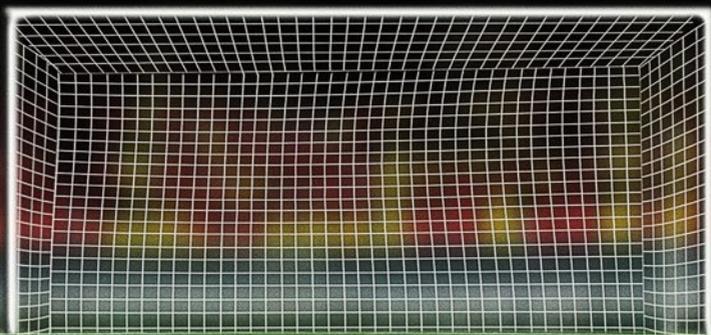


**ENTENDENDO E ATENDENDO
BEM OS NOSSOS VISITANTES.**





**Entendendo e atendendo bem
nossos visitantes.**

Fortaleza – CE
2014



© 2014. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Ceará – SEBRAE/CE.
Todos os direitos reservados.
A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9.160/98).

INFORMAÇÕES E CONTATO

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Ceará – SEBRAE/CE
Unidade Setorial de Comércio e Serviços
Av. Monsenhor Tabosa, 777 – Praia de Iracema
Fortaleza / CE – CEP: 60165-011
0800 570 0800
www.ce.sebrae.com.br

PRESIDENTE DO CONSELHO DELIBERATIVO ESTADUAL

João Porto Guimarães

DIRETOR SUPERINTENDENTE

Carlos Antônio de Moraes Cruz

DIRETOR TÉCNICO

Alci Porto Gurgel Junior

DIRETOR ADMINISTRATIVO FINANCEIRO

Airton Gonçalves Junior

UNIDADE SETORIAL DE COMÉRCIO E SERVIÇOS

Maria Lédio Vieira – Articuladora
Evelynne Tabosa dos Santos – Gestora Estadual do SEBRAE 2014

ESCRITÓRIO REGIONAL METROPOLITANO

Rafael de Castro Albuquerque – Articulador
Marília Diniz – Gestora de Turismo

UNIDADE DE MARKETING E EDITORAÇÃO

Daniel Kaúla - Articulador

PROJETO GRÁFICO

Register Publicidade

CONSULTORIA TÉCNICA

Atalho Comunicação LTDA

APRESENTAÇÃO

O Programa SEBRAE 2014 tem como objetivo apoiar micro e pequenas empresas e empreendedores individuais a se tornarem mais competitivos com as oportunidades oferecidas pelos megaeventos esportivos, principalmente pela Copa do Mundo FIFA 2014.

O SEBRAE/CE atento em fomentar as micro e pequenas empresas para esse momento, vem trabalhando com os setores da economia criativa, comércio varejista, turismo e agronegócios, de modo a prepará-los para os potenciais novos negócios.

Nessa cartilha, o empresário irá conhecer as características, preferências e aspectos culturais dos 7 países que virão jogar em Fortaleza durante o mundial de futebol: Alemanha, Costa do Marfim, Costa Rica, Gana, Grécia, México e Uruguai.

Conhecendo o que esses visitantes buscam, será mais fácil entender como recheiar a nossa oferta de regionalismo e aumentar nossas chances de negócio. Somente através da regionalidade conseguiremos vencer a uniformidade, surpreender e impressionar o turista. Por isso, mostre sua criatividade, hospitalidade, bom atendimento e produtos que só o povo cearense tem.

Boa leitura.



QUALIDADE EM SERVIÇOS SEBRAE. MAIS QUE UM SELO, UMA GRIFE.

Já se tornou uma tradição: quando um estabelecimento ostenta o Selo de Qualidade em Serviços Sebrae, é sinal de que ele satisfaz aos mais criteriosos padrões de higiene, segurança e atendimento. Inscreva-se neste programa. Oferecer o melhor para seus clientes nunca sai de moda.

SEGMENTOS: MEIOS DE HOSPEDAGEM * RESTAURANTES * BARES E SIMILARES BARRACAS DE PRAIA * EMPRESAS ORGANIZADORAS DE EVENTOS * MONTADORAS.

0800 570 0800

www.sebrae.com.br

Facebook Twitter



Baixe o aplicativo de Sebrae na App Store ou na Play Store.



Especialista em pequenos negócios.



ALEMANHA

1. A ALEMANHA

Continente: Europa

Capital: Berlim

População: aprox. 82,5 milhões

DDI: + 49

Moeda: Euro

Código Internet: .de

Idioma: Alemão

Religião: 31% católica, 31% protestante, 4% muçulmana

2. CONHECENDO OS ALEMÃES

A Alemanha é um dos maiores países da União Europeia. É altamente industrializada e exemplo de disciplina e trabalho.

O público alemão investe muito em viagens, adora conhecer novas culturas e raramente fica em casa nas férias. Tem especial interesse pela natureza e pela Amazônia brasileira.

Os alemães possuem formas diferentes de interagir do que os brasileiros, são mais reservados. A confiança se adquire com o tempo.

Precisam ter programação para tudo e não suportam a impontualidade.

Ao se encontrarem, muitas vezes até entre familiares, se cumprimentam com um aperto de mão. Não estão acostumados com muito contato físico.

3. CONVERSANDO COM OS ALEMÃES

O público alemão é talentoso para os idiomas, normalmente fala pelo menos uma língua estrangeira. Mesmo assim, adora quando alguém se esforça para dizer algumas palavras em seu idioma:

Guten Morgen - Bom dia

Guten Tag - Boa tarde

Guten Abend - Boa noite

Kreditkarte - Cartão de crédito

T-shirt – camisa ou camiseta

Barzahlung - Pagamento em dinheiro

Frühstück - Café da manhã

Herzlich willkommen – seja bem-vindo

Hotelzimmer - Quarto de hotel

Vergessen Sie nicht alle mitzunehmen - Não esqueça de levar os seus pertences

Wo kann Ich ein Taxi finden? - Onde encontro um taxi?

Geld - Dinheiro

Wie viel kostet es? - Quanto custa?

Wo kann ich ein Restaurant finden? - Onde encontro um restaurante?

Wo finde ich ein Krankenhaus? - Onde fica o hospital?

Wo kann ich ein Hotel finden? - Onde posso encontrar um hotel?

Wo ist die U-bahn finden? - Onde fica a estação do metrô?

Wie komme ich zum Flughafen? - Como posso chegar ao aeroporto?

4. JOGANDO BOLA

Campeões do Mundo em 1954, 1974, 1990.

A data mais importante para a história do futebol alemão é o dia 4 de julho de 1954, quando foi conquistada a primeira Copa pelos famosos "Elf" (onze) em uma vitória de 3x2 sobre a Hungria. A partir daí o futebol alemão ganhou mais confiança, tanto para fortalecer a Bundesliga (campeonato nacional) como para a seleção. No total, a Alemanha chegou a 7 finais de Copa do Mundo, em 3 delas foi campeã.

Nas últimas copas a Alemanha tem mostrado um bom desempenho. Nas duas últimas edições, terminou em terceiro lugar. A de 2006 foi a mais amarga, já que jogavam em casa e foram derrotados de uma forma incrível para a Itália nas semifinais.

A Alemanha vem para o Brasil como um dos times favoritos. Para isso contarão com o rigor e o concentração característicos dos alemães: "Impedimento é quando o árbitro diz que é impedimento", sentencia o histórico Frank Beckenbauer. Seus históricos rivais são a Holanda e a Inglaterra, garantindo sempre jogos emocionantes.

5. À MESA

A batata para o alemão é como o "arroz e feijão" para o brasileiro: nunca pode faltar no prato. Feitas de diversas maneiras, sempre que se oferecer batata, o sucesso é garantido.

Outra especialidade alemã é a padaria: os pães são feitos de diversas formas e com várias sementes diferentes.

Os doces alemães são especiais, levam muita fruta e pouco açúcar, combinação que dá um sabor especial. E no café da manhã não pode faltar o iogurte! A cerveja é a bebida nacional da Alemanha, não é servida tão gelada como aqui no Brasil e é mais forte que a nossa. Licores e vinhos também são degustados com frequência.

6. VENDENDO AOS ALEMÃES

Adoram um bom café da manhã. É um momento social importante na Alemanha encontrar-se com amigos para tomar café da manhã juntos.

Almoçam e jantam cedo (12 e 19 hs) e muitos estão acostumados com o "Abendbrot" (pão da noite): diversos pães com frios e cerveja ou café. Adorarão se sugerirem um café da tarde com especialidades regionais, como a tapioca, por exemplo.

Passeios culturais são essenciais para os alemães. Por menor que seja, qualquer dado histórico é muito valorizado por este turista.

Gostam de explorar a natureza local: a história e o comportamento da nossa fauna e flora são curiosidades interessantes para os alemães.

Os alemães leem muito. Em países que já estão acostumados a receber este público, alguns estabelecimentos oferecem uma estante para que eles deixem os livros que já leram e peguem um livro diferente deixado por outro turista. Isso é muito comum para este turista.

Facilidades de transfer para os restaurantes é uma opção que atrairá o consumidor alemão.

Por sua estatura, é interessante contar com roupas e sapatos com números grandes nas lojas.



COSTA DO MARFIM

1. A COSTA DO MARFIM

Continente: África

Capital: Yamoussoukro

População: aprox. 20 milhões

DDI: + 225

Moeda: Franco CFA

Código Internet: .ci

Idioma: Francês

Religião: 38% muçulmana, 25% católica

2. CONHECENDO OS MARFINENSES

Ser simpático é fundamental para os marfinenses. Afinal de contas, bom humor e positividade é uma marca registrada desse público.

Quando estão visitando algum lugar, os marfinenses gostam de ter atenção. Além disso, são muito comunicativos, gostam de uma boa conversa.

Ao cumprimentar este torcedor, um aperto de mão é o mais adequado junto com a expressão "akvaba", que significa seja bem-vindo.

Um programa típico de alguns marfinenses é o passeio aos famosos "maquis", uma mistura de bar com discoteca ao céu aberto.

Música, festa de máscara e danças desempenham um papel fundamental na Costa do Marfim, que une religião com tradição. Este tipo de festa acontece em

várias ocasiões: começo da época de caça, dia de ação de graças, casamentos ou nascimentos.

A Costa do Marfim tem uma clara divisão religiosa: no sul há uma predominância cristã, enquanto que no norte a maioria segue a religião muçulmana. Isso define os costumes em cada região e a forma de lidar com este torcedor. Um bom exemplo é não cumprimentar ou passar objetos com a mão esquerda aos muçulmanos, isso é uma falta de educação, já que essa mão é usada para a higiene pessoal.

3. CONVERSANDO COM OS MARFINENSES

Embora haja mais de 60 dialetos dentro do país, a colonização francesa provocou a instituição do francês como língua oficial na Costa do Marfim. Por isso, algumas expressões podem ajudar a se comunicar com esse torcedor:

Salut: Olá

Bonjour: Bom dia

Bonsoir: Boa tarde

Bonne nuit: Boa noite

Ça va?: Como vai?

Ça va bien: Tudo bem!

Oui, ça va: Sim, tudo indo!

Avec plaisir: Foi um prazer

Salut: Tchau

Au revoir: Até logo

Je vous en prie: De nada

Nous vous souhaitons un agréable séjour: Nós desejamos a você uma agradável estadia

Comment puis-je vous aider?: Como posso lhe ajudar?

Où je peux trouver un taxi?: Onde posso encontrar um taxi?

Argent: Dinheiro

Combien ça coûte?: Quanto custa?

Où je peux trouver un restaurant?: Onde encontro um restaurante?

Où je peux trouver un hôpital?: Onde posso encontrar um hospital?

Où jê peux trouver un hotel?: Onde posso encontrar um hotel?

Quelle est la direction de l'aéroport?: Onde fica o aeroporto?

4. JOGANDO BOLA

Campeã da África em 1992.

O futebol é valorizado no país exatamente desde a sua instituição em 1960 e a modalidade é bastante seguida no país. Hoje a seleção recebe o apelido de “Elefantes”.

Os marfinenses são considerados um dos melhores times da África. Os jogadores da Costa do Marfim são talentosos e muitos jogam em ligas europeias.

Em 2014 a seleção da Costa do Marfim pretende dar trabalho e avançar de fase. Conta com o talento da estrela de Didier Drogba (atacante do Galatasaray, da Turquia) e da ajuda de Yaya Touré (meio-campista do Manchester City, da Inglaterra) e de Salomon Kalou (atacante do Lille, da França).

5. À MESA

Quem pedir uma “Drogba” num bar ou restaurante na Costa do Marfim não vai receber o prato favorito do craque do futebol do país, mas sim uma cerveja servida em garrafa de 1 litro.

Outra bebida consumida é o vinho tinto, produzido no país.

Mandioca e inhame são ingredientes bastante comuns na culinária desse país africano, o que fará com que este visitante queira conhecer a nossa forma de preparo dessas raízes.

O prato típico é o “foutou”, feito à base de inhame ou mandioca com banana, cuja mistura se transforma em bola servida normalmente com molho de verdura ou de amendoim.

Pratos com milho também são muito consumidos. Peixes e frutos do mar são comuns, enquanto carnes de boi e porco são mais raras.

6. VENDENDO AOS MARFINENSES

Os marfinenses gostam muito de roupas e peças coloridas. Neste sentido, explorar as cores vivas e as estampas da nossa fauna e flora poderá ajudar a fazer negócio com este turista.

Também são adoradores de joias e de brilho. Peças de ouro, semi-joias ou qualquer enfeite nesta linha seguramente chamará a atenção.

O Brasil é conhecido internacionalmente por ter bons tratamentos para os cabelos. Produtos de alisamento, apliques de cabelo natural ou qualquer novidade neste segmento pode fazer sucesso entre as mulheres marfinenses.

Não é comum em muitos países que os pratos sejam para mais de uma pessoa, como no Brasil. É importante deixar isso sempre claro para o cliente, que muitas vezes acredita que os preços são muito caros por não entender que é para mais de uma pessoa.

É muito comum comer com as mãos na Costa do Marfim. Embora possa haver uma adaptação no Brasil, não estranhe se algum visitante exercer essa prática e procure oferecer lenços úmidos para agradecer esse cliente após as refeições.



The image shows the flag of Costa Rica, which consists of five horizontal stripes of equal width: blue, white, red, white, and blue. The flag is set against a background of a white and blue gradient with a yellow and blue triangle in the top left corner.

COSTA RICA

1. A COSTA RICA

Continente: América (Subcontinente América Central)

Capital: San José

População: aprox. 4,5 milhões

DDI: + 506

Moeda: Colón costa-riquenho

Código Internet: .cr

Idioma: Espanhol

Religião: 76% católica, 24% protestante

2. CONHECENDO OS COSTA-RIQUENHOS

A Costa Rica é considerada por muitos a Suíça da América Latina. Tem uma qualidade de vida superior a muitos dos seus vizinhos. O país não tem exército há 65 anos, quando foi decidido investir a verba militar em escolas, por isso se orgulha do seu alto nível educacional.

Banana, açúcar, café são algumas de suas atividades, mas a que mais chama a atenção do mundo é o eco-turismo: floresta tropical, variedade de plantas e animais, vulcões ainda em erupção, praias paradisíacas do pacífico e do Caribe são as suas principais atrações turísticas.

O aperto de mão é o cumprimento mais habitual. Mas se você quiser surpreender mesmo este visitante, diga a expressão "Pura Vida" quando o ver. É algo muito típico da Costa Rica.

O costa-riquenho é um público espontâneo, alegre e extrovertido. Além disso, tem um grande senso de preservação da natureza, o que ele valoriza nos lugares onde visita.

3. CONVERSANDO COM OS COSTA-RIQUENHOS

Segundo pesquisas, o costa-riquenho é o povo mais alegre do mundo. Então esse ingrediente não pode faltar na hora de conversar com esse visitante. Embora o português seja similar ao espanhol, é importante estar preparado com algumas expressões para bem atender este visitante. Nunca esqueça que em espanhol deve-se usar o termo "usted" para manter a formalidade com o cliente.

Buenos días - Bom dia

Buenas tardes - Boa tarde

Buenas noches - Boa noite

Tarjeta de crédito - Cartão de crédito

Efectivo - Pagamento em dinheiro

Desayuno - Café da manhã

Bienvenido a nuestro país - Bem-vindo ao nosso país

Habitación - Quarto de hotel

No olvide sus pertenencias - Não esqueça os seus pertences

Dónde puedo encontrar un taxi? - Onde encontro um taxi?

Dinero - Dinheiro

Cuánto cuesta? - Quanto custa?

Dónde puedo encontrar un restaurante? - Onde encontro um restaurante?

Dónde hay un hospital? - Onde fica o hospital?

Dónde puedo encontrar un hotel? - Onde posso encontrar um hotel?

Dónde está la estación del metro? - Onde fica a estação do metrô?

Cómo puedo llegar al aeropuerto? - Como posso chegar ao aeroporto?

4. JOGANDO BOLA

Campeã da CONCACAF em 1963, 1969 e 1989.

“Ticos”: assim é chamada a seleção da Costa Rica, que já considera uma verdadeira façanha quando consegue a classificação para a Copa do Mundo. Em 2014, os costa-riquenhos vêm com toda a alegria para o Brasil, já que não conseguiram uma vaga na Copa de 2010.

O futebol é o principal esporte da Costa Rica. No Brasil, o lema do país é não fazer feio e para isso contarão com a ajuda de Bryan Ruiz (meia-atacante do PSV, da Holanda), Christian Bolaños, (meia-atacante do Kobenhayn, da Dinamarca) e de Álvaro Saborío (atacante do Real Salt Lake, dos Estados Unidos).

5. À MESA

O dia na Costa Rica começa ou com um bom café ou com uma xícara de “água dulce”, uma espécie de melado servido em forma de chá ou dentro do leite. Isso também é servido no café da tarde com pão.

Outra curiosidade do café da manhã do costa-riquenho é o “gallo pinto”: uma mistura entre arroz, feijão, coentro, pimentão e cebola, que pode ser servido frito ou não.

Vegetais frescos não podem faltar nos pratos da Costa Rica. E as famosas “tortillas” são servidas como acompanhamentos de muitas receitas. Entre as bebidas estão os sucos, refrigerantes e cervejas.

6. VENDENDO AOS COSTA-RIQUENHOS

O consumidor da Costa Rica gosta de receber sugestões tanto de passeios como de compras.

Adoram saborear um bom café e terão curiosidade em experimentar as delícias do café brasileiro.

Gostam também de conhecer novidades em postos de comida de mercados, uma prática também comum na Costa Rica.

O clima na Costa Rica é tropical e faz um calor comum em muitas partes do Brasil. Por isso haverá uma tendência a se interessar por roupas de verão, com a alegria típica do Brasil. Mas não se limite ao verde e amarelo, cores vivas e estampas com a nossa fauna e flora serão muito bem-vindas.

A Costa Rica é famosa pelas orquídeas. Mostre as variedades de flores típicas do Brasil a esse visitante, isso pode atraí-lo.

Não deixe de sugerir o arroz com feijão ao costa-riquenho. Esse prato também é muito consumido na Costa Rica e pode interessar a esse visitante. Em muitos países as porções nos restaurantes são individuais. Explique, por tanto, quando um prato for para mais de uma pessoa, caso contrário, esse turista pode considerar os preços muito elevados.





GHANA

1. O GHANA

Continente: África

Capital: Acra

População: aprox. 24 milhões

DDI: + 233

Moeda: Cedi

Código Internet: .gh

Idioma: Inglês

Religião: 30% muçulmana, 20% protestante, 10% católica

2. CONHECENDO OS GANESES

Alegria é uma característica dos ganeses, que são conhecidos por seu caráter risonho e extrovertido. São despreocupados com a opinião alheia, por isso oferecem abertura para conversar e conhecer novas culturas.

Ao cumprimentar os ganeses são descomplicados e usam o tradicional aperto de mão. Para ser bastante receptivo, receba este turista com os dois braços abertos e diga “bem-vindo” no idioma deles, ou seja, “ahaba”!

Cuidado ao usar a mão esquerda. Ela não é utilizada em Gana para cumprimentar alguém, apontar ou passar algo a outra pessoa. Isso é considerado uma falta de respeito, já que a higiene pessoal normalmente é feita com essa mão.

Cores vivas, festas e rituais dançantes são a marca registrada e símbolos da cultura de Gana. “High life” é um estilo de dança tocado em bares e discotecas que floresceu após a independência.

3. CONVERSANDO COM OS GANESES

Embora haja muitos dialetos, o inglês é língua oficial em Gana. E para quem se esqueceu de algumas expressões, ajudamos a refrescar a memória:

Me malaha! (bom dia)/Me malatschu (boa noite)

Mas com o inglês você nunca fará feio com esse torcedor:

Hi: Olá!

How are you: **Como vai?**

Nice to meet you - É um prazer conhecê-lo

Please - Por favor

Thank you - Obrigado

You're welcome - De nada

Excuse me - Com licença

May I/ Could I...? - Eu poderia...?

Credit card - Cartão de crédito

T-shirt - Camiseta ou camisa

Cash - Pagamento em dinheiro

Breakfast -: Café da manhã

Welcome to Brasil - Bem-vindo ao Brasil

Money - Dinheiro

How much does it cost? - Quanto custa?

Where can I find a restaurant? - Onde encontro um restaurante?

Where can I find a hospital? - Onde fica o hospital?

Where can I find a hotel? - Onde fica um hotel?

Where is the metro station? - Onde fica a estação do metrô?

How can I get to the airport – Como chego ao aeroporto?

4. JOGANDO BOLA

Animação, cantoria e coreografias: este cenário é comum na torcida de Gana. Para eles o futebol é para fazer festa e se divertir. O resultado é secundário.

Na Copa do Mundo de 2006, o Brasil eliminou Gana por 3x0. Na Alemanha e na África do Sul, a seleção ganesa foi a única representante da África a passar para a segunda fase da competição.

A missão de Gana para esta Copa do Mundo é não facilitar a vida de ninguém, o que já demonstrou durante as eliminatórias. Para isso conta com as figuras de Asamoah Gyan (atacante do Al Ain, dos Emirados Árabes), Kevin-Prince Boateng (meio-campista do Schalke 04 da Alemanha) e Sulley Muntari (meio-campista do Milan da Itália). A grande rival de Gana no futebol é a Costa do Marfim.

5. À MESA

A culinária de Gana é muito variada. O país conta com diferentes comunidades étnicas e cada uma possui as suas tradições e forma de preparar os alimentos. "Fufu" é o nome dado a um prato típico de Gana, feito de banana amassada com azeite de dendê e molho de amendoim. O abacate com amendoins também é muito consumido.

Outra especialidade é o "banku", um prato à base de cassava que é uma espécie de mandioca que é fermentada e servida com tilápia grelhada ou sopa de quiabo. O arroz também é apreciado na culinária ganesa, normalmente servido com carne e vegetais.

Entre as bebidas, o "apedischi" é o nome de um destilado com 70% de álcool. Já das nozes de palmeira é feito um vinho saboroso.

6. VENDENDO AOS GANESES

Negociar e pedir descontos são práticas comuns em Gana. Este turista virá preparado para fazer o mesmo no Brasil.

Esportes como jet ski, surf e kite surf podem ser uma boa opção de negócios para o turista de Gana, já que muitos vêm de regiões litorâneas do país.

Assim como em algumas regiões do Brasil, o azeite de dendê também está presente na mesa dos ganeses. Este cliente adorará conhecer as formas brasileiras de usar esse ingrediente nas receitas.

Como em vários países africanos, as pessoas gostam de utilizar roupas e acessórios coloridos e alegres. Ofereça este tipo de artigo para este turista, principalmente explorando a nossa fauna e flora.

As mulheres africanas adoram as novidades de beleza, principalmente para os cabelos. O Brasil é conhecido internacionalmente pelas suas diferentes técnicas para o estilo afro, como apliques de cabelo natural, alisamentos,

entre outros. Apresentar as novidades de tratamentos para os cabelos é uma boa pedida.

É muito comum comer com as mãos em Gana. Embora possa haver uma adaptação no Brasil, não estranhe se algum visitante exercer essa prática e procure oferecer lenços úmidos para agradar esse cliente após as refeições.





GRÉCIA

1. A GRÉCIA

Continente: Europa

Capital: Atenas

População: aprox. 11 milhões

DDI: + 30

Moeda: Euro

Código Internet: .gr

Idioma: Grego

Religião: 97% cristãos ortodoxos

2. CONHECENDO OS GREGOS

Os gregos são tranquilos e bem menos estressados que boa parte dos demais europeus. “Tudo tranquilo, não se preocupe” é um dos lemas gregos que reflete o estilo de vida e a personalidade do seu povo. De fato, eles possuem os índices mais baixos de problemas cardíacos e casos de câncer da Europa, segundo pesquisas. Para cumprimentarem-se os gregos normalmente usam um aperto de mão entre desconhecidos. Quando há confiança, ao aperto de mão é acrescentado um beijo, inclusive entre os homens.

Comum entre os gregos também é linguagem corporal quando conversam. Alguns gestos são muito curiosos para nós brasileiros. Por exemplo, quando quer dizer “sim”, ele movimentava levemente a cabeça para um lado. E o movimento da cabeça para trás é usado para dizer “não”. Superstição também é comum entre os gregos: quando ouvem uma má notícia a tradição manda cuspir sobre si mesmo 3 vezes para se proteger do mal. Hoje em dia, já não se cospe em si de verdade, somente se reproduz o som. que floresceu após a independência.

3. CONVERSANDO COM OS GREGOS

Os gregos têm certo conhecimento de inglês, principalmente entre os mais jovens que trabalham em zonas turísticas do país. Outro motivo para que tenham certo conhecimento do idioma é que muitos filmes possuem somente a legenda e não são dublados. Mas algumas expressões podem ajudar a impressionar o turista grego:

Kalimera - Bom dia

Kalispera - Boa tarde

Kalinihxta – Boa noite

Ef charisto – Obrigado

Ef charisto pulli – Muito obrigado

Aeroplano – Avião

Pistodickikarta – Cartão de crédito

Itrapesa – Banco

Ivalidsches – Mala

Kitrino – Amarelo

Kokino – Vermelho

Aspro – Branco

Kafesch – Marrom

Telephono – Telefone

Ena mathenno elenika – Estou aprendendo grego

Signomi, poo eenay...? – Com licença, onde fica...?

Milatay...? – Você fala ...?

Ag-glika - Inglês

Hispanika - Espanhol

Posso kanay afto? – Quanto custa?

Boroomay na doomay enna menoo? - Podemos ver o cardápio?

Boroomay na plirooomay? - Podemos pagar a conta?

Andaxi – Ok

Den katalave’no – Não entendo

He’ro poli’ - Prazer em conhecer você

Tha l’thela na agora’so - Quero comprar

Pe’rnete pistotike’s ka’rtes - Se pode pagar com cartão?

E’hete e’na doma’tio gia’ apo’pse – Tem vaga livre para esta noite?

Pou i’ne? – Onde está?

E’na isiti’rio gia, parakalo’ – Uma passagem para..., por favor

Pou’ pa’ta – Para onde você vai?

4. JOGANDO BOLA

Campeão da Eurocopa 2004

A Grécia já deu muita dor de cabeça para o técnico Felipão. Em 2004 ele comandava a seleção de Portugal e perdeu duas vezes em casa para a Grécia durante a Eurocopa. A segunda derrota foi na final que garantiu o título europeu aos gregos.

Passar de fase: esse é o lema da Grécia este ano. Para isso contará com as estrelas nacionais Georgios Samaras (atacante do Celtic da Escócia), Georgios Karagounis (meio-campista do Fulham da Inglaterra) e Konstantinos Katsouranis (zagueiro do time grego Paok).

A do Brasil será a terceira Copa do Mundo que contará com a participação da Grécia, que já atuou nas edições de 1994 e de 2010.

5. À MESA

Ingredientes frescos é a marca registrada da culinária grega, que é rica em pratos leves e ideais para o calor. A gastronomia é rica em frutos do mar, verduras, saladas, frutas, mas também carneiro e aves.

O azeite de oliva não pode faltar na cozinha grega: para saladas, peixes e qualquer tipo de carne o azeite é um ingrediente fundamental. Além disso, a Grécia é um grande produtor de azeitonas, outro petisco bastante consumido no país.

“Gyro” é o nome dado ao churrasco grego: é muito parecido ao kebab turco: um espeto com carne empilhada servido com pão sírio, pepino e iogurte.

Um prato típico também é o “mussaká”, uma espécie de lasanha de berinjela com carne de carneiro. Bechamel é o molho usado para esta receita.

A taça de vinho faz parte dos costumes do grego, que também gosta de uma cerveja gelada para superar o calor.

O dia do nome é mais importante para muitos gregos que o dia do aniversário. Pergunte ao seu cliente quando é o dia do nome dele e ofereça algum produto ou serviço para este dia, isso pode gerar alguns negócios.

Cardápios em inglês na Grécia são comuns. Este turista esperará o mesmo no Brasil.

O almoço na Grécia é servido aproximadamente às 15 horas. É possível que algum turista entre nesse horário num restaurante para almoçar.

Como gostam de dormir até mais tarde, o ideal é sugerir passeios e as opções turísticas a partir das 10:30 hs.



MÉXICO



1. O MÉXICO

Continente: América (Subcontinente América do Norte)

Capital: Cidade do México

População: aprox. 118 milhões

DDI: + 52

Moeda: Pesos mexicanos

Código Internet: .mx

Idioma: Espanhol

Religião: 88% católica, 5% protestante

2. CONHECENDO OS MEXICANOS

O México é uma seleção que foi bastante almejada por muitas cidades-sede no Brasil. Todos queriam receber o México. E isso não é à toa: a alegria e a simpatia dos mexicanos agradam qualquer brasileiro.

E se já são divertidos por natureza, quando o assunto é futebol a animação dos mexicanos é ainda maior. ganhando ou perdendo o torcedor mexicano ama a Copa do Mundo por ser uma boa oportunidade para confraternizar com outros povos e conhecer outras culturas.

Eles estão bastante ansiosos com este contato com o Brasil de novo: na conquista do tri na Copa de 1970, realizada no México, os brasileiros receberam todo o carinho dos anfitriões que passaram a torcer pela seleção canarinho depois que a seleção mexicana foi eliminada.

Além do futebol, outra paixão dos mexicanos é a luta livre. Eles usam as máscaras dos seus ídolos e acompanham as lutas ao vivo pela televisão.

Assim como no Brasil, a forma de se cumprimentar no México é através do aperto de mão entre os homens e beijo no rosto entre as mulheres. E quando existe confiança, um abraço.

3. CONVERSANDO COM OS MEXICANOS

Por estarem próximos aos Estados Unidos e devido ao forte turismo existente no país, os mexicanos têm um bom conhecimento de inglês.

Porém, é importante estar preparado com algumas expressões em espanhol para bem atender este visitante. Nunca esqueça que em espanhol deve-se usar o termo "usted" para manter a formalidade com o cliente.

Buenos días - Bom dia

Buenas tardes - Boa tarde

Buenas noches - Boa noite

Tarjeta de crédito - Cartão de crédito

Efectivo - Pagamento em dinheiro

Desayuno - Café da manhã

Bienvenido a nuestro país - Bem-vindo ao nosso país

Habitación - Quarto de hotel

No olvide sus pertenencias - Não esqueça os seus pertences

Dónde puedo encontrar un taxi? - Onde encontro um taxi?

Dinero - Dinheiro

Cuánto cuesta? - Quanto custa?

Dónde puedo encontrar un restaurante? - Onde encontro um restaurante?

Dónde hay un hospital? - Onde fica o hospital?

Dónde puedo encontrar un hotel? - Onde posso encontrar um hotel?

Dónde está la estación del metro? - Onde fica a estação do metrô?

Cómo puedo llegar al aeropuerto? - Como posso chegar ao aeroporto?

4. JOGANDO BOLA

Quartas de final em 1970 e 1986. Oitavas de final nas últimas 5 Copas do Mundo.

Apesar de contar com 12 participações em copas, o México nunca conseguiu um título mundial. Mas isso não significa que a seleção mexicana não dê trabalho. A paixão e a raça que os jogadores põem em campo já causou muita dor de cabeça para grandes times.

Embora tenham sido derrotados pelo Brasil durante a Copa das Confederações de 2013, os mexicanos se enchem de orgulho ao recordar a vitória sobre a nossa seleção em 2005, quando disputaram a Copa das Confederações.

Além do apoio da torcida brasileira, os mexicanos contam também com os jogadores Javier 'Chicharito' Hernández (atacante do Manchester United da Inglaterra), Giovanni dos Santos (atacante do Villarreal da Espanha) e Rafa Márquez (zagueiro do León do México) para tentar passar de fase.

Diz a lenda que a famosa OLA que se forma nos estádios se popularizou em todo o mundo após a Copa de 1986, sediada no México. "La ola mexicana", assim ficou conhecida em todo o planeta.

5. À MESA

As especialidades mexicanas são conhecidas no mundo inteiro, como o chili, a tortilla e os frijoles. A culinária do México é caracterizada por sua criatividade a tal ponto que ganhou o título da UNESCO de patrimônio da humanidade. Foi o primeiro país que arriscou, se candidatou e conseguiu o reconhecimento.

E o motivo para isso é claro. A culinária do México está cheia de peculiaridades: usam o abacate para molhos, colocam pimenta sobre o sorvete de coco com calda de limão e, até, chocolate com frango, o famoso "mole poblano". Entre as bebidas, cervejas, tequilas, refrigerantes e sucos.

6. VENDENDOS AOS MEXICANOS

Como a rede de descanso foi inventada no México, pode ser interessante mostrar a nossa variedade de cores, materiais e tamanhos a esse turista. E lembre que em espanhol elas são chamadas de "hamacas".

Os mexicanos são bastante católicos. O turismo religioso poderia gerar boas oportunidades de negócios com este visitante.

Segundo estatísticas, o mexicano é um dos maiores consumidores de refrigerantes de cola do mundo. Tenha sempre um preparado no seu estabelecimento se receber este cliente.

Novidades de beleza podem ser bastante interessantes para as mulheres mexicanas que adoram se cuidar e apreciam os produtos do Brasil: variedade de esmaltes, maquiagem e até acessórios. E diga sempre que está na moda entre as brasileiras.

Os mexicanos estão acostumados a deixar gorjeta em retribuição por um bom serviço. Este visitante considera o agente de viagem uma pessoa de confiança. Muitos procuram os serviços desses profissionais para agendar os seus passeios.

A vida noturna também tem grande importância para este visitante. Ele procura sempre bares, discotecas e opções de dança.





1. O URUGUAI

Continente: América (Subcontinente América do Sul)

Capital: Montevidéu

População: aprox. 3,4 milhões

DDI: + 598

Moeda: Pesos uruguaio

Código Internet: .uy

Idioma: Espanhol

Religião: 52% católica, 13% protestante

2. OS URUGUAIOS

Embora muitas vezes sejam confundidos com argentinos devido à forma similar de falar, os uruguaio têm identidade própria: são contidos e reservados.

Outra qualidade típica do país é a discrição. Essa característica é observada no seu tamanho (é o segundo menor país da América do Sul), na população (há mais cabeças de gado do que habitantes no Uruguai) e no caráter dos seus habitantes.

Adoram a cortesia e são muito educados. Gostam do Brasil (é o terceiro país que mais nos visita) e viajam ao sul do nosso país com frequência. Eles nos conhecem com profundidade. Frequentemente passem as férias nessa região e estão acostumados a ir a destinos de sol e praia no Brasil.

O beijo no rosto é a forma mais comum para se cumprimentar para os uruguaio, inclusive entre os homens. Porém, num primeiro contato é sempre o aperto de mão o mais recomendável.

A cultura brasileira é bastante conhecida pelos uruguaios, que consomem a nossa música, novelas e danças. Isso ajuda até a melhorar o conhecimento deles pela língua portuguesa. Outra surpresa para muitos brasileiros é saber que eles também têm carnaval. É o mais extenso do mundo: dura 40 dias e é um festival deslumbrante que mistura tambores e dança. E para não cometer nenhuma gafe, jamais diga que o tango é argentino. Eles defendem com unhas e dentes que o ritmo é originário do Uruguai.

3. EXPRESSÕES

Embora seja um mesmo idioma, o espanhol tem diferenças consideráveis na hora de pronunciar as palavras, assim como há diferenças entre o português de Portugal e o do Brasil. Os uruguaios têm uma forma bastante peculiar de falar. Pronunciam o “y” e o “ll”, como o nosso “ch”. Por exemplo: “lluvia” (chuva), calle (rua), playa (praia).

Embora os uruguaios tenham um amplo conhecimento de português, nunca está demais aprender algumas palavras para evitar desentendimentos. E nunca esqueça que em espanhol deve-se usar o termo “usted” para manter a formalidade com o cliente:

Buenos días - Bom dia

Buenas tardes - Boa tarde

Buenas noches - Boa noite

Tarjeta de crédito - Cartão de crédito

Remera – camisa ou camiseta

Efectivo - Pagamento em dinheiro

Desayuno - Café da manhã

Bienvenido a nuestro país - Bem-vindo ao nosso país

Habitación - Quarto de hotel

No olvide sus pertenencias - Não esqueça os seus pertences

Dónde puedo encontrar un taxi? - Onde encontro um taxi?

Dinero - Dinheiro

Cuánto cuesta? - Quanto custa?

Dónde puedo encontrar un restaurante? - Onde encontro um restaurante?

Dónde hay un hospital? - Onde fica o hospital?

Dónde puedo encontrar un hotel? - Onde posso encontrar um hotel?

Dónde está la estación del metro? - Onde fica a estação do metrô?

Cómo puedo llegar al aeropuerto? - Como posso chegar ao aeroporto?

4. O FUTEBOL URUGUAIO

Campeões do Mundo em 1930 e 1950. Quarto lugar 2010. A seleção uruguaia é a atual campeã da Copa América e ficou em quarto lugar na última Copa do Mundo. Tentará repetir a façanha com a ajuda de Luiz Suárez (atacante do Liverpool da Inglaterra), Diego Lugano (zagueiro do West Bromwich Albion da Inglaterra) e Edinson Cavani (atacante do Paris-Saint Germain da França).

Mas o Uruguai já nos deu muita dor de cabeça também. Uma delas perdura até hoje. Foi o famoso “Maracanaço”, quando a seleção brasileira perdeu para os uruguaios por 2x1 na final da Copa do Mundo de 1950, disputada no nosso país.

“Uma Copa do Mundo sem a seleção do Uruguai não é uma Copa completa”: essa é uma opinião que dividiram muitos latinos quando os nossos vizinhos foram para a repescagem nas últimas eliminatórias. Afinal de contas, é sempre agradável ver um jogo da seleção uruguaia, que garante emoção e bom futebol.

5. À MESA

Comida italiana, espanhola, brasileira e até indígena: dessa mistura de influências nasceu a culinária uruguaia.

O bom e velho churrasco é uma das tradições mais cultivadas entre os uruguaios, algo característico da região do sul do continente. Mas a diferença está na forma: inclui carne, queijos, cebola, pimentões, batata e os interiores do boi (testículo, cérebro, intestino, etc.). Tudo é colocado sobre uma grelha ao invés de usar o espeto.

O bucho do boi é outro prato típico uruguaio chamado “buseca”, servido com ervilha em forma de sopa.

Para matar a fome rapidamente o uruguaio adere ao chivito (sanduíche de carne feito na chapa) ou ao famoso “choripán” (pão com linguiça). Deve ser por isso que este visitante se sente tão bem no Brasil.

Entre as bebidas prediletas está o digestivo Fernet, cervejas e vinhos. Mas talvez a mais consumida seja o chimarrão, que faz companhia ao uruguaio desde a manhã até o fim do dia.

Outra delícia comum entre os uruguaios é o doce de leite, que é famoso por sua qualidade que serve de base para várias sobremesas e recheios de croissants e alfajores.

6. CONSUMO

Uma queixa comum não somente dos uruguaios, mas de muitos visitantes da América Latina quando vêm ao Brasil, é a falta de opções para sair à noite. Eles adoram dançar, tanto homens como mulheres. Achem não só que no Brasil há poucos lugares para isso, mas também opinam que os estabelecimentos aqui fecham muito cedo as suas portas.

Entre as mulheres, biquínis e sapatos são os artigos mais procurados quando vão às compras. O turista urguaião se auto-declara o maior consumidor de chimarrão do continente. Então sempre que possível, tenha água quente para oferecer a este visitante.

Muitos uruguaios consomem ervas brasileiras para o chimarrão e podem procurar por lugares que vendam este produto.

Por serem especialistas em carnes, somente recomende restaurantes especializados em churrasco se for realmente de qualidade excepcional. Caso contrário, prefira apresentar as maravilhas da culinária local, como frutos do mar. É preferível algo diferente, porém de qualidade.

O turista urguaião é mais espontâneo, não costuma planejar as viagens com muita antecedência.





0800 570 0800

www.ce.sebrae.com.br

 SebraeCE  CEsebrae



> Baixe o aplicativo do Sebrae na App Store ou na Play Store.