

# Claudia Matarazzo – Caderno Especial na Tribuna de Vitória

aTRIBUNA

## ESPECIAL

Projeto de Marketing

VITÓRIA, ES | QUINTA-FEIRA, 27 DE AGOSTO DE 2015

CACÁ LIMA

### Cerimonial e etiqueta em eventos nos dias atuais

A Rede Tribuna trouxe para o projeto “Em Pratos Limpos” um assunto que faz parte do dia a dia das pessoas e também das empresas. O tema foi abordado pela consultora de comportamento Claudia Matarazzo.



Um grupo de mais de 300 empresários prestigiaram a palestra da Claudia Matarazzo em Vitória, como parte do Projeto “Em Pratos Limpos”, que gerou esse caderno especial da Tribuna. Os empresários foram favoráveis nesse tipo de esclarecimento ao setor – pois tudo pode ser feito para se ter um retorno ou ficar péssimo para o contratante. Entenda melhor a matéria.

Especial

# Planejar é a chave para o sucesso

Seja uma reunião em casa ou uma inauguração de uma grande empresa, é fundamental para um evento ser bem-sucedido que se faça um plano

O recado dado pela jornalista e consultora de etiqueta e comportamento Claudia Matarazzo durante palestra promovida pela **Rede Tribuna** é planejar não só os grandes eventos, mas todos eles. Seja uma reunião em casa ou uma inauguração de uma grande empresa, tudo deve ser planejado com antecedência. “É preciso ter esse cuidado de planejar os eventos do dia a dia da empresa. Há 24 anos eu venho fa-

lando de comportamento e, nos últimos 10 anos, quem me contrata são as empresas, porque as empresas perceberam que é um trunfo você ter gente que sabe transitar com elegância entre as tribos. Que sabe deixar para o cliente uma imagem bacana”, disse a palestrante.

Ela lembrou ainda que as novas tecnologias trouxeram mais rapidez à comunicação, mas que isso não significa que a comunicação ficou mais eficiente. “Perdemos o convívio ao vivo, o olho no olho, porque o mundo mudou muito nas últimas três décadas.”

Essa ruptura de comportamento na forma de se comunicar, segundo Claudia, deixou a comunicação mais rápida e volumosa, mas não tão agradável e eficiente. E isso reflete no trabalho e na empresa.

E como continuar a receber bem no meio dessas mudanças todas? Precisamos resgatar o convívio ao



A DUPLA CLAUDIA MATARAZZO E MARIO AMENI apresentou um passo a passo para a realização de eventos

“O anfitrião deve receber os convidados à porta, sempre, em qualquer tipo de evento, grande ou pequeno”

Claudia Matarazzo, consultora

vivo que é muito mais eficiente do que 35 emails que ninguém lê direito, responde a consultora de etiqueta e comportamento. “Quando você está olhando no olho do outro esse vínculo se aprofunda. Esse convívio pode ser benéfico para os negócios.”

Acompanhada pelo cerimonialista Mario Ameni, ela disse que

um evento precisa estimular todos os sentidos em um só momento. Visão, audição, tato, paladar e olfato. Outro cuidado é com a forma de convidar. É preciso ter um mailing sempre atualizado e saber definir o público adequado para aquela ocasião.

A recomendação feita pela especialista Claudia Matarazzo é para

que o anfitrião receba os convidados à porta, sempre, seja em qualquer tipo de evento.

Ela garante que mesmo com pouco dinheiro é possível fazer bonito e que o importante de um evento é ter emoção. “Bom é quando todos conversam e a gente percebe que há um entrosamento entre os convidados”.

## ELES TÊM EXPERIÊNCIA



### Guia e feira focados em casamento

Elas têm o foco voltado para a realização do casamento perfeito. Flávia Firmino e Joelma Peterle, são responsáveis pela organização da Feira de Noiva e pela edição do Guia Casar.

"Informação é muito importante para nós e acreditamos sempre no que a Claudia Matarazzo diz pois ela tem muito conhecimento sobre regras para eventos sociais", disse Flávia.

Com a segurança de quem conhece o assunto, Joelma Peterle comentou que é essencial o empresário saber se colocar dentro de um evento, dentro de uma reunião.



### Dedicação e profissionalismo

Ter qualificação, postura, educação, dedicação e amar o que faz. Esses são alguns segredos que o garçom Jorge Guilherme de Jesus, o Jorginho, de 50 anos, destaca para estar há 36 anos na profissão.

"Comecei ajudando meu pai, que passou a me levar para trabalhar com ele. Fiz curso no Hotel Senac em 1985 e comecei trabalhando no Itamaraty, onde estou atualmente", contou Jorginho.

Ele, que trabalhou por oito anos no Palácio Anchieta, a serviço do governador do Estado, e serviu até presidente da república, destacou que para ser um bom garçom é preciso ser uma pessoa dedicada ao serviço, estar sempre bem arrumado e ter atenção ao que faz, para dar tudo certo. "Meu interesse é quê dê tudo certo e sempre trabalho em prol disso. Tenho orgulho da minha profissão", afirmou.

### Cuidado para não confundir protocolo

Com 29 anos de experiência, o cerimonialista Leonardo Lares sabe como é importante seguir o protocolo. "Quando se tem uma autoridade presente, há que se ter um protocolo diferente na hora de receber, pois torna-se um cerimonial misto, que deve seguir algumas regras diferentes", comenta.

Segundo ele, é preciso saber distinguir o cerimonial governamental do não governamental, pois ainda se confunde um pouco isso. Mas ele afirma que apesar da necessidade de seguir regras, o mais importante é manter o brilho do anfitrião.



## PARA RECEBER BEM

### Mailing

- > QUALQUER EVENTO COMEÇA com um mailing organizado e atualizado.
- > ISSO PARECE O BEABÁ, mas é necessário manter o mailing atualizado para cada evento.
- > É SEMPRE IMPORTANTE ter cuidado para não misturar os públicos.

### Estimular os sentidos

- > RECEBER BEM DE VERDADE é você conseguir estimular num só evento todos os sentidos: visual, tato, paladar, olfato e auditivo.
- > UMA DECORAÇÃO BONITA acolhe e estimula o sentido visual. A toalha de mesa, guardanapos e talheres esti-

mulam o tato. O cheiro que envolve o ambiente pode trazer conforto e o sabor do alimento é fundamental.

- > PARA CONCLUIR: música adequada, no volume adequado. Lembre-se: receber bem é receber quantos couberem na sua casa.

### Convite

- > QUEM CONVIDA É SEMPRE o presidente da empresa. Não é a empresa.
- > SE O CONVIDADO FOR uma autoridade pública, por exemplo um prefeito, não adianta mandar o convite só para o prefeito, precisa chegar até o chefe de gabinete, o assessor. Depois é preciso ligar e mandar email

para ter certeza que chegou até a autoridade e se há confirmação.

- > ÀS VEZES O CONVITE FÍSICO nem é considerado para a autoridade pública, é preciso fazer um ofício. Pode ser encaminhado também um reserve a data, um convite virtual que antecede o convite impresso para a pessoa se programar em meio a tantos eventos acontecendo.

### Relógio

- > EVENTO BOM É DE UMA HORA estourando. Falas longas devem ser evitadas em solenidades. No máximo cinco minutos e olhe lá. Falas oficiais devem ser rápidas.

### Traje

- > É SEMPRE RECOMENDADO por o traje para orientar as pessoas. São três nomenclaturas utilizadas: esporte, passeio e passeio completo. Se a pessoa não souber o que é passeio completo, ela vai se informar.
- > O QUE NÃO PODE É INVENTAR nomes para traje. Hoje as pessoas colocam coisas que não existem, como esporte dramático.

### Roteiro

- > QUALQUER EVENTO tem um roteiro passo a passo. Se tem um convidado especial para ser recebido é preciso saber onde ele vai desembarcar,

### Formação de mesa

- > SE TEM FORMAÇÃO DE MESA, precisa seguir o decreto com orientações sobre os assentos. Se o governador está presente, por exemplo, é ele quem deve sentar ao centro. Os mais importantes sempre ficam no meio.

### Local

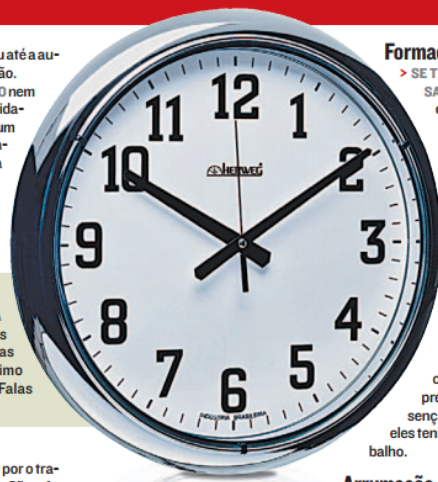
- > É IMPORTANTE TER O LOCAL definido para os públicos, incluindo imprensa. É preciso considerar a presença dos jornalistas e que eles tenham espaço para o trabalho.

### Arrumação

- > HÁ UM MODELO que prevê o local adequado para a bandeira e o púlpito sempre do lado direito. Pode parecer detalhe, mas são detalhes importantes.

### Cancelamento

- > SE O EVENTO FOR CANCELADO se faz necessária uma justificativa e o envio de um comunicado. Mesmo assim, no dia em que seria o evento precisa ter alguém no local porque nunca sabemos se todos receberam o aviso de cancelamento.



A MESA BEM POSTA aguça os sentidos, principalmente a visão e o tato

# Colunistas da Rede Tribuna avaliam o tema

Maurício Prates, Larissa Altoé e Lu Lima, que fazem a cobertura dos eventos sociais e empresariais para o jornal **A Tribuna** e para a **TV Tribuna** participaram do almoço-palestra com a consultora Claudia Matarazzo sobre cerimonial e etiqueta em eventos.

Na avaliação da apresentadora Lu Lima, do programa *Circulando*, da **TV Tribuna**, a palestrante abordou muito bem como deve ser o ritual de cerimônia e a postura do anfitrião. "Não adianta organizar uma megafesta e o anfitrião não receber de forma elegante. Eu sinto que o mercado de eventos no Estado é ativo, com resultados, mas que ainda é um pouco carente nessa preparação do empresário. Que essa palestra tenha despertado no empresariado a importância de planejar, desde um pequeno jantar

em casa até uma superfesta."

Já a titular da coluna Paulo Octávio, a jornalista Larissa Altoé destacou a parte em que a palestrante falou sobre entrosamento. "Achei interessante quando ela disse da emoção, mesmo havendo pessoas que não se conhecem no evento é possível ter um fator que desperte a emoção, que crie um gancho entre os convidados que acaba fazendo o assunto fluir e envolvendo os convidados".

Para Maurício Prates, o mercado de cerimonial continua aberto para quem chegar de forma profissional. "Nada contra os que estão instalados aqui. Muitos evoluíram, mas o mercado está aberto, porque o espaço é muito grande. A Claudia foi precisa e mostrou que sem organização não se tem resultado positivo".

CACÁ LIMA



**COLUNISTAS** da Rede Tribuna: Lu Lima, Maurício Prates e Larissa Altoé

## EVENTOS NO DIA A DIA

FOTOS: CACÁ LIMA

### Informalidade na moda

Acostumada a frequentar e realizar eventos do mundo da moda, a empresária Juliana Modenese Kroeff, proprietária da franquia Lódice no Estado, destacou que alguns são mais informais, como os coquetéis de lançamento das coleções.

"Nesse caso, o convite pode ser virtual, mas sempre com a confirmação por telefone, para ser algo mais personalizado. A tecnologia facilita o dia a dia e temos mais liberdade, por ser o mundo da moda. Com as mídias sociais, a pessoa já vê o convite no celular, sincroniza com sua agenda, e fica tudo mais prático", disse.



### Acessibilidade

A consultora em acessibilidade e colunista de **A Tribuna** Mariana Reis, destacou que ao promover um evento é preciso pensar em inclusão. "Vou a muitos eventos e vejo que essa questão tem avançado. É uma verdadeira gafe não ampliar o olhar para receber todas as pessoas. Essa é uma questão de elegância e cidadania, que caminham juntas", afirmou.



### Razão e emoção

A diretora da Brand Comunicação, Brigida Alexandre, que desenvolve eventos corporativos, sociais e gastronômicos, disse que é preciso analisar vários aspectos ao planejar uma festa. "O evento corporativo é muito objetivo, tem orçamento e público específicos. Já o social, como um casamento ou bodas, lida com todo um apelo emocional", destacou.

# Qualidade nos eventos capixabas

Setor de eventos cresce no Espírito Santo e possui uma infraestrutura completa para a realização de festas

Nas últimas décadas houve um crescimento do mercado de organização de eventos no Espírito Santo. Quem sai ganhando com essa profissionalização são os contratantes e convidadas, que podem participar de festas com organização nota 10.

Atualmente as pessoas já entendem a importância da contratação de um profissional para fazer um evento. "Acho que hoje é impossível fazer um grande casamento ou um evento sem um trabalho de cerimonial, que serve para facilitar o trabalho dos outros fornecedores

e do próprio cliente. As noivas, quando me procuram, já sabem da importância desse trabalho", comenta Roberta Lacerda, filha de uma das mais tradicionais cerimonialistas de Vitória, que segue o caminho da mãe, se destacando em cerimonial de casamento e aniversários de 15 anos.

Com 25 anos de experiência em eventos e professora da área, Ingrid Castro disse que a palestrante do almoço promovido pela Rede Tribuna, Claudia Matarazzo, conseguiu expressar a importância de um planejamento de evento. "Nada hoje se faz sem planejamento. Quem faz isso é amador. Todo evento é ímpar, não existe produção em série. Para cada tipo de solenidade e de situação existe um tipo de planejamento e tem as características específicas, seja um almoço, jantar ou palestra".

Quanto às regras, Ingrid disse que dentro do conhecimento de



MARIA HELENA PACHECO, Roberta Lacerda e Ingrid Castro convidadas do almoço com Claudia Matarazzo

cada um é possível quebrar um pouco da informalidade, mas mantendo o protocolo com autoridade para que não se cometa gafe, tornando um evento que poderia ser brilhante em um fracasso.

Capixaba que frequenta os

eventos sociais há muitos anos, a empresária do ramo de moda Maria Helena Pacheco confirma que é possível perceber que a qualidade dos eventos melhorou muito em Vitória e que os serviços foram aperfeiçoados.

"Sem dúvida progredimos muito nos últimos anos. Acho que no dia a dia de qualquer pessoa as regras de etiqueta são importantes, seja no trabalho ou no comportamento pessoal e as dicas da palestrante foram muito boas", concluiu.

“Precisamos fazer o resgate dessa etiqueta, que não é uma etiqueta de frescura. O objetivo dela é facilitar o convívio entre as pessoas”

so, naturalidade e afetividade.

Veja que esse desequilíbrio é tamanho que se tornou um caso de saúde pública. No Hospital das Clínicas, em São Paulo, por exemplo, há um atendimento chamado de detox virtual. Uma dica é: nunca diga nada nas redes sociais que não falaria pessoalmente, olho no olho.

➤ **As pessoas compreendem o valor dessas regras para um**

CLAUDIA MATARAZZO

**bom convívio?**

Compreendem. Um exemplo que ilustra bem isso é que na hora de contratar um profissional a avaliação se dá com base nas habilidades e currículo, ao passo que, na hora de demitir, pesquisas apontam que 70% das demissões ocorrem por erros ligados ao compor-

tamento, geralmente por postura inadequada. Ou seja, etiqueta é uma ferramenta que possibilita uma segurança profissional.

Então, é muito importante a atitude. Há uma série de regras pontuais que são primordiais, como por exemplo não ser arrogante e não ser preconceituoso.

**gentileza fazem parte desse contexto?**

Fazem porque são atitudes que facilitam a comunicação e o convívio. Elas estão dentro do tripé da etiqueta que são: bom senso, naturalidade e afetividade. Por exemplo, vestir-se adequadamente com o ambiente está dentro de bom senso. Ser gentil compõe os aspectos da afetividade.

## Básico da etiqueta à mesa

Quando o assunto é etiqueta, geralmente as pessoas associam o tema à forma de se portar à mesa. Sabemos que etiqueta vai muito além disso, mas existem algumas regras importantes que orientam as pessoas a se portarem à mesa em situações sociais.

Essas regras estão bem menos rígidas nos dias atuais do que era exigido antigamente. Mas, mesmo naqueles momentos que não exigem tanta formalidade, se fazem necessários alguns cuidados, como por exemplo, mastigar de boca fechada.

Outra regrinha básica que desce de criança a gente costuma esquecer é: não coloque os cotovelos so-



bre mesa. Pode parecer uma atitude simples, mas passa um ar de desleixo e tira o espaço daqueles que estão ao lado. O correto é mantê-los junto ao corpo.

O importante é ser elegante sem perder a naturalidade, como disse a jornalista Claudia Matarazzo, o tripé da etiqueta é bom senso, naturalidade e afetividade.

### FAZENDO BONITO

#### 10 dicas para não pagar mico

**1 GUARDANAPO NO COLO** – o de pano, porque o de papel fica sobre a mesa.

**2 ORDEM DOS TALHERES** – não se desespera! Se tiver mais do que um, comece de fora para dentro.

**3 MASTIGAR DE BOCA FECHADA** – nem é tão difícil: mastigue de boca aberta em frente ao espelho e perca o mico.

**4 NÃO COMECE A COMER ANTES DA DONA DA CASA** – a não ser que ela peça.

**5 NÃO ENCHER MUITO O PRATO** – e nem misturar a comida fazendo aquela gororoba.

**6 SAIBA DIZER NÃO** – não fale que não gosta, que está de dieta ou faça cara de nojo. Apenas sirva-se de pouco e dê uma disfarçada.

**7 EVITE FRASES COMO** – “estou cheio”, “estufado”, “comi feito um boi”. Não dá, né?

**8 COTOVELO À MESA** – não pode e pronto.

**9 TALHERES EM PARALELO** – com os cabos virados para você.

**10 PALITO** – comida ficou presa no dente? Não dá para tirar com mão, língua ou palito. Ainda que palito esteja te tentando, pegue discretamente e leve ao banheiro.