



Ambiente Corporativo e Postura Profissional

Profª Linda Jessica De Montreuil Carmona, Dra.
3º Encontro: Cumprimentos e Apresentações

Etiqueta Corporativa

- Tarefa 2º Encontro: Análise de Conversa “Etiqueta no Ambiente de Trabalho” CNN Tonight. Discussão.
- O que é etiqueta no trabalho?
<https://www.youtube.com/watch?v=jJc8uOxyUTQ>

Etiqueta Corporativa

- O que é etiqueta no trabalho?

<https://www.youtube.com/watch?v=jJc8uOxyUTQ>

Apresentações

- Usualmente em ocasiões sociais, faz-se deferência às pessoas em função do gênero e da idade, apresentando primeiro as mulheres, e em seguida, os mais velhos.
- No mundo dos negócios é diferente. Baseia-se na hierarquia. O gênero e a idade não desempenham papel importante, mas sim os cargos e a autoridade.
- O contato olhos nos olhos é essencial, e deve-se cumprimentar primeiro a pessoa que tiver mais autoridade no grupo.

(MITCHELL & CORR, 2001).

Apresentações

- Ao fazer apresentações, é recomendável incluir informações resumidas sobre os que estão sendo apresentados.
- Quando as pessoas que acabou de apresentar começam a conversar, dependendo da situação, você pode se retirar.
- Uma exceção à regra de quem vem primeiro, é que nem mesmo o presidente da empresa é mais importante do que o cliente, que sempre tem deferência especial em relação aos demais.

(MITCHELL & CORR, 2001).



Apresentações

Ao se fazer apresentações no ambiente profissional, convém que nas ocasiões sociais de negócios o anfitrião receba e dê as boas vindas aos convidados que chegam

(MITCHELL & CORR, 2001).



Apresentações

- Se estiver em uma reunião social de negócios e não for apresentado, convém que você mesmo tome a iniciativa. Sorria, estenda a mão à pessoa mais próxima de você e apresente-se.
- Às vezes, uma maneira de incentivar o diálogo é fazer uma descrição da sua atividade, em vez de simplesmente comunicar sua posição. Entretanto, não se deve incluir detalhes irrelevantes.

(MITCHELL & CORR, 2001).



Cumprimentos

Ficar de pé:

- Todos devem permanecer de pé ao serem apresentados.
- Ao chegar em uma grande recepção, os recém-chegados só são cumprimentados pelas pessoas que estão mais próximas. Se for impossível levantar-se quando estiver sentado no canto de uma mesa, tente inclinar-se para frente ou levantar-se ligeiramente, para não aparentar indiferença.
- Ao receber visitas no escritório, deve-se levantar, a não ser que o visitante seja um colega de trabalho ou alguém que vai ao seu escritório várias vezes durante o dia.

(MITCHELL & CORR, 2001).

Cumprimentos

Aperto de mão:

- Deixa uma impressão definitiva e duradoura. No mundo dos negócios, é o único contato físico realmente adequado entre homens e mulheres.
- A pessoa mais importante é quem deve tomar a iniciativa.
- Geralmente, o aperto de mão é utilizado quando: alguém lhe estende a mão; você é apresentado a alguém; se recebe convidados; cumprimenta-se os anfitriões; você se despede.

(MITCHELL & CORR, 2001) e (RIBEIRO, 1997).

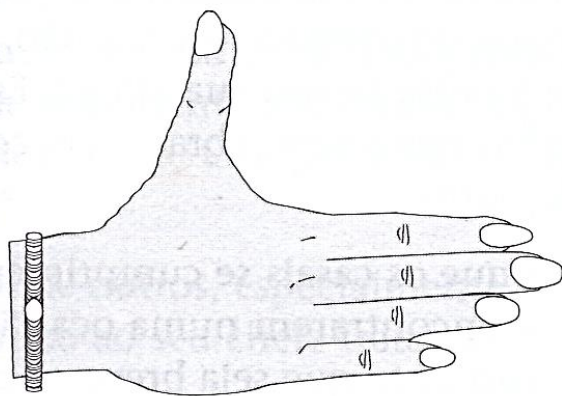


Cumprimentos

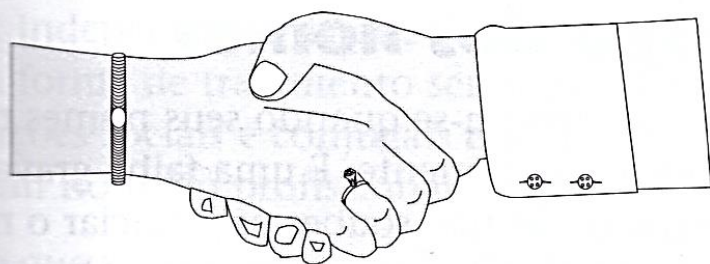
- Um aperto de mão deve envolver contato visual; é firme, sem machucar; dura aproximadamente três segundos; movimenta as mãos para cima e para baixo, duas ou três vezes; começa mantendo os dedos firmes e o polegar para cima; começa e termina de forma decidida.
- Para realizar um aperto de mão, deve-se manter os dedos juntos e o polegar para cima e deslizar a palma da mão até encontrar a da outra pessoa.
- Oferecer a mão mole revela insegurança; oferecer apenas a ponta dos dedos é sinal de desprezo, e apertar demais significa grosseria.

(MITCHELL & CORR, 2001) e (RIBEIRO, 1997).

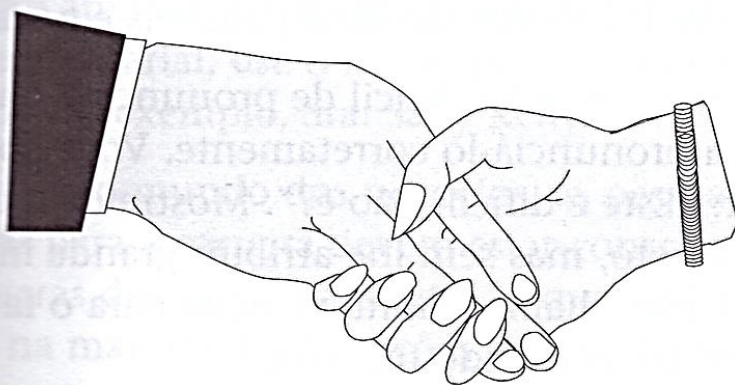




Comece com os dedos juntos e o polegar estendido para cima.



As palmas das mãos se encontram num aperto firme, mas sem machucar.



Não ofereça somente as pontas dos dedos, fazendo com que o aperto de mãos seja fraco e frouxo.

Cumprimentos

Abrços e beijos:

- Normalmente os abraços e beijos são inadequados no ambiente de trabalho.
- O contato físico no trabalho é na verdade indelicado, independente de ser entre pessoas do mesmo sexo ou não, mesmo que você considere a outra pessoa sua amiga.
- A restrição inclui tapinha nas costas, abraços ou colocar a mão no ombro do outro.

Nomes:

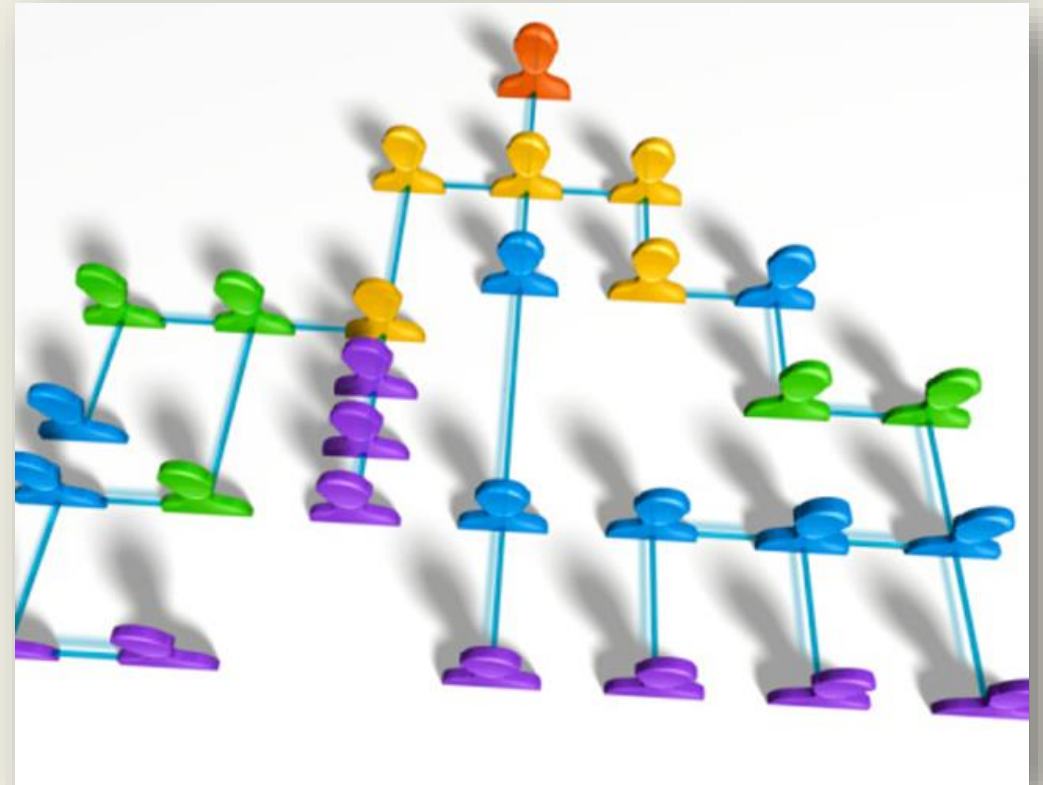
- É uma falha grave na etiqueta dos negócios pronunciar nomes de maneira incorreta.
- Se não souber pronunciar, pergunte ou peça delicadamente à pessoa que repita.
- Piadas ou gracejos envolvendo nomes são inaceitáveis.

Cumprimentos

Formas de tratamento:

- Grande parte da cultura empresarial baseia-se na posição e no prestígio social, e as formas de tratamento são importantes.
- Ao dirigir a palavra formalmente a seu/sua superior, na presença de outros, deve-se utilizar Senhor ou Senhora.

(MITCHELL & CORR, 2001)



Cumprimentos

Estratégia do olhar:

- Um olhar pode expressar aprovação, ironia, contrariedade, confiabilidade e persuasão.
- Durante uma reunião, o olhar fica normalmente focado em um triângulo imaginário, abrangendo os olhos do interlocutor, ficando o vértice na ponta do nariz. Ao fixar o olhar nessa zona do rosto dele, fica expressa a seriedade e o interesse manifestado pelo que está sendo dito.

(RIBEIRO, 1997).

Cumprimentos

- Caso a pessoa já tenha ocupado cargos públicos, chame-a sempre pelo cargo que ela ocupa no presente momento. Se esta não está mais na vida pública, chame-a pelo cargo mais alto que ocupou. Embaixador e embaixatriz, por exemplo, nunca perdem seus títulos.
- O mesmo se dá com o uso de “doutor”. Usa-se doutor para denotar respeito.

(COSTA & SANCOVSKY, 2005).



Exercício Grupal em Aula

**O que mudou na
etiqueta empresarial
no período
(pós)pandemia?**

20 minutos para pesquisar

<https://www.youtube.com/watch?v=HRvVC26LY84>

Comunicação

- Normalmente as pessoas cuidam mais como escrevem do que como falam. O mínimo exigido de uma pessoa instruída é que conheça a sua própria língua e faça dela o uso correto, tanto na escrita quanto na fala.
- Não se deve eliminar os “s” no final das palavras, ou usar concordâncias erradas e verbos mal conjugados, por exemplo.
- O importante é falar de maneira simples e correta, atingindo a comunicação em todas as faixas culturais.

(RIBEIRO, 1997).



Comunicação: Telefone

- “*Companhia de Teleconvenções. Bom-dia!*”. Esta é a forma correta de a telefonista atender uma chamada.
- Atenda o telefone, se possível, logo no segundo toque. Identifique-se, dizendo seu nome, a empresa ou o departamento.
- Como não há a comunicação pela imagem e os gestos, é a dicção, o timbre de voz, a inflexão e a linguagem precisa que garantem um eficiente contato telefônico.

(RIBEIRO,1997) e (MITCHELL & CORR, 2001).





Comunicação: Telefone

- ⦿ Ao falar com alguém ao telefone, a qualidade da voz representa 70% da impressão inicial causada, e as palavras ditas, 30%. A forma de dizer e o tom de voz influenciam bastante quanto à opinião que o ouvinte formará sobre você.
- ⦿ Ao usar o telefone, não fale de boca cheia. Evite mastigar, comer ou beber.
- ⦿ As telefonistas e secretárias não podem responder a uma voz feminina com “querida” ou “meu bem”, tampouco utilizar o tu ou o você, mas adotar a terceira pessoa do singular, sem o pronome.

(RIBEIRO, 1997) e (MITCHELL & CORR, 2001).

Comunicação: Telefone

- Antes de engrenar um bate-papo, pergunte se há disponibilidade de ser atendido;
- Quem ligou desliga;
- Caso caia a linha ou a ligação seja interrompida abruptamente, quem ligou deve chamar novamente;
- Sempre retorne ligações;
- Ao atender, primeiro escute quem ligou e o que a pessoa deseja.

(ARRUDA, 2003).



Comunicação: Telefone

- Caso a pessoa para quem ligou esteja ocupada, pergunte qual seria o melhor horário para falar e retorne mais tarde;
- Não faça um milhão de coisas ao mesmo tempo. Se você está digitando ou mexendo em papéis enquanto fala ao telefone, a pessoa do outro lado pode pensar que você não lhe está prestando a devida atenção;
- Não seja específico demais ao telefone, e não use mais detalhes do que o necessário;
- Agradeça sempre.

(COSTA & SANCOVSKY, 2005).

Comunicação: Celular

- Durante uma reunião de negócios, se não estiver esperando um telefonema realmente urgente, desligue o celular ou coloque-o no modo silencioso.
- Caso esteja esperando algum telefonema importante, avise aos demais.
- Quando a chamada soar, peça licença, e atenda discretamente. De preferencia, retire-se do recinto para não atrapalhar os demais.

(MITCHELL & CORR, 2001) e (RIBEIRO,1997).

Comunicação: Celular



- É totalmente permitido atender chamadas para profissionais de emergência, mães com filhos pequenos ou pessoas com parentes doentes, desde que na função vibratória.
- Embora seja uma das invenções mais úteis das últimas décadas, o celular tem sido usado indiscriminadamente. Portanto, use-o de modo que não incomode os outros.

(ARRUDA, 2003) e (COSTA & SANCOVSKY, 2005).

Comunicação: E-mail

- Faça um mapa da situação antes de enviar o e-mail. Veja para quem você deve escrever e a quem deve enviar cópia.
- Nunca aperte a tecla “enviar” antes de reler seu e-mail. Muitos mandam e-mails com assuntos pela metade e deixam de pensar duas vezes sobre o que querem dizer. Erros de português também podem ser evitados se uma revisão é feita.
- Evite o uso de gírias e abreviações.

(COSTA & SANCOVSKY, 2005).



BATE-PAPO COM GESTORES

Profissional com formação em engenharia mecânica e eletrotécnica, administração e MBA em Gestão. Gestor Unimed João Pessoa, equipe de TI de 50 pessoas.

- 10MIN14- 14MIN52
- Que habilidades são desejáveis nos profissionais entrantes em TI?



Referências

- ARRUDA, Fabio. **Sempre, às vezes, nunca: etiqueta e comportamento.** São Paulo: Arx, 2003.
- COSTA, Roberto Teixeira da; SANCOVSKY, Susanna. **Nem só de Marketing: postura e comportamento no mundo corporativo.** São Paulo: Conex, 2005.
- MITCHELL, Mary; CORR, John. **Tudo sobre etiqueta nos negócios.** São Paulo: Manole, 2001.
- RIBEIRO, Celia. **Boas maneiras & sucesso nos negócios: um guia prático de etiqueta para executivos.** 18a edição. Porto Alegre: L&MP, 1997.