bem viver

Posso lhe servir um café?

O café que ela prepara é uma delícia! Estou-me referindo à copeira de uma empresa a quem chamarei de Dona Tereza, que me pediu orientação de como servir café para as visitas que o diretor recebe. Disse ter conhecimento da regra básica: as bebidas sempre são servidas pelo lado direito do visitante, seja café ou água. E se esforça para, na medida do possível, segui-la. No entanto, se vê em uma saia justa ao ter de servir o café em lugares onde não há espaço no ambiente para se posicionar ao lado direito de cada visitante sentado para servir o café.

A partir deste questionamento, listei algumas dicas para Dona Tereza observar e assim lhe dar mais tranquilidade ao fazer seu trabalho e demonstrar cordialidade e hospitalidade ao servir.

- Servir as bebidas, sempre que possível pelo lado direito do visitante, seja água, café ou chá.
- Trazer o café já servido nas xícaras de acordo com a preferência de cada um, com a garantia de que não esfriará. Assim, não haverá necessidade de apoiar a bandeja em algum móvel e sim segurá-la com firmeza e equilíbrio com a mão esquerda, pegar a xícara com sua mão direita e servir o visitante.
- O visitante é o primeiro a ser servido; depois as pessoas da empresa anfitriã.
- Se o lugar da reunião for distante da copa, o ideal é trazer na bandeja as xícaras com pires e colherinhas, o açucareiro e o adoçante, o bule/térmica com o café. Neste caso, recomenda-se colocar a bandeja em cima de um aparador, preferencialmente fora da mesa onde se encontram as pessoas reunidas, para servir o café de acordo com a preferência de cada um.
- Para tornar o ambiente da reunião menos formal, pode-se instruir a copeira para deixar a bandeja com as xícaras, o açucareiro, o adoçante e a térmica com o café no centro da mesa, para que cada um se sirva. O ideal é que, na sala de reuniões, tenha um móvel/aparador ao lado da mesa onde acontece a reunião

para colocar o café, o açúcar, o adoçante, alguns biscoitos, bombons, água e copos, ou chá, dependendo do estilo de hospitalidade da empresa. Cada visitante se serve a partir do convite do anfitrião, que os deixa à vontade para que se sirvam sempre que assim o preferirem. Este tipo de organização também é recomendado para pequenos espaços, que não permitem à copeira se aproximar de cada visitante e servi-los conforme a regra, pelo lado direito.

Bem, posso afirmar que Dona Tereza passou a aplicar algumas destas dicas, o que lhe trouxe mais confiança ao realizar seu trabalho.
Agora, você - gestor(a), executivo(a) - também pode se valer destas dicas de hospitalidade no caso de não ter uma Dona Tereza em seu escritório para servir os visitantes. Não lhe desmerece o cargo que tem. Pelo contrário. Rende-lhe pontos pela cortesia e carinho com que recebe e acolhe pessoas.

Autora: **Eliane Wamser**

Mestra em Educação: Ensino Superior;
Professora, consultora e instrutora de treinamento nas áreas de etiqueta empresarial, assessoramento executivo, postura profissional no atendimento e relacionamento, cerimonial e protocolo.
Gestora Educacional do Instituto Bem Viver.
Autora do livro *A secretária que faz.*
http://www.a-secretaria-que-faz.blogspot.com/
eliane@institutobemviver.com.br