



Administra Brasil!

CONTEÚDO DO CURSO DE

ETIQUETA PROFISSIONAL

PROMOVIDO PELA www.ADMINISTRABRASIL.com.br

- ETIQUETA PROFISSIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

- PONTUALIDADE NOS COMPROMISSOS
- REUNIÕES
- AO CUMPRIMENTAR
- NORMAS PARA ATENDIMENTO/TELEFONE COMUM
- NORMAS PARA ATENDIMENTO/TELEFONE CELULAR
- ETIQUETA NA INTERNET
- USO DO ELEVADOR
- NO ESTACIONAMENTO OU NO TRÂNSITO
- RELACIONAMENTO PESSOAL/PROFISSIONAL
- COMPORTAMENTO ASSERTIVO
- BEBIDA E POSTURA
- NAMORO
- CIGARROS
- APRESENTAÇÃO PESSOAL

- REGRAS BÁSICAS PARA SEXOS DIFERENTES

- PARA A MULHER
- PARA O HOMEM

E TIQUETA NO AMBIENTE PROFISSIONAL

Etiqueta consiste num conjunto de regras no relacionamento entre pessoas, no ambiente profissional, social ou familiar.

As pessoas aprendem a comportar-se em diversas situações, na forma de vestir e na apresentação pessoal. Alguns "descuidos" podem levar às situações constrangedoras, as vezes não éticas, por desconhecimento de regras básicas, comprometendo a imagem pessoal, profissional e da Organização. Muitas dessas regras não são impositivas (obrigatórias), porém, os conceitos comportamentais visam contribuir para a qualidade na prestação do serviço, seja em uma empresa pública ou privada.

Dentre alguns vertentes da etiqueta no ambiente profissional, podemos destacar:

PONTUALIDADE NOS COMPROMISSOS - 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;



REUNIÕES:

- Você que convocou a reunião, chegue antes dos convidados. É muito deslegante atrasar-se e deixá-los esperando;
- A não ser que haja um motivo realmente sério ou um imprevisto, o atraso é injustificável;
- Lembre-se que várias pessoas esperam por você! Assuma o compromisso com o horário marcado;
- Cada participante deve esperar a sua vez para falar. Não faça interpelação no meio de uma conversa. Aguarde o momento em que possa falar sem interromper, se não conseguir peça licença, faça um sinal e espere a sua vez.

AO CUMPRIMENTAR - Na saudação, jamais cumprimentar alguém com a mão mole ou tocando somente as pontas dos dedos. O aperto de mão deve ser firme, sem ser agressivo ou exagerado. Sorria (de preferência) e olhe nos olhos da pessoa enquanto a cumprimenta. “Tapinha nas costas” e “os beijinhos” devem ser evitados, a menos que haja grande intimidade entre essas pessoas e que a ocasião permita esse tipo de carinho. Se a pessoa apresentada não esticar a mão para receber o cumprimento (por descortesia), retire a mão, mas continue a apresentação. Além disso:

- Para apresentar alguém a um grupo, aproveite o momento em que estiverem reunidos, lembrando que estão dispensados os apertos de mão.
- Ao se apresentar a alguém, não se intitule doutor, professor ou mestre, todos saberão no momento oportuno. Você deve apenas dizer o seu nome e, se for o caso, a função que representa (gerente, supervisor, etc.)
- O homem se estiver sentado deve se levantar. Se não se levantar pode parecer que está desinteressado ou alheio. A mulher se estiver sentada, só deve levantar-se se a pessoa apresentada for a anfitriã ou uma senhora de idade, e pode cumprimentar apertando as mãos.

NORMAS PARA ATENDIMENTO/TELEFONE COMUM –

O uso adequado do telefone pode fazer muita diferença na qualidade da prestação do serviço. Algumas dicas:

- Use o telefone de forma objetiva e racional, não fique conversando assuntos corriqueiros ao telefone.
- Procure atender no máximo até o terceiro toque.
- Ao atender ao telefone, diga: seu nome e cumprimento de acordo com o horário (bom dia, boa tarde ou boa noite). Em seguida pergunte "em que posso ajudar?". Evite perguntar "quem fala?". Só faça esta pergunta se realmente não conseguir identificar quem está falando.
- Em hipótese alguma atenda ao telefone com as expressões: "meu amor", "querida", "meu bem", "amado", "amiga", "linda", etc a não ser que seus superiores deem liberdade para tal intimidade no atendimento a clientes, amigos, etc.
- Tenha sempre papel e caneta e anote os recados; pergunte se a pessoa pode falar naquele momento;
- Não mastigue ao telefone. Mesmo o som de uma simples bala, chiclete ou pastilha é percebido pelo interlocutor e pode ser interpretado como pouco caso seu.
- Não tussa, não espirre, nem assoe o nariz ao telefone. Quando necessário, afaste-se do aparelho por alguns instantes, desculpe-se e coloque-o cuidadosamente sobre a mesa, evitando fazer barulho.
- Quando o interlocutor estender demais a conversa, não percebendo que está na hora de desligar, uma saída educada é interromper a conversa dizendo que alguém está chamando e precisa desligar.
- Não deixe o telefone fora do gancho.

NORMAS PARA ATENDIMENTO/TELEFONE CELULAR-

O recordista em gafes é, claro, o celular. Seu uso indiscriminado demonstra a mais elementar falta de educação. Algumas dicas:

- Cuidado com a escolha dos toques! Evite os toques escandalosos demais no ambiente de trabalho que tira a concentração de todos. Evite, principalmente, hinos de times, músicas de seu cantor/cantora predileto, trilhas sonoras de filmes, e etc.
- Desligue o celular ou deixe na opção “SILENCIOSO” quando estiver em sala de aula, cursos, seminários, palestras, reuniões, encontros, eventos, e também em cinemas, teatros e restaurantes.
- Se estiver aguardando uma ligação urgente e importante, deixe o celular com a recepcionista ou peça que lhe mandem mensagens, sendo uma emergência, peça licença, saia do recinto, fale baixo e não demore.



ETIQUETA NA INTERNET:

- Acesse somente os sites que tenham relação com os serviços prestados e/ou informações solicitadas;
- Não repasse e-mails duvidosos, correntes, piadas, boatos e responda rapidamente todos os e-mails inerentes à profissão.
- Use a internet para aprimoramento pessoal e profissional. Não acesse sites alheios às suas atividades (como redes sociais), em seu ambiente de trabalho;
- Evite usar o sistema de mensagens corporativo para diálogos estranhos ao exercício da profissão.
- Não navegue enquanto estiver prestando atendimento, salvo se a informação solicitada for encontrada na internet.
- Preste atenção na gramática, ortografia e na pontuação. As palavras devem ser digitadas corretamente, e o “internetês” deve ser abolido nas informações comerciais e institucionais, observe a correção ortográfica e gramatical.
- Por mais breve e simples que seja o e-mail, é importante que tenha saudação e assinatura no início e no fim da mensagem. A despedida deve ser de preferência: “atenciosamente”, “saudações”, nunca com “beijos”. Evite muita intimidade.
- Faça o uso de arquivos anexados, deixando o e-mail menos extenso. Seja claro e objetivo. Produza textos de leitura fácil e separe os parágrafos com linhas em branco. Use no máximo 70 toques por linha.
- Nunca envie e-mails com temas e imagens eróticas, engraçadinhas ou algo do gênero no ambiente profissional.
- Comunique o assunto, poupando que o destinatário abra mensagens com conteúdo impróprio em seu ambiente de trabalho, causando constrangimentos.

USO DO ELEVADOR:

- Quando você for subir ou descer no elevador aperte o respectivo botão somente uma vez! Ficar, batendo nos botões não fará com que o elevador chegue mais rápido ou mude o seu trajeto;
- Respeite a carga indicada no elevador. O uso inadequado certamente vai danificar o equipamento, prejudicando a todos os usuários;
- Se você não tem restrições ou limitações, use a escada quando puder, é bom para a saúde;
- Os homens devem segurar a porta para a mulher. Da mesma forma, os idosos têm a preferência;
- A pessoa que entrar deve cumprimentar aqueles que já estão no elevador;

USO DO ESTACIONAMENTO OU NO MEIO DO TRÂNSITO:

- Não estacione em local que não seja permitido;
- Quando estacionar, ocupe somente uma vaga;
- Respeite o limite de velocidade;
- Não jogue papéis, latinhas ou quaisquer lixos pela janela, seja no estacionamento ou na rua;
- Os pedestres tem a preferência para atravessar;
- Seja educado e dê passagem ao outro veículo quando necessário;
- Respeite as vagas privativas.

RELACIONAMENTO PESSOAL/PROFISSIONAL- Palavras educadas são importantes para o bom 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. A boa convivência depende da reciprocidade entre as pessoas, principalmente a empatia e a boa vontade, com seus colegas. Algumas dicas:

- Cumprimente as pessoas. Nada mais antipático do que o profissional que ignora os subordinados e só cumprimenta os superiores.
- Uma recomendação muito importante: "Bom dia", "Por favor", "Com licença", "Obrigado" (homem) e "Obrigada" (mulher)
- Se por exemplo, você precisar faltar em razão de algum motivo pessoal, conte a verdade ao seu superior direto e não invente doenças ou lutos. Uma pequena mentira pode causar grandes problemas.
- O Gerente deve ter convicções em suas decisões e ao disponibilizar um colaborador, deve especificar os motivos, que inclusive poderão propiciar o desenvolvimento dessa pessoa em outra gerência;
- Procure falar a verdade. Mesmo as chamadas "mentiras brancas" podem complicar sua imagem como pessoal e como profissional.
- 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 leva muito tempo para ser construída, mas leva mais tempo ainda para ser reconstruída. Pense nisso.

COMPORTAMENTO ASSERTIVO - É necessário saber a hora de dizer “SIM” e “NÃO”, com delicadeza, principalmente quando a situação pode gerar ações não-éticas ou ainda ilegais, dentro da organização. Assertividade significa ser objetivo, direto, sem avançar o espaço dos demais. É dizer um “não” sem desrespeitar a opinião alheia. É ser educado mesmo quando a resposta é negativa. Algumas dicas:

- Cordialidade, sim. Intimidade, não.
- Nas relações profissionais não é permitido chamar as pessoas de “meu bem”, “amor”, “lindinha”, e todas as variações do gênero.
- Não fale pegando nas pessoas. Mantenha uma distância razoável, não gesticule demais.
- Não dê gargalhadas ou fale alto em seu trabalho! Você vai atrapalhar o seu colega ao lado ou da Unidade vizinha.
- Não se deixe levar pelo clima de confraternização. Evite fazer declarações de amor, ter ataques de sinceridade ou dizer ao chefe que não gosta de como ele conduz o trabalho em equipe.

BEBIDA E POSTURA - Lembre-se: Você vive em sociedade, portanto, seja contido em relação à bebida em público, pois a imagem e os seus atos estão sempre associados à empresa na qual trabalha. Qualquer atitude inadequada, mesmo fora de seu ambiente de trabalho, reflete como um espelho, na sua vida profissional. Não leve acompanhantes, a não ser que tenha sido combinado antes.

- Para os eventos profissionais valem também as regras de boas maneiras anteriormente citadas e mais algumas recomendações:
- Mantenha a postura. Beba pouco e tome dois goles de água antes de cada copo de álcool. Você beberá menos e sentirá menos os efeitos do álcool.
- Em coquetéis e reuniões, evite a bebida e em último caso, seja bem moderado e controlado. Poucas coisas podem ser tão destrutivas para a imagem do profissional quanto o hábito de misturar bebida e trabalho.

NAMORO:

- Se for inevitável e você estiver namorando um colega, discrição é o principal mandamento.
- É preciso evitar as demonstrações de afeto e manter o relacionamento estritamente no campo profissional enquanto vocês estiverem dentro da Organização.
- Respeite o seu horário de trabalho, não namore pelos corredores ou ao telefone, e-mails, sistema de mensagens corporativas e similares.
- O namoro é para o final do expediente e em outros locais.

CIGARROS - Comprovadamente o cigarro faz mal à SAÚDE. Algumas dicas:

- O cigarro faz mal ao “fumante” e às pessoas que estão por perto (Fumantes Passivos);
- Mesmo que você esteja em um local onde possa fumar, não jogue as cinzas ou “bituca” de cigarro nas plantas ou no chão/pátio;
- Fumar em horário de trabalho atrapalha o seu crescimento e desempenho profissional, afinal você é avaliado a todo o momento por seus superiores;
- Durante o horário de trabalho, procure segurar a vontade de fumar e deixar para mais tarde. Não deixe o vício te dominar e prejudicar a sua imagem na Organização;



APRESENTAÇÃO PESSOAL:

- O uso do crachá é obrigatório, e deve ficar sempre visível. É proibido usar em bolsos de blusa ou camisa.
- A roupa de trabalho transmite conceitos e códigos de valores da Organização.
- A escolha da roupa é diferente para o final de semana ou lazer (situações em que a moda pode ser uma opção).
- Você deve se sentir confortável, e a roupa adequada à ocasião. Opte por roupas que priorizem versatilidade, e não só a beleza.
- Liberdade significa responsabilidade mesmo na forma de vestir. Use sempre o bom senso.
- Se você lida com o público, sua imagem deve comunicar eficiência e gentileza.
- A maneira como uma pessoa se veste pode ser uma pista para saber se ela respeita o ambiente, é desleixada, tem disciplina, é social ou introvertida, dinâmica, moderna ou clássica.
- Profissionalmente, sempre é melhor chamar a atenção pela elegância porque a ousadia ou irreverência são incompatíveis com o ambiente de trabalho.
- Escolha peças práticas, econômicas e versáteis, que não interfiram no estilo individual e tipo de trabalho.
- Adote tendências com critério, sem carregar na sobriedade e nem escorregar nos exageros.

REGRAS BÁSICAS PARA SEXOS DIFERENTES

PARA A MULHER:



- Decotes e transparências devem ser abolidas.
- Prefira batom e esmalte claros, saias na altura do joelho e tailleurs.
- Cuidado com babados e rendas; nunca deixe as roupas íntimas visíveis.
- Cuidado com o colo e costas à mostra, com o uso de decotes exagerados.
- Não exagere no perfume, prefira colônia fresca ou lavanda. Maquiagem deve ser discreta e funcional
- Para uma ocasião formal, tailleurs, terninhos e vestidos (desde que não sejam de alcinha) são os trajés mais adequados.

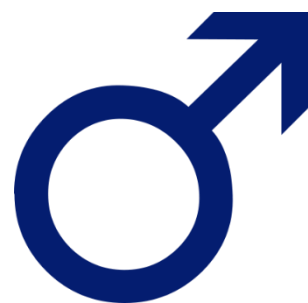
NÃO SE FAZ

É proibido mini-saia e bermudas curtas (o comprimento ideal é até 5cm acima dos joelhos), transparências, decotes, frente-única, mula manca, nadador, fendas insinuantes, roupas justas e/ou curtas, calças com a cintura/cós baixo. Não se deve usar: lingerie aparecendo, saltos altíssimos, bainhas malfeitas, roupas manchadas ou amassadas, muita maquiagem, cabelos despenteados, unhas muito longas, perfume demais, meias desfiadas, excesso de bijuterias e roupas que “marquem” as formas.

Essas condições devem ser observadas ainda que os eventos Institucionais sejam aos finais de semana!

PARA O HOMEM:

- Evitar usar meias claras e brancas com trajes escuros. A meia é uma extensão da calça e prolongamento do sapato.
- Não usar bermudas ou calça caindo, camisa desabotoada, e/ou para fora da calça.
- Não usar perfumes mais fortes para o trabalho. Prefira colônias suaves.
- Em regiões de clima quente, se a ocasião e/ou evento de trabalho não exige formalidade, é ideal o uso de camisas sociais de mangas curtas ou compridas, que combinem com as calças.
- Prefira roupas tradicionais.
- Pesquise tecidos que melhor se adaptam à sua região e estilo pessoal.
- Evite gravatas de bichinhos, de crochê ou frouxa no colarinho...
- A barba deve ser feita todos os dias ou aparadas regularmente.
- Cabelo cortado e bem cuidado.
- Cuidado com a combinação calçado e calça.
- Não use camisas identificando times.



PARABÉNS!

VOCÊ CONCLUIU O CURSO DE
ETIQUETA PROFISSIONAL

AGORA VOCÊ JÁ PODE SOLICITAR
SEU CERTIFICADO.