

## As regras de conduta mais importantes em resumo

Afixe as disposições legais relativas à proteção de menores num lugar bem visível no seu restaurante, loja ou no ponto de venda de uma festa. Chame a atenção dos adolescentes para estas disposições.

Nunca venda álcool nem tabaco a crianças ou a adolescentes que não tenham atingido a idade mínima exigida por lei.

Caso tenha dúvidas quanto à idade do cliente, exija rigorosamente um documento de identificação oficial.

Mais vale pedir muitas vezes o documento de identificação – não é uma desgraça controlar um jovem de 19 ou 20 anos.

Ao controlar a idade, está a agir corretamente – mesmo que o seu oponente o veja de forma diferente.

Trate os adolescentes com mais de 16 anos por «você», para que eles sintam que são levados a sério.

Permaneça calmo e use o bom senso – reagir a agressões com mais agressões não adianta nada.

Não se envolva numa discussão. A sua resposta é clara: sem identificação não há álcool nem tabaco.

Mantenha a calma, mesmo em situações de grande azáfama.

Peça ao cliente para entender a sua posição, explicando-lhe que pode pagar uma multa ou, na pior das hipóteses, o seu patrão pode perder a permissão de vender álcool e você o emprego.

Em caso de situações difíceis (por exemplo, comportamentos agressivos por parte dos clientes), peça ajuda ao seu chefe ou a um colega.