

MANUAL DO EXPOSITOR FEIRA DE OPORTUNIDADES VIACREDI - 2014

O manual do EXPOSITOR tem por objetivo orientar os procedimentos básicos para a participação na Feira de Oportunidades VIACREDI, estabelecendo os direitos e deveres da VIACREDI e dos EXPOSITORES. Nele você encontrará normas, informações administrativas, orientações técnicas e operacionais, que deverão ser cumpridas e respeitadas pelo EXPOSITOR, seus funcionários e/ou contratados, durante o período de montagem, realização e desmontagem do evento. Informamos que este manual é parte integrante do contrato de participação do EXPOSITOR na Feira de Oportunidades. O não cumprimento pelo EXPOSITOR das instruções constantes neste manual isentará automaticamente a VIACREDI de qualquer responsabilidade de problema ou prejuízos que possam advir para o EXPOSITOR.

01. DATA:

15, 16 e 17 de agosto de 2014

02. LOCALIZAÇÃO DO EVENTO

Local: Clube de Caça e Tiro Velha Central.

Endereço: Rua dos Caçadores, nº 3680, Bairro Velha, Blumenau, Santa Catarina.

03. PROGRAMAÇÃO DO EVENTO:

Será publicada no site www.viacredi.coop.br/feiradeoportunidades.

04. ESTRUTURA DO ESTANDE FORNECIDO PELA VIACREDI

- Altura de 2,20m, com área de 6 m² (3x2 metros);
- Paredes em octanorme, montados com perfis de alumínio anodizado e travessas de alumínio;
- 1 tomada simples;
- Piso com forração em carpete;
- 1 testeira em placa branca com identificação padronizada de cada expositor.

05. ÁREA PRIVADA DO ESTANDE

Correspondente ao espaço interno de uso exclusivo do expositor designado por estande, na qual não podem circular pessoas estranhas, a não ser com autorização dos responsáveis.

06. ÁREA COMUM OU DE USO GERAL

Entende-se por aquela destinada à circulação dos usuários e dos convidados: ruas, corredores, passagens, interligações e áreas de serviços.

07. MONTAGEM DOS ESTANDES

A montagem do estande deverá ser realizada no dia 14 de agosto de 2014 (quinta-feira), das 08h às 22h.

08. MONTAGEM COMPLEMENTAR E DECORAÇÃO DO ESTANDE

- É responsabilidade do expositor a montagem personalizada do estande, decoração e instalação de seus produtos nos prazos e condições estipulados pela VIACREDI.
- Não é permitida a utilização de materiais inflamáveis na decoração dos estandes.
- A VIACREDI não se responsabiliza pelo manuseio e carregamento de mercadorias e equipamentos no interior da área de exposição;
- A decoração/montagem do estande não poderá invadir os corredores ou estandes vizinhos. Para a decoração na parte superior do estande, deverá ser obedecida a altura do estande como limite;
- Nenhum elemento de montagem poderá ser fixado no piso, colunas ou paredes ou na estrutura de cobertura do pavilhão. Poderão ser fixados apenas banners, adesivos ou outros materiais que não danifiquem a estrutura do estande.
- É de total responsabilidade do expositor o recebimento do seu material de exposição, devendo ter no local uma pessoa responsável para recebê-lo, ficando a VIACREDI isenta de quaisquer responsabilidades.

09. DESMONTAGEM DOS ESTANDES

- A desmontagem interna do estande deverá ser realizada nos dias 17 de agosto de 2014 (domingo), das 18h às 22h ou no dia 18 de agosto de 2014 (segunda-feira), das 08h às 12h.
- No momento da devolução do estande, será efetuada a verificação de suas condições, tendo em vista que o mesmo deve ser devolvido devidamente limpo e nas mesmas condições em que foi entregue, ficando por conta do expositor as despesas de eventuais reparos.

10. CREDENCIAIS

A VIACREDI fará a entrega de credencial ao expositor e demais pessoas que realizarão o atendimento dos visitantes no estande. Esta credencial permitirá o acesso ao estande e será entregue ao expositor mediante a devolução do contrato de participação assinado pelo responsável e do anexo 1, contendo a identificação das pessoas que serão envolvidas.

É obrigatório o uso da credencial, em local visível por parte dos expositores, durante o período de realização do evento. Não será permitido a qualquer pessoa credenciada ceder a sua credencial para a entrada de terceiros. Ocorrendo tal caso a credencial será recolhida e anulada.

11. ACESSO AO PAVILHÃO DE EXPOSIÇÃO

- Durante todo o período de montagem, terão acesso ao pavilhão somente os portadores de credencial;
- É proibida a entrada de menores de 16 anos no pavilhão de exposição durante o período de montagem;
- Não será permitido o acesso ao local do evento, fora do horário de funcionamento estabelecido. Apenas expositores credenciados e portadores de identificação apropriada, receberão autorização para ingressar no horário estabelecido para abastecimento e limpeza dos estandes.

12. ASSISTÊNCIA E ACOMPANHAMENTO

A VIACREDI e a montadora dos estandes manterão no local equipe de apoio durante o evento para as orientações que se fizerem necessárias.

13. SEGURO

É responsabilidade de cada expositor assegurar-se de que seu estande, material de exposição e bens pessoais estejam cobertos por seguro durante todo o período do evento (incluindo montagem e desmontagem). Embora os organizadores tomem todas as precauções a fim de evitar roubos, danos e outros prejuízos, não poderão ser responsabilizados no caso de tais ocorrências.

14. SEGURANÇA E RESPONSABILIDADE

- Cabe ao Expositor o isolamento e segurança de seu estande durante a montagem, realização do evento e desmontagem. À VIACREDI cabe impedir o acesso e a circulação nas áreas internas da exposição, além da vigilância geral de suas dependências;
- A VIACREDI poderá vetar, a seu critério, e a qualquer momento, o acesso ou a permanência de vigilantes ou seguranças dos expositores no pavilhão, em caso de suspeita de conduta irregular, ainda que tenham sido credenciados.
- A VIACREDI não se responsabilizará por perdas, danos, roubos, avarias ou extravios de qualquer natureza durante o período de montagem, realização do evento e desmontagem, devendo cada Expositor providenciar a guarda e vigilância dos seus produtos e equipamentos;
- A VIACREDI também não será responsável por danos ou prejuízos causados às pessoas e ou produtos expostos durante o período integral do evento, causados por incêndio, raios, tempestades, terremotos, explosão, penetração de água, umidade, deficiência ou interrupção de energia elétrica, roubo, sabotagem, greves, convulsão social e sinistros de qualquer espécie;
- Não será permitido o funcionamento de motor de combustão interna no interior do pavilhão;
- Não será permitida qualquer atividade com uso de fogo;
- Não será permitido a utilização de explosivos, gases não inertes, tóxicos, combustíveis, GLP e líquidos inflamáveis;
- Não será permitida a instalação de ar condicionado nos estandes;
- Não será permitida a instalação de artefatos elétricos ou fiação externa, sem prévia e expressa autorização da VIACREDI;
- Caberá ao EXPOSITOR, quando necessário, fornecer à sua equipe contratada ou colaboradores os EPI's adequados ao risco, em perfeito estado de conservação e funcionamento;

- Máquinas e equipamentos expostos no estande deverão ser rigorosamente protegidos contra acidentes. Devem ser inacessíveis ao público, todos os componentes que apresentem perigo, tais como: engrenagens, correias, polias, materiais corrosivos, eletricidade, etc.;
- Não será permitida a operação de máquinas e equipamentos que não possuam sistema de exaustão ou que produzam som (ruído) superior a 65 decibéis;
- Não será permitido utilizar na decoração do estande, material de fácil combustão, assim como confetes, serpentinas e produtos assemelhados, de difícil remoção e limpeza;
- A VIACREDI poderá sustar a demonstração de todo e qualquer material que não seja produto destinado ao setor, que a seu critério possa apresentar riscos para pessoas, mercadorias ou estruturas e elementos de estandes ou da própria área do evento;
- Providenciar dispositivos de segurança dos produtos e equipamentos expostos (caso necessário).

15. REDE HIDRÁULICA E DE ESGOTOS

O pavilhão de exposições não possui instalações de rede hidráulica e esgoto disponíveis para os estandes.

16. LIMPEZA DO ESTANDE

- O serviço de limpeza do estande deverá ser realizado diariamente, sob responsabilidade da equipe do Expositor, no período previsto, antes de abertura diária da feira, devendo o material recolhido ser removido para a lixeira do pavilhão. Fora desse horário todo o material deverá ser acumulado em recipientes mantidos pelo Expositor em seu próprio estande;
- A VIACREDI providenciará a limpeza das áreas comuns ou de uso geral do evento.

17. SERVIÇOS TERCEIRIZADOS

O expositor é responsável por todas as ações e obrigações legais das empresas por ele contratadas, isentando a VIACREDI da solidariedade. A empresa prestadora de serviços que não estiver cumprindo as normas deste regulamento ou as normas da legislação vigente, dependendo da gravidade que estiver incurso, poderá ser penalizada com a suspensão dos serviços até seu enquadramento legal.

18. INSTALAÇÃO DE LINHAS DE TELECOMUNICAÇÕES E INTERNET

- A instalação de linhas discadas ou linhas privativas de comunicação de dados deverá ser requisitada diretamente a companhia telefônica local;
- Será disponibilizado pela VIACREDI acesso com internet sem fio.

19. INSTALAÇÃO ELÉTRICA E ILUMINAÇÃO INTERNA

- É permitido qualquer tipo de iluminação elétrica do tipo doméstica, aplicada unicamente dentro do respectivo estande, nas paredes divisórias e piso, com a finalidade de realçar os produtos expostos, sem causar alterações ou danos ao estande e ao local do evento e que não prejudiquem a visão dos visitantes e dos Expositores vizinhos, bem como sobrecarga no sistema;
- Qualquer consumo adicional com equipamentos de alta voltagem ou necessidade de ampliação da rede elétrica do estande deve ser previamente comunicado à VIACREDI;
- A responsabilidade pelos serviços de instalação elétrica é da VIACREDI através das empresas envolvidas na organização geral do evento, por ela contratada;
- Ao decorar ou complementar a montagem de seu estande não será permitido ao Expositor acesso na rede elétrica já instalada ou fazer arranjos não autorizados ou incompatíveis com as normas de segurança do local, responsabilizando-se por todos os danos decorrentes.
- O pavilhão de exposições não dispõe de energia 110 volts. Caso o expositor tenha algum equipamento que funcione com esta voltagem, deverá providenciar o equipamento necessário para conversão;
- Após o encerramento diário do evento, solicitamos que todos os expositores providenciem o desligamento de todos os equipamentos elétricos, uma vez que a VIACREDI e demais empresas envolvidas na organização geral do evento não se responsabilizam por queima ou danos nos equipamentos, em função de queda de energia ou a reparos feitos na rede. Esta medida também é válida, uma vez que evita superaquecimento ou possibilidades de incêndio e acidentes, além do consumo desnecessário.

20. INSTALAÇÕES ESPECIAIS

Qualquer equipamento cuja demonstração apresente riscos para o público, para estandes vizinhos ou mesmo para o pavilhão de exposição, deverá ser provido de instalações que eliminem por completo qualquer periculosidade.

21. EQUIPAMENTOS DE SOM E PROJEÇÃO DE IMAGENS

- O Expositor que pretenda ter música ambiente em seu estande deverá efetuar o pagamento prévio das taxas de direitos autorais, quando for o caso. Todo som produzido no estande não deverá exceder ao volume normal da voz;
- Não serão permitidas quaisquer projeções sobre as vias de circulação. Não será permitido também, o uso de qualquer aparelho de amplificação para emissão de mensagens ou promoções.

22. DISTRIBUIÇÃO DE BRINDES E MATERIAL PROMOCIONAL

- Poderão ser distribuídos gratuitamente, brindes, amostras, folhetos e catálogos, aos visitantes, exclusivamente no interior do estande. Não será permitido a realização de sorteios no interior do estande ou nos corredores. Em caso de sorteios a VIACREDI definirá local único para realização destes, reservando-se à VIACREDI o direito de fazer cessar uma distribuição se necessário;
- A distribuição de alimentos deverá seguir as normas determinadas pela vigilância sanitária, não tendo a VIACREDI nenhuma responsabilidade;
- Não será permitida a distribuição de brindes ou outro material de forma tal que obrigue o público a formar filas ou aglomeração desordenada nos corredores do pavilhão de exposição;
- A distribuição e/ou degustação de bebidas alcoólicas, somente poderá ocorrer no período de 01 (uma) hora que antecede o horário previsto para o encerramento diário do evento.

23. PROMOÇÃO DE TERCEIROS

- É absolutamente vedada a exposição e publicidade direta ou indireta de quaisquer produtos de empresas não participantes no estande do Expositor. O Expositor poderá, entretanto, solicitar à VIACREDI autorização para que apresente em seu estande produtos por ele não fabricado ou representado com exclusividade, mas que sejam absolutamente necessários à complementação de sua linha ou produtos;
- O Expositor que descumprir esta orientação será impedido de exercer sua atividade no evento até a regularização de sua situação;
- Não será permitida a participação e/ou presença no recinto da feira, de produtos, folhetos promocionais, logomarcas ou promoção de qualquer espécie, de instituições, empresas ou pessoas que não possuam contrato, acordo ou termo firmado com o evento.
- Não é permitida a divulgação e promoção de produtos e serviços que conflitam com os promovidos e oferecidos pela VIACREDI, como financiamentos, investimentos e ou outras soluções financeiras.

24. SHOWS

É proibida a realização de qualquer espécie de show no estande ou em qualquer outra área do evento, exceto se autorizado previamente.

25. LIMITES DE OPERAÇÃO DO PESSOAL DO EXPOSITOR

É proibido ao expositor, manter pessoal fora dos limites de seu estande em operação de distribuição de folhetos, amostras, cartões, abordagens, etc.

26. MATERIAL DE DIVULGAÇÃO

Sinalização, banners, cartazes e demais itens de publicidade ou exposição não poderão ultrapassar a delimitação da área do estande, inclusive na altura. Todo o espaço aéreo, interno e externo, nos limites do local de realização do evento é de uso exclusivo da VIACREDI.

27. DEPÓSITO DE MATERIAL OU EQUIPAMENTOS

- As vias de circulação não poderão ser utilizadas para depósito de materiais, ferramentas e produtos a serem instalados no estande. Toda a operação deverá ser realizada exclusivamente dentro das linhas do estande do Expositor;
- A VIACREDI não manterá depósito para a guarda de materiais e/ou mercadorias pertencentes ao Expositor, que deverá tomar providências neste sentido.

28. PISO E PAREDE DO ESTANDE E DO PAVILHÃO DE EXPOSIÇÃO

- O piso do pavilhão de exposição não poderá ser demarcado, pintado ou furado;
- Recomenda-se especial cuidado com as divisórias dos estandes, não sendo permitido pintar, furar, cortar, ou qualquer outro procedimento que possa danificá-las.

29. JARDINS E PLANTAS ORNAMENTAIS

Jardins, flores e plantas ornamentais serão permitidos quando contidos em vasos, cestos ou outros recipientes, sendo vedada a utilização de terra solta, areia e pedras para a execução de jardins no local, devendo o expositor após a desmontagem de seu estande fazer a remoção de todo o material.

30. SAÍDA DE PRODUTOS

Nenhum produto exposto poderá sair do pavilhão de exposição durante o funcionamento do evento, salvo com autorização da VIACREDI. Em casos especiais será autorizada a substituição de mercadoria que apresente defeitos por outras de iguais características.

31. OPERAÇÃO DO ESTANDE

- Não será permitido o depósito ou exposição de materiais perigosos, explosivos, insalubres ou poluentes que possam vir a causar quaisquer danos aos expositores ou aos visitantes;
- É proibida a utilização de animais vivos, como elementos de divulgação e/ou decoração;
- Não devem ser permitidas a guarda ou depósito de sacolas, bolsas ou outros pertences em local visível de exposição;
- Não será permitido que o pessoal credenciado para atendimento no estande faça qualquer tipo de refeição no seu interior;
- Os expositores ficam obrigados a manter seu estande aberto à visitação, mantendo sempre, no mínimo, uma pessoa para o atendimento durante todo o horário de visitação do evento;
- Serviços de manutenção do estande, circulação de mercadorias e volumes só poderão ser realizados fora dos horários de visitação da feira e por pessoal credenciado.
- Solicitamos que no mínimo uma pessoa responsável esteja no estande cerca de 15 minutos antes do início da abertura diária da Feira de Oportunidades.

32. IMPOSTOS E TAXAS

- Os impostos, taxas, contribuições e demais imposições das leis vigentes, federais, estaduais e municipais, serão de responsabilidade do expositor, desde que oriundas da exposição dos produtos expostos em seu estande;
- É responsabilidade dos expositores o trâmite legal de trânsito das mercadorias;
- O expositor deverá providenciar para que todos os produtos a serem expostos na feira, sejam acompanhados de nota fiscal e dentro da lei em vigor, evitando assim problemas com eventuais fiscalizações.

33. EMISSÃO DE NOTAS FISCAIS

PARA REMESSA DE MERCADORIAS

Ao fazer-se a emissão da nota fiscal mod. 1 ou 1ª, observar no campo da mesma **“Remessa de mercadoria para simples exposição na FEIRA DE OPORTUNIDADES DA VIACREDI. Operação isenta de ICMS conforme art. 4º, inciso VII do anexo 2, integrante do RICMS/SC, aprovado pelo Dec. Nº 2.870/01”**.

Natureza da Operação: Exposição/Feira

Código da Operação: 5914 – Remessa de mercadoria para demonstração ou exposição.

Nome/Razão Social: NOME DO EXPOSITOR

CNPJ: DO EXPOSITOR

Inscrição Estadual: DO EXPOSITOR

Endereço: Deve constar o endereço completo do local do evento.

Destaque do ICMS

a) No quadro valor do ICMS, escrever: ISENTO

b) No corpo da nota fiscal, escrever: ISENTO nos termos do art. 4º, inciso VIII do anexo 2, do RICMS-SC/01

PARA RETORNO DE MERCADORIAS

Ao emitir a nota fiscal de entrada, observar no campo da mesma “**Retorno de mercadoria remetida para simples exposição na FEIRA DE OPORTUNIDADES DA VIACREDI. Operação isenta de ICMS conforme art. 4º, inciso VII do anexo 2, integrante do RICMS/SC, aprovado pelo Dec. Nº 2.870/01**”.

Natureza da Operação: Retorno de Exposição/Feira

Código da Operação: 1914 – Retorno de mercadoria remetida para demonstração ou exposição.

Nome/Razão Social: NOME DO EXPOSITOR

CNPJ: DO EXPOSITOR

Inscrição Estadual: DO EXPOSITOR

Endereço: DO EXPOSITOR

34. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- Os expositores que contratarem menores de idade para atuação em seu estande, deverão apresentar licença específica emitida pelo Juizado de Menores;
- É expressamente proibido fumar nas dependências do Pavilhão, local do evento, conforme Decreto número 218, de 01/10/96, que regulamenta a lei 9294 de 15/07/96;
- Não será permitido qualquer tipo de produção de alimentos e bebidas no estande;
- É proibido o consumo de bebidas alcoólicas e refeições durante a montagem e desmontagem.
- A VIACREDI poderá alterar modificar ou aditar o presente manual, através de comunicações ou termos aditivos, sempre com o objetivo de aprimorá-lo, com vistas às melhorias das condições de funcionamento da Feira, tornando-se o cumprimento dessas eventuais alterações, modificações ou aditamentos obrigatórios a partir do momento em que for dado conhecimento ao expositor, através de sua publicação;
- A VIACREDI reserva-se o direito de decidir sobre casos eventualmente não previstos no presente manual, bem como estabelecer novas normas que se façam necessárias para o bom funcionamento da Feira.

CONTATO

Dúvidas e sugestões devem ser encaminhadas por telefone, e-mail ou pessoalmente, no Posto de Atendimento onde o expositor possui sua conta vinculada.

Posto de Atendimento Velha

Pessoa para contato: Adriana Witthoft Fachini

Telefone: 3328-4803

E-mail: velha@viacredi.coop.br

Posto de Atendimento Velha

Pessoa para contato: Andreia Seiler

Telefone: 3328-5720

E-mail: velhacentral@viacredi.coop.br

IMPORTANTE: Todos os itens constantes deste REGULAMENTO estão legalmente vinculados à assinatura do contrato.

**ANEXO I – Formulário de cadastro equipe de montagem e/ou de atendimento no estande
Entregar no Posto de Atendimento ou no local do evento até o dia 14/08/2014.**

Abaixo deve constar o nome das pessoas que trabalharão na montagem e/ou no interior do estande, realizando o atendimento dos visitantes, durante o período de realização do evento.

Nome: _____

Nome: _____

Nome: _____

Nome: _____

Nome: _____

Nome: _____

Nome: _____

Nome: _____

Nome: _____

Nome: _____

AGENDA DO EXPOSITOR

Um expositor consciente dos seus objetivos em uma Feira vai estar sempre pronto para atender o seu público. Definidos os objetivos de atuação na Feira, o próximo passo é o expositor preparar, e bem, a sua participação. Todas as ações do expositor com relação à sua participação no evento podem ser decididas e providenciadas com tempo, sem atropelo ou correria. Para isto, basta planejar.

Existem três momentos distintos, e igualmente importantes, para este planejamento:

ANTES DA FEIRA

1. Firmar o contrato de participação com o organizador e entregar os formulários solicitados (anexo I do Manual do Expositor).
2. Definir os responsáveis pela operacionalização de cada tarefa.
3. Definir os produtos e/ou serviços a serem apresentados, bem como sua exposição e a decoração do estande;
4. Preparar o material promocional (cartão de visita, fotos, catálogos ou folhetos), verificando orçamentos e prazos de produção.
5. Conhecer as datas e horários de toda a programação.
6. Ler na íntegra o Manual do Expositor.
7. Conhecer as normas de montagem, realização e desmontagem.
8. Tomar conhecimento dos deveres e obrigações como expositor.
9. Providenciar as obrigações legais (impostos e taxas a recolher, notas fiscais) – se necessário.
10. Preparar o pessoal que vai trabalhar no estande, informando sobre produtos e/ou serviços oferecidos.
11. Embalar e despachar produtos.
12. Preparar o material de uso no estande (papel, canetas, lápis, fitas, cola, tesoura, fio de nylon, tachinhas, outros).
13. Providenciar seguro dos equipamentos e materiais a serem expostos – se necessário.
14. Divulgar para os seus clientes a participação na Feira.
15. Montar uma lista, por escrito, com as tarefas que deverão ser cumpridas. Esta ação é importante e ajuda o expositor a se preparar melhor, além de evitar que esquecimentos aconteçam.

DURANTE A FEIRA

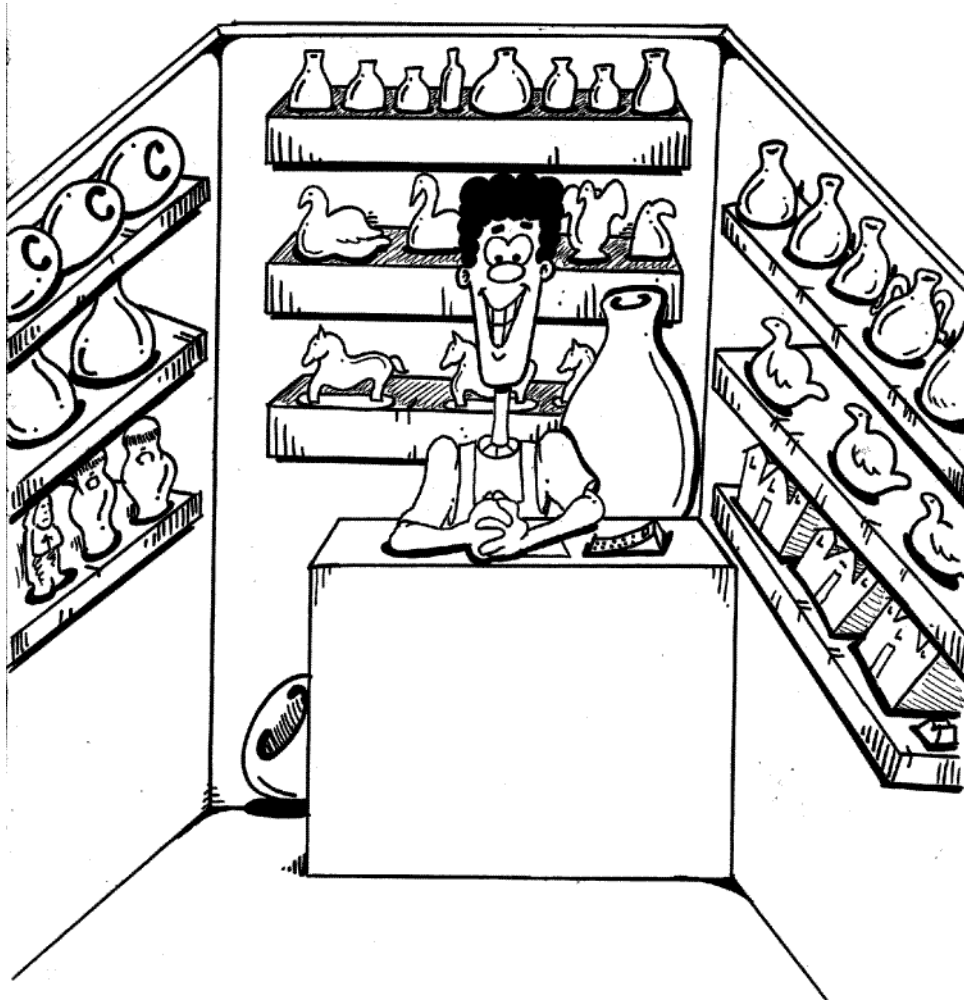
1. Apresentar-se à coordenação da Feira, retirar as credenciais e receber o estande.
2. Manter o estande limpo durante a realização do evento.
3. Manter a equipe atenta e motivada, com uma postura pró-ativa, abordando os visitantes.
4. Atentar para o uso da credencial durante o período de realização do evento.
5. Se programar para participar das demais ações realizadas durante o evento, como as palestras oferecidas pelo SEBRAE, apresentações culturais e outras.
6. Respeitar os horários de início e término de cada dia do evento.
7. Seguir as normas explícitas no Contrato e Manual do Expositor.
8. Nos horários de visitação, manter no mínimo, uma pessoa no estande para atendimento dos visitantes.
9. Cadastrar os visitantes e clientes que visitaram o estande.
10. Ao final do evento, responder a pesquisa de satisfação que será entregue nos estandes pela equipe da VIACREDI.

APÓS A FEIRA

1. Preparar desmontagem.
2. Embalar e despachar mercadorias para a origem.
3. Atender, nos prazos estabelecidos, os pedidos e solicitações que foram feitas durante a Feira.
4. Apurar os resultados, anotando os pontos fracos e fortes da participação. Este relatório será de grande importância para as ações futuras e participação em Feiras seguintes.
5. Contribuir com a pesquisa de mensuração de resultados que será aplicada pela equipe da VIACREDI.

Por: Antonio Bittelbrunn Junior - Mestre em Desenvolvimento Regional, Pós-Graduado em Planejamento e Gestão de Eventos Públicos e Privados, Pós-Graduado em Publicidade e Propaganda e Graduado em Turismo e Lazer. Atua a mais de 20 anos como consultor e organizador de eventos públicos e privados, feiras e congressos e é diretor da empresa Organizar Eventos.

DICAS DE ATENDIMENTO



1. A boa vontade ao atender uma pessoa manifesta-se no olhar e no tom de voz.
2. A cortesia é produto da boa educação.
3. Cada pessoa deve ser atendida com um sorriso e um sincero desejo de ajudar. Jamais se deve julgar uma pessoa pela sua aparência.
4. O atendimento ao cliente é prioridade número "um". Portanto, deve-se interromper o que se está fazendo. Ele precisa sentir que toda sua atenção está direcionada a ele.
5. O local do estande deve estar sempre em ordem. Ter sempre à mão papel e caneta para anotações, principalmente do nome, para não ter de perguntar novamente.
6. Cumprimentar a todos indistintamente com um "bom dia" ou "boa tarde", olhando-os nos olhos.
7. Perguntar ao cliente: "Em que posso ajudá-lo?" e o deixar dizer o que deseja, escutar atentamente para compreendê-lo corretamente. Prestar atenção ao seu assunto.
8. Para compreender e entender o problema do visitante deve-se coletar as informações relevantes por meio da elaboração de perguntas: quem, o que, onde, por que, são perguntas que não devem soar como um interrogatório. Por isso, usar termos cordiais como: gostaria de saber se... o senhor poderia, por favor, me dizer... a senhora se incomodaria em me dizer... será que a senhora poderia me ajudar a saber se... o senhor faria o favor de...

9. Tratar as mulheres por “senhora” e os homens por “senhor”. Evitar tratamento de intimidade como “você”, “meu bem”, “minha querida”, “fofinha”. E palavras no diminutivo: minutinho, favorzinho, obrigadinha, recadinho.
10. Manter sempre contato visual e não interromper a pessoa quando está falando, por achar que já sabe o que ela quer.
11. Quando a pessoa estiver falando, não balançar negativamente a cabeça, não fazer caretas negativas, nem franzir a testa por discordar.
12. Evitar respostas negativas: “O senhor está errado”, “A senhora não sabe do que está falando”, “A senhora está numa fase negativa e está muito nervosa”.
13. Dar sempre prioridade no atendimento à pessoa que está a sua frente. Em caso de chamada telefônica, só atendê-la depois de solicitar licença e receber a permissão para tal.
14. Procurar falar pausadamente, de forma clara e sem pressa. Não falar com alimentos na boca, pois comer, mastigar goma ou palitos durante o serviço não faz parte de um atendimento profissional.
15. O ambiente do estande não é lugar para descontração total e bate-papos pessoais, “chacrinhas” com os colegas. Comentários sobre problemas pessoais afetam o bom atendimento.
16. Usar o tom certo, suficiente para que a pessoa entenda sem precisar ficar repetindo as palavras.
17. Prestar informações corretas e precisas, com gentileza e segurança: “posso ajudá-lo com isso?”
18. Evitar dizer “não” no início de qualquer frase. Apresentar opções e soluções.
19. Evitar dizer: eu não sei; não podemos fazer isso; este assunto não é comigo; eu acho que...;
20. Evitar usar expressões como: né, tá, entendeu, hein, ahn.

Por: Antonio Bittelbrunn Junior - Mestre em Desenvolvimento Regional, Pós-Graduado em Planejamento e Gestão de Eventos Públicos e Privados, Pós-Graduado em Publicidade e Propaganda e Graduado em Turismo e Lazer. Atua a mais de 20 anos como consultor e organizador de eventos públicos e privados, feiras e congressos.