogo muito agradável começou a arder, e pendurou sobre as chamas uma panela cheia de água. Assim que esta começava a ferver, o marido voltou da horta com um belo repolho que foi, por sua vez, colocado dentro da panela juntamente com um pedaço de carne de porco que pendia de uma das vigas do teto. Enquanto a refeição ia sendo preparada, Báucis pôs a mesa com suas mãos velhas e trêmulas. Uma das pernas da mesa era mais curta que as outras, mas ela calçou-a com um pedaço de um prato quebrado. Sobre a mesa, colocou azeitonas, rabanetes e vários ovos que tinha assado sobre as cinzas quentes. A esta altura, o repolho e o toucinho já estavam prontos, e o velho empurrou para perto da mesa dois banquinhos de pernas bambas, convidando seus hóspedes a tomarem assento e comerem.

Em seguida, trouxe-lhes taças de madeira de faia e um recipiente de barro cheio de um vinho que parecia vinagre diluído em muita água. Filêmon, porém, estava muito orgulhoso e feliz por poder acrescentar aquela iguaria à ceia, e muito atento, voltava a encher as taças assim que estivessem vazias. Os dois velhinhos estavam tão encantados e animados com o sucesso de sua hospitalidade que demoraram muito a se dar conta de uma coisa muito estranha que estava acontecendo – a jarra de vinho nunca se esvaziava. Apesar do grande número de taças que já haviam sido bebidas, o nível do vinho não se alterava, e a bebida continuava chegando até a borda. Quando perceberam essa maravilha, entreolharam-se apavorados e começaram a orar em silêncio e de olhos baixos. Depois, trêmulos e com voz embargada, rogaram aos hóspedes que perdoassem a pobreza da ceia oferecida. "Temos um ganso", disse Filêmon, "que deveríamos ter oferecido a Vossas Senhorias, mas tenham a bondade de esperar, pois vamos prepará-lo rapidamente e servi-lo em seguida." Mas não havia jeito de conseguirem agarrar o ganso. Depois de muitas tentativas em vão, ficaram exaustos, enquanto Júpiter e Mercúrio se divertiam muito com a cena.

Quando, porém, Filêmon e Báucis já não tinham mais condições de continuar com sua caçada, os deuses sentiram que era o momento de entrar em ação, o que fizeram de forma realmente generosa. "Hospedastes hoje dois deuses em vossa casa", disseram, "e, portanto, tereis a recompensa merecida. Puniremos duramente este país cruel que despreza o pobre estrangeiro, mas é nosso desejo poupar-vos." Em seguida, levaram os dois velhinhos para fora da cabana e pediram-lhes que olhassem em redor. Para seu

grande espanto, a única coisa que viam era água. O campo todo havia desaparecido, e um grande lago cercava o local onde se encontravam. Os vizinhos nunca tinham sido bondosos com os dois, mas, mesmo assim, Báucis e Filêmon choraram por eles. De repente, porém, uma grande maravilha fez com que suas lágrimas secassem: diante de seus olhos, a minúscula e humilde cabana que por tanto tinha sido o seu lar transformara-se em um templo majestoso, com colunas do mais branco mármore e um reluzente teto de ouro.

"Meus bons amigos," disse Júpiter, "pedi o que quiserdes, e vosso desejo será imediatamente satisfeito." Os dois velhinhos sussurraram algumas palavras entre si, e em seguida Filêmon começou a falar. "Permiti que nós tornemos vossos sacerdotes, e que passemos a tomar conta deste vosso templo – e, já vivemos tanto tempo juntos, não deixeis que nenhum de nós sobreviva ao outro, concedendo-nos a graça de morrermos juntos."

Os deuses concordaram, muito satisfeitos com o que ouviram. Por muito tempo, Filêmon e Báucis serviram naquele grandioso edifício, mas a história não nos revela se alguma vez chegaram a sentir saudades da antiga casinha aconchegante e do crepitar alegre e cordial de sua lareira. Um dia, porém, em que mais uma vez ali estavam diante daquela edificação magnífica em mármore e ouro, puseram-se a falar sobre a vida passada, que tinha sido tão dura e, ao mesmo tempo, tão feliz. A esta altura da vida, já estavam muito idosos. De repente, enquanto trocavam recordações, perceberam que muitas folhas começaram a brotar de ambos. Depois, viram que sua pele ia sendo transformada em casca de árvore, e só tiveram tempo de dizer um ao outro: "Adeus, meu grande amor." Assim que seus lábios pronunciaram essas derradeiras palavras, transformaram-se em árvores, mas mesmo assim continuaram juntos, pois a tília e o carvalho nasciam de um mesmo tronco.

De todas as partes do mundo acorriam pessoas para admirar-se com aquela maravilha, e, em honra do casal tão piedoso e fiel, dos ramos das duas árvores pendiam sempre as mais belas grinaldas de flores.

FONTE: <http://www.geocities.com/athens/styx/4087/baucis.html>

Bibliografia

<http://www.geocities.com/athens/styx/4087/baucis.html>

BECKER, Bertha K. Políticas e planejamento do turismo no Brasil. Caderno Virtual de Turismo. V. 1. n 1. 2001.

DROGUETT, Juan e CUNHA Karina Poli Lima da. 2004. “Considerações Finais” in DORTA, L.; DROGUETT, J. (orgs.) Mídia, imagens do turismo: uma proposta de desenvolvimento teórico para as áreas de comunicação e turismo. São Paulo: Textonovo, pp. 145-150.

JAPPE. Fernanda Miron. Turismo e meios de comunicação. Estudo da divulgação do turismo rural em São José dos Ausentes (RS). FACOS – UFSM. Grupo Turismo e Desenvolvimento. Santa Maria, RS. 2005.

MORIN, Edgar. O método III: o conhecimento do conhecimento. Porto Alegre: Sulina, 1999a.

OLIVEIRA, Raquel Schorn. Comunicação, marketing e turismo no meio rural. FACOS – UFSM. Grupo Turismo e Desenvolvimento. Santa Maria, RS. 2005.

PILARES, Nanci Capel. Atendimento ao Cliente: o recurso esquecido. Studio Nobel, 1989.

YASOSHIMA, José Roberto. 2004. “A comunicação turística como Manifestação da hospitalidade de um destino”. Anais do X CELACOM. São Paulo: Universidade Metodista de São Paulo.