



# Etiqueta

Suma Econômica

# APRESENTAÇÃO

Etiqueta é um conjunto de regras cerimoniosas de trato entre as pessoas e que são estabelecidas a partir do bom senso e do bom gosto. Diferentemente do que muita gente pensa, essas regras não são privilégios de determinada classe social; qualquer pessoa pode aprendê-las e fazer delas uma ferramenta a seu favor.

É importante considerar que nesse mundo altamente competitivo, a pessoa que cultiva os bons modos tem mais chances de ascensão pessoal e profissional. Todo homem bem-sucedido sabe disso. Esse tipo de comportamento — fino e de bom gosto — com certeza faz a diferença entre o sucesso e o fracasso; entre avançar ou ficar para trás.

Neste manual, você vai ver como a autoconfiança e a elegância — tanto na maneira de se vestir, como na postura e apresentação pessoal — podem melhorar a sua imagem, abrindo as portas de um novo mundo. Você também vai saber, de forma precisa e adequada, como se comportar em diversas situações, desde as mais complicadas às mais comuns no cotidiano profissional, e como evitar aqueles "descuidos" que podem comprometer a sua carreira.

Aprenda e siga essas regras. E se mesmo assim, em qualquer momento, bater uma dúvida, lembre-se que ser gentil, sincero e atencioso, é a regra-mestre para granjear respeito e confiança.

Boa sorte!

**Índice**

Apresentação	02
Capítulo 1 Psicologia do Marketing Pessoal	05
Capítulo 2 As Gafes	08
Capítulo 3 Regras para Cumprimentar e Apresentar Pessoas	09
Capítulo 4 O Aperto de Mãos	12
Capítulo 5 Agindo com Prudência	15
Capítulo 6 Agradecendo a Entrevista	16
Capítulo 7 Os Cartões de Visita	17
Capítulo 8 Etiqueta ao Telefone	18
Capítulo 9 Etiqueta na Secretária Eletrônica	20
Capítulo 10 Etiqueta ao Vestir	21
Capítulo 11 Quebrando o Gelo	24
Capítulo 12 Etiqueta para Reuniões	25
Capítulo 13 Etiqueta nas Recepções, Almoços e Jantares	27

Capítulo 14	
Recebendo em Casa	31
Capítulo 15	
Mais Dicas sobre Etiqueta em Jantares e Recepções	37
Capítulo 16	
Etiqueta para Outras Ocasões	39
Apêndice 1	
Etiqueta na Montagem de um Currículo	47
Apêndice 2	
Como Conduzir Conversas Agradáveis	49
Palavras finais	51

## Capítulo I

# PSICOLOGIA DO MARKETING PESSOAL

O fato de o mundo ter mudado muito nos últimos anos não quer dizer que as boas maneiras e as regras de etiqueta caíram em desuso. Ao contrário, essas regras continuam mais vivas do que nunca, e ainda hoje são capazes de construir uma imagem pessoal altamente positiva, principalmente no mundo dos negócios.

Elas são imprescindíveis para executivos que querem deslanchar no marketing pessoal.

Por isso mesmo, antes de falarmos das regras de etiqueta e boas maneiras, é bom entender como funciona a psicologia do marketing pessoal.

Há uma propriedade natural do cérebro humano que nos cobra uma explicação para todas as coisas que percebemos. Como é praticamente impossível ter explicação para todas as coisas, costumamos nos socorrer de determinados "conceitos" que a sociedade admite como sendo verdades. São as chamadas "convenções".

Veja um exemplo: ninguém vai a uma missa ou a uma solenidade importante trajando roupa de banho, não é mesmo? Xinguem age assim porque há uma convenção que estabelece regras a respeito de roupas adequadas para determinadas situações. São essas convenções que compõem a escala de valores das pessoas, grupos e sociedades.

---

**"Convenção é tudo aquilo que é aceito —  
por consentimento geral — como norma de  
proceder e de agir no convívio social."**

---

Quando você se comporta de acordo com a escala de valores de um determinado grupo, é aceito por esse grupo. No entanto, quando não age de acordo ou quebra uma convenção, fica sujeito a interpretações que fogem ao seu controle. Você pode ser visto como pessoa de "outro grupo" e, imediatamente, afastado daquele.

---

**"Todos os símbolos — cores, formas, comportamentos, estilos etc. — são associados, mentalmente, a imagens predefinidas. E essas imagens, quase sempre, são formadas a partir de 'convenções sociais' próprias do ambiente em que vivemos."**

---

É bom lembrar que cada um de nós se vê de acordo com a própria consciência, segundo a nossa ótica e os nossos próprios interesses. Só que os outros nos vêem por outras óticas, por outros ângulos, e, não raro, vêem detalhes que nós sequer percebemos.

Assim sendo, o grande segredo para um bom marketing pessoal é projetar a sua imagem através de símbolos já convencionados e que são característicos de cada grupo social.

É por isso que cultivar boas maneiras, seguindo cuidadosamente o protocolo social, é o grande segredo para ter um marketing sólido e eficiente.

### **Alguns tipos de associações mentais imediatas:**

<b>Símbolo</b>	<b>Convenção</b>
Livro	Cultura, inteligência
Terno	Status
Branco	Paz, limpeza
Sorriso	Boa educação, generosidade
Gravata	Respeito, status
Dourado	Requinte, luxo
Bons modos	Status, requinte
Jóias	Luxo, vaidade

## Como somos "avaliados"

O resultado de tudo o que fazemos depende da maneira como nos relacionamos com outras pessoas, de como nos apresentamos e como elas nos interpretam. Isso também vale na hora de procurar emprego ou fazer uma negociação. Afinal, não negociamos com máquinas, e sim com outras pessoas.

As pessoas nos avaliam tanto no aspecto técnico como no comportamental. A entonação de voz, a postura, o modo de sentar, de comer, cumprimentar, tudo reflete a pessoa, tudo é avaliado.

Assim, um simples aperto de mão ou até o modo de tomar um cafezinho, pode dizer muita coisa a seu respeito. Tudo isso é parte integrante de um conjunto visual/comportamental que passa informações de como você é, de quem você é.

É preciso ter em mente, porém, que para causar uma boa impressão você deve evitar atitudes artificiais que traem a si próprio e depõem contra sua integridade. Falsidade e arrogância são uma coisa; outra bem diferente é observar certas regras de comportamento e que servem ao bem comum.

E essas regras são baseadas exclusivamente no bom senso.

## Capítulo 2

### AS GAFES

As gafes em reuniões e almoços de negócios são muito comuns, até entre os executivos mais experientes.

A palavra "gafe" vem do francês *Gaffeur*, que nada mais é do que a pessoa que comete gafe. Existem três tipos de pessoas que cometem gafes: os que assumem, os que disfarçam e os que tentam remediar.

Ao contrário do que muita gente pensa, não se deve tentar consertar uma gafe. Gafe cometida, gafe assumida. Porque, ao tentar consertar, a tendência é piorar a situação ainda mais.

Elas geralmente acontecem por falta de bom senso ou porque a pessoa valoriza coisas que o outro não valoriza, ou ainda porque despreza algum detalhe que o outro valoriza demais. É por isso que afirmamos que a prudência e o bom senso são armas infalíveis para evitar as gafes.

---

**"Se cometer uma gafe, o melhor é deixar ela passar.  
Porque pior é tentar consertar."**

---



## Capítulo 3

# REGRAS PARA CUMPRIMENTAR E APRESENTAR PESSOAS

As regras de etiqueta são uma espécie de código através do qual nós informamos aos outros que somos preparados para conviver harmoniosamente no grupo.

Essas regras tratam basicamente do comportamento social, e englobam desde o modo de vestir-se adequadamente às diversas ocasiões, até os modos de comer, de freqüentar ambientes públicos e, principalmente, de como se relacionar com as pessoas. Por isso, vamos começar falando da etiqueta dos cumprimentos e apresentações.

Há uma regra básica para todos os tipos de apresentação: quem quer que esteja se apresentando ou sendo apresentado, deve sorrir e olhar a pessoa nos olhos. Seriedade e tensão não funcionam bem nas apresentações.

Outra regrinha diz que:

---

**"A pessoa mais importante é quem recebe a outra e tem seu nome dito primeiro. No meio empresarial, é interessante dar ao cliente essa importância maior."**

---

Mas se na hora você tiver dúvidas o melhor é:

Apresentar o homem à mulher.

Apresentar a pessoa mais jovem para a mais velha.

Apresentar um colega para o cliente.

Apresentar qualquer pessoa para o convidado de honra.

Siga também estas instruções protocolares:

- 1 - Ao ser apresentado, se estiver sentada, a pessoa deve se levantar. Esta regra se aplica aos homens.
- 2 - Se não levantar-se, pode parecer que está desinteressado ou alheio.
- 3 - As mulheres, se estiverem sentadas, só devem levantar-se se a pessoa apresentada for a anfitriã ou uma senhora de idade.
- 4 - Quando lhe cabe apresentar alguém, diga o nome completo da pessoa e algo que propicie o início de uma conversa.
- 5 - O "olá!" e o "como vai?" são considerados cumprimentos-padrões. Você não precisa usar aquele tradicional "muito prazer!"
- 6 - As mulheres também se cumprimentam apertando as mãos.
- 7 - Se a mulher estiver participando de um evento de gala, não precisa tirar as luvas para cumprimentar. Porém, é bom lembrar que deve tirá-las se for comer.

Outra coisa importante que deve ser observada — tanto por homens como por mulheres — é que o tapinha nas costas e os beijinhos devem ser evitados sempre, a menos que haja grande intimidade entre eles e a ocasião permita esse tipo de carinho.

Pode ocorrer, também, que a pessoa apresentada — por uma questão de descortesia — não estique a mão para receber o cumprimento. O que fazer? Se ao esticar a mão para apresentar-se a alguém, ela não retribuir esse gesto, retire a mão mas continue a apresentação. Esta atitude é a correta.

Para apresentar alguém a um grupo, aproveite o momento em que estiverem reunidos e diga algo mais ou menos assim: "Oi, pessoal, queria apresentar a vocês a Luciana Forli, designer da Briattore, em Milão."

Saiba também que nas apresentações para um grupo estão dispensados os apertos de mão.

## Gracias por visitar este Libro Electrónico

Puedes leer la versión completa de este libro electrónico en diferentes formatos:

- HTML(Gratis / Disponible a todos los usuarios)
- PDF / TXT(Disponible a miembros V.I.P. Los miembros con una membresía básica pueden acceder hasta 5 libros electrónicos en formato PDF/TXT durante el mes.)
- Epub y Mobipocket (Exclusivos para miembros V.I.P.)

Para descargar este libro completo, tan solo seleccione el formato deseado, abajo:

