



Manual de Etiqueta Profissional

COMO SE COMPORTAR NO AMBIENTE
DE TRABALHO



Mariana, Daiene, Daiana e Fábria

História da etiqueta

A palavra "etiqueta" origina-se de dois vocabulários: "ETI" que quer dizer "dentro" e "IQUETA" que significa "norma". Ou seja, etiqueta são normas que vêm de dentro, portanto, comportamentais. Com o passar dos anos, a civilização e a cultura foram impondo determinados padrões de comportamento para a sociedade, que são considerados adequados. É essencial saber se portar educadamente com as pessoas e em todos os lugares. Diferente do que muitos pensam, a etiqueta não é apenas uma futilidade ou apenas "saber usar talheres". A etiqueta é a combinação de boas maneiras, costumes, atitudes, modo de falar, andar, se vestir.

Etiqueta no mundo dos negócios é fundamental. Saber se portar corretamente no ambiente de trabalho é essencial para ser reconhecido dentro de uma empresa e poder aumentar as oportunidades ao longo da carreira. Portanto, é preciso estar atento: em um mercado tão competitivo um bom comportamento pessoal pode ser o diferencial para quem quer se destacar. Para ser um profissional qualificado é necessário possuir conhecimentos técnicos e profissionais, que envolvem as habilidades e capacidades na execução das atividades, e também conhecimentos pessoais, que envolvem o cuidado com a imagem, a postura e o comportamento diante de outras pessoas.

A falta de etiqueta pode comprometer a conquista de um cliente, um grande negócio ou um bom emprego. Na vida profissional comportamentos como serenidade, compromisso e ética estão entre os mais valorizados dentro de uma empresa. Por isso o profissional deve prezar por uma conduta que não incomode ou desrespeite os demais, desde a sua maneira de agir e falar até a forma de se vestir. A rotina, o dia-a-dia estafante e as preocupações com

metas, eficiência e lucratividade não podem se tornar um empecilho para as boas maneiras.

Atitudes discretas preservam a harmonia do ambiente

No trabalho, a pessoa deve ter acima de tudo discrição em seus atos, pois certas “brincadeiras” ou comentários podem ofender outras pessoas e gerar situações constrangedoras. Nestes casos, a melhor maneira de contornar a situação é pedir desculpas e cuidar para que não ocorram novamente. As empresas valorizam as atitudes de seus empregados, como a postura e o medo de proceder diante dos obstáculos. Saber agir em momentos difíceis do dia-a-dia representa vantagem competitiva, o que demonstra que o empregado tem um bom senso e está preparado para representar a empresa em qualquer ocasião. Todas as atitudes que incomodam as pessoas são consideradas falta de respeito e por isso deve haver uma série de cuidados, como por exemplo: não bater o telefone, falar alto, importunar seu colega com conversas e perguntas o tempo todo, entre outros. Ser elegante em um ambiente de

trabalho e bem educado, não significa bajular todo mundo e sim ser cortês, simpático e sociável. Isto certamente facilitará a comunicação e tornará o convívio mais agradável e saudável.

Cuidar da aparência é imprescindível

A maneira de se vestir influencia de forma decisiva na relação profissional. A utilização de roupas inadequadas pode fazer com que as pessoas se sintam pouco à vontade ao seu lado e mantenham distância. A roupa depende muito do ambiente de trabalho que o profissional atua, pois existem empresas com ambientes mais formais e outras nem tanto.

Há empresas que criam códigos sobre como cuidar da aparência, entretanto, as que não tem, os profissionais devem ter um senso crítico e observar como os colegas e executivos se vestem e assim ter uma base do que pode ser usado. Roupas limpas e discretas, corte de cabelo, barba feita e unhas bem cuidadas, fazem parte da etiqueta, não significa ser obrigado a seguir as tendências da moda, mas a maneira de se apresentar demonstra elegância e

respeito.

A comunicação direta e cortês gera mais

resultados O profissional deve saber se portar corretamente com clientes ou colegas de trabalho, seja pessoalmente, por e-mail ou em ligações. A linguagem é fundamental, mas deve haver também educação, cortesia e objetividade.

Encontros profissionais

Em um encontro profissional é importante agir com naturalidade e se apresentar atencioso. Dicas simples como falar “Como vai?” ou utilizar a expressão “Muito prazer” são infalíveis. O que deve ser evitado são ações que demonstrem intimidade como dar beijos, abraçar ou dar tapinhas nas costas, isso pode acabar demonstrando uma atitude antiprofissional. Ao se despedir o ideal é estender a mão direita com firmeza (sem exagero) e acompanhar o cumprimento com um sorriso amigável. Se for apresentar alguém, o importante é informar algo além do nome e cargo, o que ajuda a colocá-la dentro do contexto, facilitando a

conversação. Os homens sempre devem se levantar para cumprimentar. As mulheres, não precisam.

Falar bem

A maneira de falar é uma das habilidades essenciais no mundo dos negócios. Os profissionais devem tomar cuidados com erros gramaticais, de pronúncia e de vocabulário, isso acaba gerando dificuldades em persuadir os outros a aceitar suas ideias ou a comprar seus produtos. Falar muito também atrapalha reuniões de negócios, pois deixa o interlocutor sufocado, sem conseguir expor suas ideias. No ambiente de trabalho para ter uma boa convivência, não se deve exagerar no tom de voz e manejar nos gestos.

Ao telefone

O uso do telefone para o fechamento de negócios é fundamental no mundo corporativo, porém seu mau uso pode significar perda de tempo, de oportunidade e de dinheiro.

A melhor maneira de fazer uma ligação é se identificar, explicar o motivo do telefonema e

perguntar se há disponibilidade para conversarem. A conversa deve ser com uma voz clara e alegre. O ideal é focar somente no assunto, se mostrar interessado, saber ouvir e demonstrar entusiasmo, estimulando assim o outro a falar.

E-mail

A eficiência no ambiente virtual, também é de extremo valor. A linguagem deve ser direta, simples, objetiva, clara, educada, e sem erros de português e digitações. A formatação também pode influenciar a maneira que o leitor irá interpretar a informação, por isso deve ser evitado o uso de letra maiúscula, pois passa a mensagem de que estaria gritando e o excesso no uso de cores, fontes diferenciadas, pontos de exclamação, cifrões e afins. O e-mail da empresa também não deve ser usado para fins pessoais.

O comportamento em reuniões é decisivo

As reuniões de negócio são sempre boas para o profissional expor o seu comportamento. Há algumas regras básicas a serem seguidas como:

- Não se atrasar;

- Usar roupas formais;
 - Memorizar o nome das pessoas presentes na reunião;
 - Utilizar a forma de tratamento mais adequada (Senhor, Senhora, Doutor, etc.);
 - Sentar-se de maneira correta;
 - Evitar expressões ou gestos bruscos;
 - Evitar falar sobre assuntos pessoais;
 - Focar no tema da reunião;
 - Responder as perguntas e expor suas ideias quando tiver certeza do assunto;
 - Cuidar para que ninguém sinta que está impondo algo;
 - Estar preparado para ouvir as ideias de todos; ·
- Planejar o que vai falar;
- Respeitar o cronograma previsto;
 - Não utilizar ou deixar o celular ligado;
 - Caso a reunião comece atrasada, explique que precisará sair um pouco antes.

Eventos empresariais

também exigem moderação Em eventos promovidos pela empresa, o cuidado deve ser praticamente o mesmo do dia-a-dia no trabalho. Apesar de o ambiente ser mais descontraído, o profissional não deve achar que é diversão, evitando assim os excessos, como informalidade demais, falar alto, beber demais, entre outros. Normalmente para almoço de negócios, caso você esteja convidando, o ideal é sempre perguntar ao convidado se ele tem alguma preferência. Caso contrário procure um bom restaurante, com uma boa variedade de pratos, pois agradam todos os gostos.

Pontualidade

Uma regra básica que, apesar de indispensável, é uma das mais desrespeitadas; Não se pode atrasar, salvo se ocorrer uma situação absolutamente imprevisível; Uma das atitudes mais desagradáveis no ambiente de trabalho, são os atrasos; Programa sua agenda com uma folga de 10 a 15 minutos, entre uma atividade e outra

para compensar os imprevistos; Chegue na hora marcada e, caso não consiga evitar o atraso, ligue avisando e se desculpando.

Relacionamento pessoal/profissional

Cumprimente as pessoas. Nada mais antipático do que o profissional que ignora os subordinados e só cumprimenta os superiores. Uma recomendação muito importante: Dizer "Bom dia", "Por favor", "Com licença", "Obrigado" (homem) e "Obrigada" (mulher), palavras importantes para o relacionamento diário com os colegas de trabalho e demais pessoas que estejam a sua volta. Se alguém lhe pedir um pequeno favor, uma ajuda no trabalho, e você puder atender, faça.

Na hora de repreender

Se você precisar criticar ou repreender alguém, sobretudo se for um subordinado, evite fazê-lo na frente dos outros. Chame a pessoa na sua sala ou a algum lugar privado e converse objetivamente sobre a falha. Não misture críticas profissionais com pessoais. Não agrida ou insulte o interlocutor

com palavras grosseiras ou rudes. Siga a regra universal: elogios públicos, críticas privadas. Uma imagem pode levar muito tempo para ser construída, mas pode ser destruída em um minuto.

Fonte:

DOC PLAYER. Manual de etiqueta profissional comissão de ética. Disponível em:

<https://docplayer.com.br/1882412-Manual-de-etiqueta-profissional-comissao-de-ética.html>. Acesso em: 3 set. 2020.

RH PORTAL: Etiqueta corporativa: como agir em diversas situações do dia a dia. Disponível em:

<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/etiqueta-corporativa-como-agir-em-diversas-situaes-do-dia-a-dia>. Acesso em: 03 set.2020.