

ÍNDICE

Prefácio	11
Introdução	15
O protocolo e a imagem da empresa	
Noção de protocolo	19
A importância do protocolo na imagem da empresa	21
Ser e parecer: a comunicação directa	
Tipos e maneiras de comunicar	23
A importância da primeira impressão	27
Requisitos de uma boa imagem	28
Apresentações	33
Precedências	36
Precedências oficiais	39
As executivas e as precedências	41
Vestuário	44
Escrever e responder: a comunicação escrita	
Cartas	53
Correspondência oficial	54
Faxes	58
Felicitações, agradecimentos e pêsames	59

10 IMAGEM E SUCESSO

Convites (formais, informais e particulares)	59
Cartões-de-visita	72
Falar e escutar: a comunicação oral	
O telefone como instrumento da imagem	81
O telemóvel	84
Discursos e brindes	85
Estar e participar: as relações públicas	
As relações públicas	89
Acolhimento e acompanhamento de visitantes	90
A secretária e as relações públicas	92
Fumar: onde, como e quando	93
Organização de programas de trabalho	95
Reuniões e audiências	101
Participação em feiras	105
Visitais	106
Ofertas	112
Viagens	112
Receber e conviver: a organização de programas sociais	
Almoços e jantares	117
Sistema francês	118
Sistema inglês	119
Planos e cartões de mesa	120
Ementas, vinhos e flores	140
Comportamento dos convidados	142
Serviço de mesa	143
<i>Cocktails</i>	146
Recepções	147
Bibliografia	151