

Índice Geral

Autores	IX
Prefácio	XI
Capítulo 1 – Banqueting e Catering	1
1.1 Banqueting e catering: Duas realidades que se complementam.....	1
1.2 À procura do sucesso na operação.....	4
1.3 Conclusão	5
1.4 Exercícios	5
Capítulo 2 – Marketing e Vendas	7
2.1 Prospeção	7
2.2 <i>Dossier</i> especial de venda (o <i>kit</i> de banquetes)	7
2.3 Caracterização do serviço.....	9
2.4 Reunião técnica.....	14
2.5 Contratação	15
2.6 Planificação e difusão interna	15
2.7 Conclusão	19
2.8 Exercícios	19
2.9 Exemplo de serviços	20
Capítulo 3 – Orçamentação	21
3.1 Como orçar	21
3.2 Custos do espaço	22
3.3 Previsão de custos dos géneros alimentares	22
3.4 Previsão de custos com pessoal	27
3.5 Previsão de custos gerais	29
3.6 Margem de lucro.....	30
3.7 Previsão da receita potencial de banquetes.....	30
3.7.1 Cálculo do valor médio de serviços (banquetes).....	30
3.7.2 Cálculo da receita anual de banquetes.....	31
3.8 Conclusão	31
3.9 Exercícios	32
3.10 Exemplo: Orçamentação para um serviço de casamento	32
3.10.1 Custos de matéria-prima.....	33
3.10.1.1 <i>Cocktail</i>	33
3.10.1.2 Ementa da refeição.....	35

3.10.1.3 <i>Buffet</i> volante	39
3.10.1.4 Bolo de noiva e champanhe	43
3.10.1.5 Ceia	44
3.10.1.6 Custos totais de comidas e bebidas do casamento	45
3.10.2 Custos com pessoal	45
3.10.2.1 Pessoal de coordenação e de apoio	45
3.10.2.2 Pessoal para o <i>cocktail</i>	46
3.10.2.3 Pessoal para o serviço da refeição	47
3.10.2.4 Pessoal para o <i>buffet</i>	47
3.10.2.5 Pessoal para os serviços do bolo de noiva e da ceia	48
3.10.2.6 Total de custos de pessoal para o casamento	49
3.10.3 Previsão de gastos gerais: Fornecimento de serviços externos	49
3.10.4 Total de custos do pacote	50
3.10.5 Definição do preço de venda ao público	51
Capítulo 4 – Ementas	53
4.1 Introdução	53
4.2 Ementa como ferramenta de <i>merchandising</i>	57
4.3 Particularidades religiosas e restrições alimentares	57
4.4 Alergias e intolerâncias alimentares	60
4.5 Conclusão	63
4.6 Exercícios	63
Capítulo 5 – Empresa	65
5.1 Introdução	65
5.2 Recursos humanos	65
5.2.1 Secções de serviço	67
5.2.2 Secções de produção	67
5.2.3 Serviços de suporte	68
5.3 Fardamentos	68
5.4 Recursos materiais	71
5.4.1 Viaturas	72
5.4.2 Sanitários	72
5.4.3 Material de contingência para condições climáticas adversas	73
5.4.4 Material de acolhimento, informação e sinalização	73
5.4.5 Equipamentos de cozinha	74
5.4.6 Equipamentos de bebidas	75
5.4.7 Mesas, assentos, aparadores de serviço e outros equipamentos	75
5.4.8 Material de serviço	78

5.4.8.1	Talheres	78
5.4.8.2	Copos	79
5.4.8.3	Loiças	80
5.4.8.4	Roupa	84
5.4.9	Serviços externos	84
5.4.10	Serviços de emergência	86
5.4.11	Gestão de resíduos	86
5.5	<i>Steward</i>	86
5.6	Impacto do serviço no espaço envolvente	87
5.7	Conclusão	87
5.8	Exercícios	88
Capítulo 6 – Da Compra ao Serviço, um Percurso Articulado		89
6.1	A quem comprar	89
6.2	Seleção de fornecedores	90
6.3	Produção de alimentos	91
6.4	Estilos de apresentação	91
6.5	Conclusão	92
6.6	Exercícios	93
Capítulo 7 – Montagem		95
7.1	Infraestrutura	95
7.2	<i>Hall</i> de acolhimento	95
7.3	Salas	96
7.4	Montagem das salas de reunião	96
7.5	Rácios de ocupação	96
7.6	Procedimentos no início da montagem	98
7.7	Disposição das mesas e das cadeiras	100
7.7.1	Sala convencional ou em estilo de teatro	101
7.7.2	Sala em auditório semicircular com ala central	101
7.7.3	Sala em auditório semicircular com ala central e alas curvas	101
7.7.4	Sala em auditório em forma de V	102
7.7.5	Sala com cadeiras dotadas de suporte para escrita	102
7.7.6	Sala com disposição em escola (sala de aula)	103
7.7.7	Salas para banquetes	103
7.7.7.1	Sala em I	103
7.7.7.2	Sala em T	104
7.7.7.3	Sala em U (ou em ferradura)	104
7.7.7.4	Sala em E (ou em pente ou ancinho)	104

7.7.7.5 Sala em O (de forma quadrada, retangular ou redonda)	105
7.7.8 Mesa em espinha ou leque	105
7.7.8.1 Disposição com mesas mais pequenas	106
7.8 Toalhas	106
7.9 Guardanapos	107
7.10 Decoração	108
7.11 Regras protocolares	111
7.12 Conclusão	112
7.13 Exercícios	112
7.14 O caso dos <i>buffets</i> e <i>cocktails</i>	112
7.14.1 Disposição dos <i>buffets</i>	113
7.14.1.1 <i>Buffet</i> circular ou de centro vazio	113
7.14.1.2 <i>Buffet</i> em cabeça de carneiro	114
7.14.1.3 <i>Buffet</i> em forma de colar	114
7.14.1.4 <i>Buffet</i> em cornos de bisonte	114
7.14.2 Montagens de serviços de <i>buffet</i>	115
7.14.3 <i>Cocktails</i> (beberetes)	117
7.14.4 Conclusão	118
7.14.5 Exercícios	118
Capítulo 8 – Acolhimento	119
8.1 Introdução	119
8.2 Passagem à mesa	119
8.2.1 Para um banquete até 200 pessoas	119
8.2.2 Para um banquete com mais de 200 pessoas	120
8.3 Ementa	121
8.4 Conclusão	122
8.5 Exercícios	122
Capítulo 9 – Execução do Serviço	123
9.1 Introdução	123
9.2 O tempo importa	124
9.3 Método de serviço	125
9.3.1 Serviço à americana ou empratado	125
9.3.2 Serviço à inglesa	126
9.3.3 Serviço à inglesa indireto	126
9.3.4 Serviço à francesa	126
9.3.5 Serviço em <i>buffet</i>	127
9.4 Serviço de vinhos	128

9.5	Execução.....	129
9.6	Discursos	131
9.6.1	Brinde	131
9.7	Controlo do número de presenças	131
9.8	Conclusão	132
9.9	Exercícios	132
9.10	Exemplo: Planeamento de um serviço de jantar com <i>cocktail</i>	132
Capítulo 10 – A Festa Acabou		159
10.1	Arrumação do mobiliário e do material.....	159
10.2	Faturação	159
10.3	Análise de resultados	160
10.4	Como aumentar a receita	161
10.5	Conclusão	162
10.6	Exemplo: Tabela de capitações e desperdícios.....	162
10.6.1	Tabela de capitações.....	163
10.6.2	Tabela de desperdícios.....	164
10.6.3	Legumes	164
10.6.4	Fruta	165
10.6.5	Carne	166
10.6.6	Peixe.....	167
Glossário		168
Bibliografia		170
Índice Remissivo.....		171