

Protocolo

Todos os profissionais que se relacionam com outros profissionais, seja ao nível interno ou externo à organização onde colaboram, necessitam conhecer e aplicar um conjunto de diretrizes pelas quais se possam reger. Estas diretrizes abrangem domínios como o Saber Estar, o Saber Apresentar-se e o Saber Comportar-se nas mais diversas situações que a vida profissional exige.



Duração: 18 Horas

Objectivos Gerais

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

Objectivos Específicos

No final do curso os formandos serão capazes de:

- Identificar os melhores comportamentos e procedimentos para melhorar a imagem da Empresa;
- Dominar regras protocolares e comportamentais ajustadas à situação;
- Escolher as formas de correspondência e contacto mais adequado.

Destinatários/Pré-Requisitos

Este curso destina-se a assistentes e assessores de Administração, secretárias, secretárias de direcção e, ainda, de uma forma geral, a todos os profissionais cujas funções que desempenham exigem o recurso ao Protocolo Empresarial e Etiqueta, nas suas relações profissionais internas ou externas à organização.

Conteúdos Programáticos

Módulo 1 - Protocolo e imagem empresarial (1 Hora)

- Conceito de protocolo e imagem empresarial
- A importância do protocolo na transmissão de uma imagem organizacional de qualidade
- Normas de conduta profissional e deontologia profissional
- Exigências fundamentais das normas protocolares

Módulo 2 - Normas protocolares no contexto empresarial (3 Horas)

- Apresentações e Cumprimentos
- Protocolo ao telefone
- Recepção e acolhimento de visitantes
- O tratamento social
- Regras de cortesia e do saber-estar
- Presentes sociais e de representação da organização

Módulo 3 - Organização de eventos (3 Horas)

- Correspondência - cartas, cartões, convites e outra
- Regras de planeamento e organização dos diferentes tipos de eventos

- Organização de recepções, reuniões de trabalho, seminários, exposições, inaugurações, conferências
- Eventos de tomadas de posse, assinaturas de contratos
- Organização de viagens e refeições
- Procedimentos e instrumentos adequados aos diferentes tipos de eventos

Módulo 4 - Protocolo à mesa (3 Horas)

- Tipos de mesa
- Ementas
- Decoração
- Serviço de mesa
- Distribuição das pessoas
- Comportamentos à mesa

Módulo 5 - Indumentária formal e informal (3 Horas)

- Viagem
- Cerimónia

Módulo 6 - Organização de Cerimónias com a Presença de Entidades de Vários Países (1 Hora)

- Planeamento e Preparação.
- Tipo e Objectivos das Reuniões: cimeiras, negociações e congressos.

- A Fase Preparatória: onde, quando e quem.

Módulo 7 - O Protocolo na Preparação e Acompanhamento de Reuniões Internacionais (2 horas)

- Acolhimento e Acompanhamento dos Participantes (aeroportos, hotéis, etc).
- Elaboração e Acompanhamento dos Programas Sociais e de Acompanhantes.
- Cenário da Reunião.
- Marcação dos Lugares à Mesa de Reuniões.
- Colocação das diversas Bandeiras, Logótipos e Flâmulas.
- Elaboração e distribuição dos Convites.
- Trajes.
- Organização das Refeições.
- Escolha e distribuição de Ofertas.
- Cuidados a ter na escolha das Ementas, Decoração, Trajes e Programas Sociais.

Módulo 8 - Semelhanças e Diferenças entre Culturas Empresariais (2 Horas)

- Cultura Europeia.
- Cultura Asiática.
- Cultura Norte-Americana e Sul-Americana.
- Cultura Africana.
- Cultura Árabe.