

O ANFITRIÃO MODELO

VASCO RIBEIRO

O ANFITRIÃO MODELO

**A ARTE DE BEM RECEBER, ATENDER
E SERVIR NO SETOR DO TURISMO**

CONTRAPONTO.

ÍNDICE

NOTA DE ABERTURA.....	11
PREFÁCIO.....	13
INTRODUÇÃO	15

PARTE I

COMO RECEBER, ATENDER E SERVIR NA HOTELARIA, RESTAURAÇÃO E ALOJAMENTO LOCAL

1. PADRÃO <i>STANDARD</i> DO ANFITRIÃO HOTELEIRO.....	19
1.1 Imagem profissional.....	19
1.2 Atitude profissional	24
1.3 Formas de tratamento.....	27
1.4 Precedências no andar.....	29
1.5 Deveres do anfitrião com os convidados à mesa	30
2. <i>FRONT OFFICE</i> - RECEÇÃO	34
2.1 Reservas	34
2.2 <i>Check-in</i>	36
2.3 <i>Check-out</i>	37
2.4 <i>Wake-up call</i>	39
2.5 Porteiro - Bagageiro	40
2.6 <i>Guest Relations</i> - <i>Concierge</i>	42
3. <i>HOUSEKEEPING</i>	44
3.1 Serviço de andares e quartos	44
3.2 Lavandaria	48

4. SPA	50
4.1 Serviço e tratamento de SPA	50
5. <i>FOOD & BEVERAGE (F&B) - RESTAURANTE/BAR</i>	53
5.1 <i>Mise en place</i> e <i>set-ups</i> de mesa.....	53
5.2 Modalidades de serviço de mesa	65
5.3 Tipos de serviço de mesa	67
5.4 Serviço de <i>F&B</i> - Comidas e Bebidas	71
5.5 Precedências à mesa	81
5.6 Modelos de presidência à mesa.....	85
5.7 Cartões	98
5.8 Discurso e brinde à mesa	100
5.9 Serviços especiais.....	102
5.10 Planejamento e organização de serviços especiais e banquetes.....	109
5.11 Particularidades, pormenores e detalhes.....	113
5.12 <i>Room Service</i>	115
6. ALOJAMENTO LOCAL (AL)	120

PARTE II

COMO RECEBER, ATENDER E SERVIR NA AVIAÇÃO COMERCIAL: COMISSÁRIOS E ASSISTENTES DE BORDO

1. PADRÃO <i>STANDARD</i> DO COMISSÁRIO E ASSISTENTE DE BORDO ..	129
1.1 Imagem profissional.....	129
1.2 Atitude profissional	132
2. TRATAMENTO <i>STANDARD</i> AOS PASSAGEIROS	136
3. COMPETÊNCIAS <i>STANDARD</i> DO COMISSÁRIO E ASSISTENTE DE BORDO	138
4. FUNÇÕES <i>STANDARD</i> DO COMISSÁRIO E ASSISTENTE DE BORDO	141
5. PARTICULARIDADES <i>STANDARD</i> DA CLASSE EXECUTIVA/ /PRIMEIRA CLASSE	144

PARTE III

COMO RECEBER, ATENDER E SERVIR NA ATIVIDADE TURÍSTICA: AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO, EMPRESAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA, EVENTOS, CONGRESSOS E *BLOGGERS* DE VIAGENS

1. IMAGEM E INDUMENTÁRIA PROFISSIONAL	149
1.1 Imagem profissional	149
1.2 Indumentária profissional, empresarial e corporativa	154
1.3 Dicas de <i>dress code</i> profissional, empresarial e corporativo.....	158
2. ATITUDE PROFISSIONAL.....	167
2.1 No geral	167
2.2 A atitude no feminino	167
2.3 A atitude no masculino	171
3. FORMAS DE CUMPRIMENTO.....	176
4. FORMAS DE TRATAMENTO	182
5. FORMAS DE APRESENTAÇÃO	185
6. CARTÃO DE VISITA	187
7. PRECEDÊNCIAS DE PASSAGEM	189
8. EVENTOS: FEIRAS, CONFERÊNCIAS E CONGRESSOS	195
8.1 <i>Networking</i>	195
8.2 Falar com presença em público.....	198
9. <i>BLOGGERS</i> DE VIAGENS	201
9.1 Redes sociais	201
9.2 Programas de TV sobre viagens	206
9.3 À mesa pelo mundo	207
9.4 <i>Smartphone</i> com etiqueta moderna.....	217
9.5 <i>Kit SOS</i> de Etiqueta Moderna.....	218
POSFÁCIO	221
AGRADECIMENTOS	223

PARTE I

COMO RECEBER, ATENDER E SERVIR NA HOTELARIA, RESTAURAÇÃO E ALOJAMENTO LOCAL

Atender e servir bem são uma garantia para a hotelaria. Nunca como agora esta atividade foi tão fortemente escrutinada. O cliente dispõe hoje de importantes recursos para fazer esse escrutínio. Mas sabemos também que a hotelaria em Portugal é comparável com o que há de melhor pelo mundo. Estão criadas, portanto, as condições para um belo equilíbrio entre quem procura qualidade e quem a oferece: o cliente e a hotelaria em Portugal.

BERNARDO TRINDADE

Presidente da Associação da Hotelaria de Portugal (AHP)

1.

PADRÃO *STANDARD* DO ANFITRIÃO HOTELEIRO

1.1 IMAGEM PROFISSIONAL

Na hotelaria, a imagem assume um papel decisivo, tendo ainda mais importância no setor de luxo. «A primeira impressão é a que fica», como tanto se defende. A imagem é a marca que deixamos nos outros e é determinante na forma como seremos recordados – positiva ou negativamente. O que determina a imagem do anfitrião é o que o hóspede vê nele. Cuidar da nossa imagem a título profissional faz parte daquilo a que chamamos de *personal branding*. Como defende Isabel Amaral, «Vista-se para o sucesso» e «Imagem é mensagem», o que, de facto, resume na perfeição esta ideia.

• O Primeiro Contacto: Uma Oportunidade a não Perder

A imagem inicial é formada nos primeiros contactos, uma ideia que depois ganha robustez na relação que mantemos com alguém ao longo do tempo. Ter uma boa presença torna-se uma mais-valia para o hoteleiro, já que é o primeiro elemento percebido pelo hóspede, antes de este poder apreciar e analisar o profissionalismo do seu anfitrião.

Ninguém tem uma segunda ou terceira oportunidade para causar uma ótima impressão, então para quê desperdiçá-la?

Em termos percentuais, num primeiro impacto, a imagem global conta 25%, a dicção (o tom de voz) 18%, a adequação do

vocabulário 14% e a cinesia (expressão corporal) 10%, elementos que não podem, em caso algum, falhar. O hóspede é influenciado, particularmente, pela aparência e pela indumentária do hoteleiro. Nesse sentido, também deve ser considerada a expressão facial. Um sorriso natural e espontâneo tem sempre um papel preponderante nesta relação profissional.

Neste ponto, é importante esclarecer que uma boa presença vai além do aspeto físico e da indumentária profissional; a forma como o hoteleiro trata o hóspede e as boas maneiras que demonstra para com ele são qualidades que dificilmente se aprendem numa formação; são muito mais uma questão de educação.

Portanto, **ter uma imagem cuidada é essencial para o sucesso na área da hotelaria**: uma imagem, pessoal e profissional, que se consolida no contacto direto com os hóspedes, que avaliam de forma permanente e em todas as interações o hoteleiro.

• **Estilo Pessoal vs. Profissional**

Quem trabalha na hotelaria deve adotar um estilo profissional que vai muito além do pessoal, com o qual, aliás, pode nem sequer ter uma relação. Adotar um determinado estilo profissional depende, antes de tudo, da imagem e identidade da unidade hoteleira em questão, com a qual o hoteleiro tem de estar em total sintonia. «Em Roma, sê Romano!»

Neste campo, a exigência nunca é de mais. A imagem do anfitrião, na sua aceção global, tem de ser impecável. Nos seus livros, e também nas entrevistas que tem dado, Isabel Amaral salienta que «do ficar bem ao ficar impecável existe uma diferença: ter a medida certa». A aparência continua a ser um pré-requisito muito valioso a nível profissional, sobretudo na hotelaria.

• **E Como Ser e Parecer Um Hoteleiro de Topo?**

Para isso, tudo conta, desde o comportamento, aos hábitos, postura, ética, conhecimentos mais específicos da área até às competências sociais e técnicas, um conjunto essencial para se ter

credibilidade junto dos pares e dos hóspedes, gerando uma empatia natural e uma relação de confiança. Tendo em conta esta imagem global, o hoteleiro trabalha o seu posicionamento, mostrando-se diligente e sério, jamais transmitindo uma mensagem dúbia ou errada ao hóspede.

Fazendo uma análise mais concreta, e tendo o departamento ***Food & Beverage (Restaurante/Bar)*** como exemplo.

O *garçon*, assim designado originalmente na literatura francesa, é agora o empregado de mesa. Há ainda outras categorias, destacando-se as de *barman* ou empregado de bar, a de chefe de mesa, chefe de bar, *sommelier* e escanção, assistente de *F&B*, controlador e diretor de *F&B*.

Na prática, estes anfitriões são muito mais do que empregados de mesa/bar, são relações-públicas da hotelaria, tendo um lugar nobre e privilegiado no que diz respeito ao contacto com os hóspedes. Como tal, as suas características e perfil são determinantes para representar com prestígio estas categorias profissionais.

Assim, apresentam-se agora as normas de etiqueta e protocolo relativas ao Restaurante/ Bar, nomeadamente no que diz respeito à higiene pessoal, postura e indumentária.

• Higiene Pessoal

Os hábitos de higiene são o primeiro passo, e o mais elementar, no cuidado pessoal e na aparência. Assim, de maneira que a sua aparência reflita o seu cuidado e profissionalismo, o anfitrião deve:

- Ter o cabelo devidamente cuidado ao nível do corte e asseio;
- Ter as unhas corretamente curtas e limpas;
- Ter os dentes em bom estado e lavados após cada refeição;
- Andar com as mãos cuidadas, sem fissuras ou cortes;
- Evitar usar anéis, pulseiras ou outros adornos visíveis, exceto a aliança, de forma a não ostentar bens pessoais;
- Evitar usar perfumes fortes, quando muito suaves;

- No caso de ser homem, fazer a barba diariamente ou, em alternativa, tê-la bem aparada, quando permitido;
- Usar meias e sapatos pretos (nunca de cor);
- Nunca fumar durante o horário de serviço e no caso de o fazer num qualquer intervalo, deve não só mudar a indumentária, como lavar a boca e as mãos logo de seguida, para ficar sem o odor a fumo;
- Não comer rebuçados nem mastigar pastilha elástica;
- Lavar a boca e os dentes com frequência e consultar o dentista periodicamente;
- Ter o máximo cuidado com a higiene dos locais e dos utensílios de trabalho.

• Postura

- Atitude cordial, mas firme e com uma postura reta;
- Semblante sempre limpo e natural;
- Quando questionado pelos hóspedes, evitar encolher os ombros, que é visto como um sinal de insegurança;
- Evitar a união do dedo indicador com o polegar, pois não é protocolarmente uma atitude correta, ainda que nos EUA signifique OK e em França, zero;
- Evitar esfregar as mãos, o cruzar com os braços, até mesmo esfregar os olhos ou ainda coçar a orelha, já que é inestético.

• Indumentária Profissional

- Indumentária completa e em perfeito estado de limpeza e conservação, no tamanho adequado;
- *Papillon* (laço) ou gravata bem colocados (a ponta da gravata deve tocar a parte superior da fivela do cinto e nunca a ultrapassar), não podem estar tortos ou desajustados em relação à camisa;
- Adequar acessórios como os cintos, joias/bijuteria (mulheres, quando permitida) e relógios ao traje profissional;

- Nos homens, as meias devem ser pretas ou azul-escuras, nunca brancas;
- Nas mulheres, quando usem saias, as meias devem ser de cor neutra e nunca usar meias de rede, com padrões bordados, etc.;
- Calçado adequado, limpo, engraxado e bem conservado.

No departamento de Alojamento, a Recepção (*front office*) merece também um lugar de destaque. É onde ocorre o primeiro e último contacto entre o rececionista e o hóspede. A recepção é um cartão de visita nas boas-vindas e acolhimento ao hóspede. É aqui que começa, ou não, a ligação entre o hóspede e o hotel.

• Higiene Pessoal

Aplicam-se as regras descritas no departamento de *F&B*.

• Postura

- Atitude cordial, mas firme e com uma postura reta;
- Semblante sempre limpo e natural;
- Por norma, quanto melhor o rececionista souber andar, melhor saberá sentar-se e levantar-se, convenientemente, quando aplicável durante o serviço;
- Quando sentado, deve ajustar o corpo às costas da cadeira;
- No balcão da recepção não se devem apoiar os cotovelos no mesmo; apenas se admite, a título excecional, apoiar os cotovelos no balcão nas situações em que o rececionista aguarda e a conversa decorre no seu ritmo;
- Quando questionado pelos hóspedes, evitar encolher os ombros, que é visto como um sinal de insegurança;
- Evitar a união do dedo indicador com o polegar, pois não é protocolarmente uma atitude correta, ainda que nos EUA signifique OK e em França, zero;
- Evitar esfregar as mãos, o cruzar comum dos braços, até mesmo esfregar os olhos ou ainda coçar a orelha, já que é inestético.

- Os movimentos devem ser pausados, tranquilos, naturais e bem pensados.

- **Indumentária Profissional**

Aplicam-se as regras descritas no departamento de *F&B*.

- **Nota Final**

A forma como um anfitrião se veste contribui decisivamente para a sua imagem profissional. As indumentárias devem sempre ser adaptadas e apropriadas à função da categoria profissional e do cargo ocupado, ao departamento e secção em questão. Entre as regras a seguir, é essencial que o anfitrião se sinta bem, confortável, bem-parecido, respeitando sempre a indumentária profissional instituída.

1.2 ATITUDE PROFISSIONAL

Ter uma atitude irrepreensível do ponto de vista profissional deve ser o objetivo de qualquer hoteleiro.

As normas de civilidade no atendimento e acolhimento devem estar subjacentes a qualquer comportamento, sem a ostentação a que muitas das vezes se assiste, perdendo-se, nalguns casos, a noção do ambiente profissional em que se está inserido. Nesse sentido, quando nos referimos a tratamentos honoríficos, devemos saber distingui-los de acordo com as variadas hierarquias que os sustentam.

- **Contacto entre Hoteleiro e Hóspede**

Todo o contacto entre hospedeiro e hóspedes deve ser encarado como de suma importância, um passo essencial na construção de uma relação de admiração e valorização profissional. Neste contacto privilegiado, o anfitrião tem de ter um conhecimento das características, especificidades, hábitos e costumes culturais do

hóspede, para que o possa receber e cumprimentar de forma conveniente, cumprindo os rituais protocolares inerentes.

• Tratamento nos departamentos *F&B* (Restaurante/Bar) e Alojamento

O atendimento hoteleiro é composto pelo trabalho articulado de vários departamentos, dos quais, por opção, se destacam o *F&B*, que integra o restaurante e bar, e o Alojamento, que compreende, em grande parte, a receção e os quartos. As normas e regras de cortesia, etiqueta e protocolo no atendimento e acolhimento hoteleiro servem um propósito maior: primar pela diferença, com elegância e distinção.

E, para que tal suceda, os anfitriões devem ter a formação profissional adequada para as suas funções, sendo capaz de executar de forma exemplar as operações hoteleiras, evidenciando as competências sociais e, em especial, as técnicas. Para além da formação inicial, há que continuar a receber formação contínua e avançada, aprendendo com aqueles que são considerados os melhores e de reconhecido mérito no setor, para que o desempenho do anfitrião se distinga e se torne uma mais-valia indispensável.

Neste trabalho, a **paralinguagem** é um reflexo desse investimento profissional. Deve-se, então, ter em consideração as seguintes catorze notas relativas à postura:

- Adotar uma postura positiva, discreta e cordial no campo pessoal, fazendo-se notar pelas qualificações profissionais;
- Ser educado, mas não demasiado, sob pena de cair no ridículo, pelo excessivo uso da educação, por exemplo: pedir consecutivamente desculpa por algum lapso de resolução simples, rápida e eficaz, sem prejuízos de maior para o hóspede;
- Ser simpático, mas sem ser subserviente para com o hóspede;

- Apresentar um sorriso alegre e natural, o cinismo é logo detetado;
- Ter uma postura elegante para com o hóspede e não uma atitude estática e militar;
- Saber ouvir sem responder – já diz a velha máxima «o cliente tem sempre razão» (embora nem sempre assim seja). Há que saber primeiro ouvir o hóspede até ao fim e, de acordo com a sua reclamação ou crítica, o hoteleiro fará a sua abordagem da forma mais consensual que estiver ao seu alcance;
- Ser pontual com o hóspede na prestação do serviço hoteleiro. Tantas e quantas não são as situações em que o hóspede não tem o quarto pronto à hora marcada do *check in*, ou o pequeno-almoço no quarto, ou espera demasiado tempo para ter acesso a um serviço já solicitado. Quanto a este assunto, «A pontualidade é a boa educação dos Reis, e o dever de toda a pessoa de bem» (Rei Luís XIV);
- Nunca cruzar os braços perante um hóspede, uma vez que demonstra uma atitude defensiva, negativa e hostil;
- Não encolher os ombros. Se o fizer está a transmitir uma postura de insegurança e de incerteza perante o hóspede;
- Não esfregar os olhos ou desviar o olhar, uma vez que denota uma atitude de algum desinteresse ou falta de atenção para com o hóspede;
- Na receção, o rececionista, quando sentado, deve ajustar o seu corpo às costas da cadeira, adotando uma postura reta;
- Nunca descansar os cotovelos no sub-balcão da receção, pelo que tem ainda o dever de conseguir controlar a eventual vontade de se descalçar por baixo ou junto do sub-balcão, para que não aconteçam situações desagradáveis quando surge um hóspede na receção de forma inesperada;
- Deve pedir desculpa e licença sempre que um colega de trabalho o aborda, ou o telefone toca ou qualquer outra situação que reclame a sua atenção;

- Nunca deve o rececionista distrair-se com questões pessoais (com o seu telemóvel, por exemplo) enquanto está a atender um hóspede.

1.3 FORMAS DE TRATAMENTO

O relacionamento e a comunicação profissional entre o anfitrião e o hóspede, respetivamente, obriga a que haja um tratamento condigno, tanto numa abordagem oral como escrita.

• Relação Hierárquica Hoteleiro/Hóspede

As formas de tratamento fixam o tipo de relação hierárquica existente, podendo esta ser de inferioridade, de igualdade ou de superioridade. Nesse âmbito, o hoteleiro não tem autonomia para fixar uma relação hierárquica em que se posicione numa relação de igualdade ou de superioridade em relação ao hóspede. A sua missão é atendê-lo e servi-lo no tempo e momento certos, com o máximo empenho. O hóspede está sempre um (de)grau acima do anfitrião.

A forma como o anfitrião se dirige ao hóspede e o trata durante a sua estada tem de ser pautada pela formalidade; há sempre lugar a um tratamento protocolar para com o hóspede. É impensável o anfitrião tratar um hóspede por «tu», circunstância alguma o justifica.

• Graus de Tratamento

O «tu» é o grau de tratamento proibido na hotelaria de luxo. Também nunca deve tratar o hóspede por «você». Neste aspeto, a língua inglesa é mais simples, já que «you» é a forma de tratamento simultaneamente formal e informal, trata-se o rei de Inglaterra por «you», que tanto designa senhor como senhora, não dá sequer margem para um tratamento ser incorreto.

O «senhor» ou «senhora» é o primeiro grau de tratamento convencionalizado, é o que prevalece em toda e quaisquer circunstâncias.

Portanto, trata-se sempre o hóspede por senhor ou senhora, independentemente de o anfitrião já o conhecer ou não, do seu meio social ou idade.

O anfitrião deve tratar sempre o hóspede por senhor, seguido do seu apelido e do verbo conjugado na terceira pessoa do singular, como por exemplo: «Senhor Santos, pretende...». Este é o tratamento a assumir na hotelaria de luxo e que deveria acontecer sempre em qualquer unidade hoteleira. É totalmente inapropriado tratar o hóspede por senhor seguido do nome próprio.

A forma correta de tratar o hóspede masculino é por «senhor Santos» (exemplo), nunca deve ser tratado por «senhor Vasco», como tantas vezes assistimos. No caso de o hóspede ser feminino trata-se sempre por «senhora dona» seguido do seu nome próprio e nunca apenas por «senhora» seguido do seu nome próprio.

É uma falha profissional se não o fizerem. E o mesmo se aplica a outras formas de tratamento, como o «se faz favor», «faça o favor de...», «muito obrigado(a)» ou «agradecido(a)», a título explicativo.

A relação que se estabelece entre o anfitrião e o hóspede tem de acontecer de forma apropriada e clara, sem alternâncias na forma de tratamento. É de extrema importância não só o «saber tratar», como «dar o devido tratamento» através da conversação ou da comunicação escrita (correio eletrónico) utilizada com o hóspede.

Quando o anfitrião se engana (não deveria acontecer, mas sabemos que, por vezes, acontece) ao dirigir-se ao hóspede, deve corrigir de imediato o seu lapso, desculpando-se prontamente.

Quando nos dirigimos a pessoas reais tratamo-las na terceira pessoa. De ressaltar que há cargos e funções (rei/rainha; alteza real; presidente da República; primeiro-ministro; ministro; secretário de Estado; embaixador; cardeal; arcebispo/bispo; monsenhor; entre outros) que obedecem a tratamentos específicos.

• Saudações e Cumprimentos

Neste âmbito, o anfitrião deve sempre seguir estes procedimentos:

- Demonstrar uma postura firme e autoconfiante;
- Estabelecer um bom contacto visual e olhar o hóspede de frente;
- Usar vocabulário apropriado ao hóspede que está a atender;
- O tom e a projeção da voz não devem ser demasiado altos ou baixos;
- A voz e a dicção devem ser claras e terem implícitas uma simpatia natural;
- Usar gestos moderados;
- Evitar hábitos desleigos, como roer as unhas, pôr as mãos nos bolsos, torcer as mãos, morder os lábios, mexer constantemente no cabelo, segurar o queixo ou o rosto com a mão e brincar com joias e acessórios;
- O aperto de mão é a forma mais corrente, correta, cordial e profissional de cumprimentar o hóspede, um cumprimento que deve ser firme e acompanhado de uma breve saudação verbal;
- No caso da receção, o rececionista, caso esteja sentado, deve levantar-se para saudar e cumprimentar o hóspede, estendendo a mão;
- Manter uma cinesia pautada pela sobriedade e gentileza, conquistando o respeito e a confiança do hóspede.

1.4 PRECEDÊNCIAS NO ANDAR

Na hotelaria, quando os hóspedes se fazem acompanhar de outras pessoas, em função do seu *status* (social e profissional) e da sua condição (género e faixa etária), há regras de precedência que devem ser consideradas.

Quando se é convidado para eventos sociais, religiosos, políticos e oficiais, o anfitrião não se pode pôr em primeiro lugar, pelo simples facto de poder haver alguém (geralmente existe sempre) que mereça maior distinção, consideração e respeito.

• No Andar

Dois hóspedes a caminhar lado a lado num hotel ou restaurante, dá-se a direita:

- Ao hóspede que nos merece mais respeito e consideração pelo cargo que ocupa;
- A um hóspede mais velho;
- A um hóspede do sexo feminino.

1.5 DEVERES DO ANFITRIÃO COM OS CONVIDADOS À MESA

Falar de etiqueta à mesa é um assunto delicado com um mundo de pormenores a explorar. A etiqueta é um reflexo da educação e do bom senso. Convém, por isso, pôr em prática um conjunto de preceitos, quer seja o anfitrião ou o convidado.

Na etiqueta à mesa, no papel de anfitrião, os seus deveres resumem-se a:

- Delinear e planear o jantar com o máximo pormenor (exce-lente conhecimento real da unidade hoteleira e tipo de serviço efetuado);
- Não efetuar o pagamento da conta à frente dos comensais, pois não é elegante;
- Confirmar *in loco*, sem convivas, a mesa do restaurante e verificar se está tudo conforme o solicitado;
- Não se sentar à mesa se a pessoa em questão estiver atrasada, devendo antes aguardar;
- Sentar os convidados antes de o próprio se sentar;
- Oferecer um aperitivo ao convidado mesmo que não lhe apeteça, pois fica bem, é um gesto de cortesia;

- Antes de escolher (*à la carte*), estabeleça uma conversa, sobre a atualidade, de aproximadamente 10 minutos;
- Não reclamar com o empregado de mesa à frente dos convivas;
- Tratando-se de negócios, o almoço é a refeição que mais se adequa;
- Quando o propósito direto do almoço não são negócios, eventuais assuntos profissionais apenas são abordados depois de a refeição terminar, para não correr o risco de o jantar se tornar menos agradável e cortês;
- Usar o guardanapo de pano desdobrado sobre o colo, protegendo-o e evitando quaisquer nódoas no vestuário;
- No final da refeição, o guardanapo deve ser colocado sobre a mesa à direita do prato, caso o mesmo seja retirado com a mão direita; se o guardanapo for retirado com a mão esquerda, então deve ser colocado à esquerda do prato, e em ambos os casos deve ficar sempre desdobrado. No entanto, se tiver de se levantar depois de ter comido a entrada, deve deixar o guardanapo sobre a cadeira e não desdobrado na mesa;
- Levar os talheres à boca e não baixar a boca até à comida, comer de boca fechada sem fazer ruído a mastigar e, ainda, não falar de boca cheia;
- Limpar a boca antes de degustar o vinho;
- Levantar o copo para beber, qualquer que seja a bebida, ao nível da boca sem que haja inclinação;
- Nunca encher o copo na sua totalidade, apenas deve a porção da bebida ocupar entre um terço e metade do copo;
- É proibido bater com os talheres no prato enquanto se aguarda pela comida;
- Manusear os talheres corretamente, não brincando com eles ou com outras peças presentes na mesa;
- Nunca cortar o pão à mesa com uma faca, pois come-se partido à mão, em pequenas porções; não se molha o pão no molho, a menos que seja uma prática aceite por todos à

mesa, sobretudo quando o molho é especial, devendo ser feito de forma discreta;

- Nunca encher o prato;
- Quando, no decorrer da refeição, se faz uma nódoa no vestuário, tentar disfarçar com naturalidade o sucedido é a atitude mais correta, se for o convidado ou hóspede o causador desta situação em si próprio; quando é este que a provoca sem intenção noutra pessoa, deve apressar-se a pedir desculpa pelo descuido e deve solicitar de imediato um guardanapo de pano e água quente ou o tira-nódoas;
- À mesa nunca deve virar o prato para ver a marca do mesmo, quando muito, por uma questão de curiosidade, pergunta-se de forma subtil;
- Beber e comer com moderação e pausadamente;
- Não utilizar palitos para palitar os dentes, enquanto estiver à mesa; caso seja uma necessidade, deve ir à casa de banho para resolver a questão;
- Apoiar os antebraços na mesa e nunca os cotovelos;
- Sentar-se com o tronco na posição vertical, direita, próximo da mesa, de costas encostadas à cadeira, com os pés pousados no chão sem que estejam apoiados nas travessas da cadeira (quando existem). Nunca afastar a cadeira para trás para cruzar as pernas ou balançar a cadeira;
- Não se espreguiçar na cadeira;
- Não utilizar o telemóvel no decorrer do jantar. Apenas se admite por motivos de extrema importância e, neste caso, avisa-se previamente o convidado desta necessidade. Ao atender uma chamada, pressupõe-se que a mesma seja realizada tão breve quanto possível e, após terminar, deve o convidado pedir desculpa pelo sucedido;
- Ao terminar a refeição, deve deixar a cadeira conforme está, isto é, desordenada, e não arrumada junto à mesa;
- O anfitrião deve ser a última pessoa a levantar-se e a abandonar a mesa;

- Deve acompanhar o convidado à porta quando este se for embora;
- E ser o último a partir após sair do restaurante.

• Nota Final

Ao convidar ou ao partilhar mesa com alguma figura social ou oficial, tem de adotar um comportamento socialmente aceite, digno e correto. Tem de saber respeitar as precedências de quem é mais importante. Na realidade, torna-se um problema, e dos grandes, quando a etiqueta «cai» e, portanto, nada melhor do que saber aplicá-la na ocasião certa.