

Protocolo Institucional e Social – Etiqueta

Objetivos Gerais

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

O Protocolo representa hoje uma ferramenta essencial na gestão de uma carreira de sucesso feita de reuniões, encontros, apresentações, jantares sociais, comunicação aos órgãos de comunicação social, entre tantos outros eventos que fazem, cada vez mais, parte do dia-a-dia de um profissional exigente e conhecedor. Se noutras áreas, estes conhecimentos são já muito valiosos, na área da Administração Pública, são essenciais para o sucesso das relações e do eficaz desempenho de funções.

Objetivos Específicos

No final deste curso os participantes saberão:

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

Destinatários

Este curso destina-se a todos os profissionais das áreas da Administração Pública, afetos à área protocolar ou de organização de eventos e outros profissionais que frequentem esses eventos e/ou pretendam transmitir uma imagem moderna, correta e apropriada tanto nos programas de trabalho como em programas sociais.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Carga Horária

18 Horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I - Protocolo e imagem institucional

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

Módulo II - Normas protocolares no contexto institucional

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

Módulo III - Organização de eventos

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

Módulo IV - Protocolo à mesa

- Tipos de mesa;
- Ementas;
- Decoração;
- Serviço de mesa;
- Distribuição das pessoas;
- Comportamentos à mesa;
- Colocação de bandeiras;
- Comportamento:
 - Hierarquia;
 - Apresentações e cumprimentos;
 - Agradecimentos;

- Fórmulas de cortesia e tratamento;
 - Conversação;
 - Fumar;
 - Gorjetas.
- Presentes:
- Porque oferecer;
 - Quando oferecer;
 - O que oferecer.

Módulo V - Indumentária formal e informal

- Viagem;
- Cerimónia.

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.