



# Etiqueta

**Suma Econômica**

### APRESENTAÇÃO

Etiqueta é um conjunto de regras cerimoniais 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.

### **Uma recomendação importante:**

Quando você se apresentar a alguém, não se intitule doutor, professor etc.

Se você é doutor, professor ou magistrado, todos saberão no momento oportuno.

Isso não é de bom tom na hora da apresentação. Você deve apenas dizer o seu nome.

### **Uma dúvida muito comum**

Algumas pessoas ficam em dúvida na hora de apresentar o cônjuge. A principal, é sobre a expressão a ser utilizada: se esposo, esposa... marido, mulher.

Independentemente se são casados ou não, o mais adequado é apresentar o parceiro como meu marido, ou minha mulher. Algo do tipo: "Olá, esta é minha mulher, Denise." E de bom tom e evita constrangimentos.

### **Pergunta indiscreta**

Nunca deve-se perguntar a uma mulher se ela está grávida. Se ela realmente estiver esperando um bebê não há problema, mas se, por outro lado, ela só tiver engordado, a situação é muito constrangedora.

## Capítulo 4

### O APERTO DE MÃOS

O aperto de mão é uma forma de cumprimento que deve obedecer a algumas regras de etiqueta, já que pode dizer muita coisa a respeito de uma pessoa.

Diz a etiqueta que a pessoa mais jovem não estende a mão até que a pessoa mais velha o faça, assim como um homem também não deve estender a mão para uma mulher. Mas se alguém nos estende a mão em situação que esteja infringindo alguma regra de cumprimentos, não deve ser recusado. Uma lei que deve ser respeitada por todos diz que nenhuma mão estendida pode ficar no ar.

- Para evitar gafes, e como os costumes variam de sociedade para sociedade, o mais conveniente é um cumprimento rápido, sem força demasiada e sem movimentos truculentos.

- Mas até com o simples aperto de mão precisamos tomar cuidado. Isso porque, na Ásia e no Oriente Médio, não se aperta a mão quando se cumprimenta alguém, pois isso é interpretado como um gesto agressivo.

- Já nos países islâmicos, estender a mão para uma mulher é altamente ofensivo.

- No Japão, como em outros países asiáticos, curvar-se diante de outra pessoa, é uma reverência que corresponde a um aperto de mão, com a particularidade de que a pessoa de status inferior curva-se antes e mais baixo.

- Os tailandeses e os hindus mais tradicionais também não cumprimentam apertando a mão. Eles colocam as mãos unidas sobre o peito e se curvam diante do outro.

Você que viaja, precisa atentar muito para estes detalhes.

#### **Observe também:**

O bom senso recomenda que devemos estar sempre atentos a determinadas particularidades típicas de grupos e até mesmo nações. Por

exemplo:

- Chamar alguém esticando o indicador curvado é, em muitos lugares, ofensivo. Para nós brasileiros, é, no mínimo, indelicado.

- Já o sinal de OK feito com o indicador e o polegar unidos, que no Brasil é um sinal obsceno, na maioria dos países é absolutamente natural.

- Na Bulgária, as pessoas balançam a cabeça de um lado para o outro para dizer sim, ao invés de não.

- Tocar as pessoas com as mãos não é aconselhável se você estiver nos Estados Unidos. Já no mundo Árabe, segurar a mão de um homem — e até andar de mãos dadas — é prova de amizade e respeito.

Mas há outros detalhes com relação à postura que devem ser observados, veja:

- Ficar em pé, com as costas retas e o queixo erguido é a própria imagem da autoconfiança e da ambição.

- As mãos para trás — na hora em que você não sabe o que fazer com elas — é atitude que também passa a idéia de elegância e autoridade. Além do mais, é muito melhor do que enfiá-las no bolso.

- Cruzar os braços sobre o peito pode passar uma imagem defensiva ou de desacordo.

- Durante uma conversa, um bom sinal de que você está interessado e prestando atenção no que ouve, é inclinar-se ligeiramente para a frente e reagir ao que o outro disser com um leve meneio de cabeça ou um sorriso discreto.

- Olhar a outra pessoa nos olhos enquanto conversa é sinal de interesse. Mas cuidado para não chegar ao extremo de olhar fixamente, pois isso pode denotar arrogância ou desafio.

Todas essas dicas se prestam tanto na vida social como na profissional.

Vamos ver então outros cuidados que devem ser tomados:

- Bater a mão contra a de um colega que passa pelo corredor, é aceitável. Porém, se quem passa é um cliente, um superior ou uma mulher, esse cumprimento é inadequado. Nesse caso, um "Olá! Como vai?" pega muito melhor.

## **Etiqueta**

- Se você vem com um grupo pela rua e percebe um amigo vindo em sua direção para cumprimentá-lo, dita a regra que você não é obrigado a parar para apresentar todos a essa pessoa. Você pode parar, falar rapidamente com ela, enquanto o grupo segue em frente. Quando você acabar, vá atrás deles.

## Capítulo 5

### AGINDO COM PRUDÊNCIA

Os executivos experientes costumam evitar as gafes apenas primando pelo bom gosto, pela boa educação, não fazendo comentários de caráter pessoal, principalmente quando não conhecem a pessoa que estão visitando ou negociando.

Assim sendo, para ter uma boa presença em uma reunião ou entrevista, o ideal é colher o maior número de informações sobre a pessoa com quem se vai conversar. Então, com base nessas informações, você pode selecionar aquilo que é interessante, conveniente, pertinente.

Existem diversas maneiras de obter essas informações:

1 - Vamos imaginar que você esteja em busca de um emprego. Se for uma consultoria de seleção de profissionais, é preciso saber como é essa consultoria, como ela funciona etc.

2 - Se a entrevista de emprego for na própria empresa que está contratando, então é bom ter o maior número de informações sobre essa companhia, as pessoas que trabalham nela etc.

Pode-se conseguir isso por meio da própria consultoria que está selecionando os candidatos, ou de pessoas que conheçam a organização.

3 - Entrar no *site* da empresa também funciona, pelo menos para saber que produtos ela vende, qual é sua filosofia, sua área de atuação.

Não se deve deixar ao acaso aquela química que sempre esperamos obter em uma entrevista ou negociação.

## Capítulo 6

### AGRADECENDO A ENTREVISTA

Para um executivo, é de bom tom agradecer sempre as oportunidades que lhe são concedidas. Principalmente, é claro, agradecer a oportunidade de ter sido entrevistado para um emprego.

Esta é uma etapa geralmente esquecida, mas que pode ser decisiva para conquistar o trabalho. Agindo assim, você estará se mostrando gentil e educado, e também manterá seu nome fresco na memória do entrevistador. Faça assim:

1 - Envie a carta um dia após a entrevista.

2 - Confira o nome e o título do entrevistador, e esteja certo que escreveu corretamente. Você pode até solicitar o cartão para esta finalidade, ou verificar com a secretária ou o recepcionista da empresa.

3 - Seja formal no tratamento, usando "senhor" ou "senhora". Você só deve abdicar da formalidade se já tiver um relacionamento prévio, ou se a entrevista tiver sido descontraída e bem-sucedida. Nesses casos, o excesso de formalidade pode soar como falso.

4 - No texto, agradeça ao entrevistador pela chance concedida de você mostrar suas características profissionais. Descreva algumas virtudes da entrevista, como a empolgante troca de idéias e a boa oportunidade.

5 - Deixe claro que você está bastante interessado na vaga e aberto a outras oportunidades.

6 - Acrescente algumas frases que demonstrem seu interesse. Por exemplo: 'Fiquei satisfeito em ver a satisfação dos colaboradores na empresa', ou 'Os números das vendas são impressionantes'.

7 - Descreva suas expectativas. Um exemplo é afirmar que vai incorporar o espírito visionário do presidente da empresa.

8 - Finalize sua carta com os encerramentos de praxe, como 'atenciosamente', 'sinceramente' ou 'grato'.

9 - Verifique a ortografia e imprima em papel de boa qualidade.

## Capítulo 7

### OS CARTÕES DE VISITA

No trabalho, a etiqueta recomenda o uso de cartões de visita. É uma postura profissional, elegante, que pode render bons contatos.

Os cartões devem ser pequenos, menores que um cartão de crédito, discretos, porém devem fornecer várias alternativas de contato, como telefone, endereço para correspondência, e-mail e endereço de *site* pessoal, se existir.

Pode-se também usar um cartão tipo *quick adress* (auto-adesivo que traz seu endereço e número de telefone). Estes são mais práticos, porque podem ser colados direto na agenda da pessoa.

Nunca entregue o seu cartão no início da conversa. Eles só devem ser entregues ao final de uma conversa, ou, antes dela, à secretária da pessoa com quem você terá uma reunião.

## Capítulo 8

### ETIQUETA AO TELEFONE

Ter bons modos ao telefone pode fazer uma diferença enorme na carreira de uma pessoa.

Veja a seguir como evitar alguns erros muito comuns, que são cometidos, inclusive por executivos experientes:

1 - Ao atender ao telefone, diga o seu nome e pergunte "em que posso ajudar?". Evite perguntar "quem fala?". Só faça esta pergunta se não conseguir identificar quem está falando.

2 - Se a pessoa se identificar usando o título de doutor, professor, etc., trate-o pelo título, nunca somente pelo nome.

3 - Enquanto estiver falando ao telefone, não faça outras coisas como digitar, mexer com papéis etc. A pessoa do outro lado, com certeza, vai perceber e pode achar que você não está lhe dando a devida atenção.

4 - Não coma enquanto estiver ao telefone. Mesmo o som de uma simples bala, chiclete ou pastilha é percebido pelo interlocutor e pode ser interpretado como pouco caso seu.

5 - Não tussa, espirre nem assoe o nariz diretamente diante do telefone. Desculpe-se e afaste-se do aparelho por alguns instantes.

6 - Se precisar deixar o aparelho por alguns instantes, coloque-o com cuidado sobre a mesa para não fazer barulho.

7 - Durante uma reunião na sua sala, se o telefone tocar, peça licença aos demais, atenda e, ao desligar, desculpe-se pela interrupção.

8 - Se você recebeu a ligação e precisa de algum tempo para dar uma resposta, comprometa-se a ligar, informando quando e a que horas telefonará.

9 - Já se foi você que fez a ligação, e a outra pessoa precisa de um tempo para dar uma resposta, pergunte quando e a que hora você pode voltar a ligar.

10 - Sempre que ligar ou atender o telefone, esqueça seus problemas pessoais.

Sua voz deve soar calma e agradável, por mais que esteja sobrecarregado de trabalho.

---

**E lembre-se: quem faz a ligação deve desligar primeiro.**

---

Esta regra só deve ser quebrada quando o outro estende demais a conversa e não percebe que está na hora de desligar, mesmo depois de você dizer que está muito ocupado ou que tem um compromisso urgente naquela hora.

Uma saída educada é interromper a conversa dizendo "foi um prazer receber sua ligação, mas eu preciso desligar". Se ele mesmo assim não desligar antes, você pode desligar primeiro.

## Capítulo 9

# ETIQUETA NA SECRETÁRIA ELETRÔNICA

Os recados e as mensagens de gravação devem ser curtos. É inconveniente gravar uma trilha sonora demorada, ou deixar recados engraçadinhos.

Da mesma forma, ao ser atendido por uma secretária eletrônica, as mensagens devem ser breves. Deixe registrado seu nome, dia e hora que ligou, um telefone de contato, e, se necessário, um resumo do assunto a ser tratado. Veja um exemplo:

Mensagem gravada:

---

**"Olá, eu sou Rodrigo Pádova e esta é uma gravação.  
Por favor, deixe seu nome e telefone que eu retornarei a ligação em  
breve. Obrigado!"**

---

Como deixar o recado:

---

**"Dr. Rodrigo, aqui é Otacílio Câmara, da GrafiSul.  
Preciso falar a respeito do Seminário em Brasília. Meu telefone é  
60228296. Obrigado!"**

---

## Capítulo 10

# ETIQUETA NO VESTIR

O modo como você se veste revela o tipo de executivo que você é.

Isso não quer dizer, entretanto, que você precisa vestir roupas de grife caríssimas para passar uma imagem de elegância e de bom gosto.

## Os tipos de trajés

### Trajes Masculinos

Esporte: camisa sem gravata ou suéter de malha.

Esporte Completo: acrescenta-se o blazer ou paletó esportivo acompanhado de gravata esporte.

Passeio Completo: terno padrão único para homens mais formais.

Recepção: terno escuro, camisa branca, gravata discreta. Rapazes ou homens jovens que queiram sair mais descontraídos tendem a abolir a gravata, usando camisa lisa e camiseta branca.

Para Entrevistas: opte por roupas sóbrias, não usando e nem misturando cores vivas. O sapato deve combinar com o cinto, e nunca use meias claras com calças escuras.

### Trajes femininos

Esporte: calça comprida, bermuda. Saia e blusa. Não se deve usar este tipo de roupa em cerimônias oficiais.

Esporte Completo: são os tailleurs, vestidos e chemisier.

Passeio Completo: usa-se vestido, tailleur, sapato scarpin; pode acompanhar uma bolsa pequena combinando com o sapato e/ou cinto.

Recepção: o traje de recepção é feito por vestidos de deux pièces (saia/blusa, ou tailleur) em tecidos nobres.

Para entrevistas: evite roupas decoradas ou curtas, prefira roupas sóbrias e discretas; evite as roupas de tecidos transparentes ou muito justas.

### **Etiqueta Para o homem**

Um terno preto ou azul-marinho, camisa branca, gravata de seda lisa ou listrada — sem estampas extravagantes — e sapatos sociais bem engraxados é um conjunto clássico que presta para todas as ocasiões.

Num primeiro encontro, particularmente, a gravata é indispensável, mesmo que ninguém na empresa a use. Será um sinal de respeito com aquele ambiente.

Assim, se ao chegar, perceber que as outras pessoas não estiverem usando, basta tirá-la.

Já o inverso não é verdadeiro.

Por isso o terno é funcional. Se você estiver de terno preto em uma agência de publicidade, onde todo o mundo usa roupas mais descontraídas, é só tirar o paletó e a gravata, e pronto: você está enturmado.

### **Roupas masculinas para o trabalho**

A etiqueta também regula o vestuário masculino para o trabalho.

O homem deve evitar calças muito curtas ou gravatas com comprimento inadequado (longa ou curta demais). Lembre-se que a ponta da gravata deve cobrir a fivela do cinto.

As camisas não podem estar com os punhos esgarçados.

As combinações erradas também são horríveis. A meia deve ser da cor da calça ou do sapato.

O sapato marrom deve ser utilizado com ternos claros, enquanto o preto combina com outros mais escuros.

A gravata só pode ser numa cor berrante se a camisa for clara e o terno escuro.

Por fim, as peças devem ter bom caimento (não podem ser justas ou folgadas demais). Não é recomendado o uso de cintos extravagantes e os paletós não precisam ser totalmente abotoados. O último botão pode ficar solto.

### Para a mulher

Para a mulher, o melhor é aderir ao código tradicional, que aconselha uma modesta discrição. Tanto no trabalho como numa recepção formal, um tailleur com tons discretos sempre cai muito bem. Ela deve evitar as calças compridas que só caem bem no trabalho interno e nas recepções informais como happy-hours, por exemplo.

A barra dos vestidos ou das saias não deve ser muito curta. No exterior, é sempre prudente deixá-la abaixo do joelho.

Blusas sem mangas, muito curtas ou decotadas também são desaconselháveis onde há formalidade. Deve-se evitar também as transparências, brilhos excessivos e adereços chamativos.

Os sapatos com saltos muito altos devem ser evitados no dia-a-dia.

## Capítulo 11

### QUEBRANDO O GELO

Muita gente conta uma piada para quebrar a tensão, mas isso não é muito recomendável. Muitas vezes, a piada é de mau gosto e, mesmo que não seja, você corre o risco de não agradar.

É melhor se portar naturalmente, falar um pouquinho sobre o tempo, a economia, o ramo em que você atua etc. Esses assuntos ajudam a diminuir a tensão inicial. Veja como diria uma jovem executiva que acabou de ser apresentada aos diretores de uma empresa:

" — Vocês estão muito bem localizados... a vista da janela é deslumbrante."

Começando a conversa assim, por assuntos menores, é mais fácil conseguir concordância. Isso ajuda a quebrar o gelo.

O que se deve evitar, como já alertamos, é entrar em assuntos pessoais. Isso pega muito mal, a não ser em situações nas quais esse tipo de conversa contribua para o objetivo do encontro.

## Capítulo 12

# ETIQUETA PARA REUNIÕES

Em se tratando de reuniões, alguns cuidados podem ser tomados. Por exemplo, a duração da reunião. É fundamental definir, sempre que possível, quanto tempo as entrevistas vão durar. Normalmente, quem deve definir o tempo é o anfitrião. Isso se faz já no começo da conversa. Não é falta de educação. Pelo contrário, é uma maneira de situar as pessoas e tornar a reunião mais objetiva.

Veja um exemplo de como proceder:

Executivo, recebendo o visitante: — ... realmente eu estou muito interessado no seu projeto... Ah... eu reservei até às onze e meia para esta reunião, está bom pra você?

---

**"Um detalhe importante: quem convida ou convoca a reunião é sempre o chefe do encontro. É ele quem dá a direção da conversa."**

---

## A pontualidade

A falta de pontualidade é uma gafe terrível.

Sabemos que, às vezes, é complicado chegar no horário por causa do trânsito, da distância. Mas isso tem que ser previsto sempre que marcamos um encontro com alguém.

Pior ainda é se você for o anfitrião. Se você convida alguém para um almoço ou uma conversa de negócios, não pode chegar atrasado. Você não tem esse direito. É claro que, muitas vezes, o atraso será inevitável. Então, deve-se pelo menos manter o profissionalismo e avisar por telefone, imediatamente, que se atrasará, explicando o motivo.

Isso é profissionalismo e elegância.

## **A gafe do celular**

Nada é pior do que atender o celular durante uma reunião. É algo horrroso. É falta de educação atendê-lo, a não ser em casos especiais.

Digamos que o executivo vai para uma reunião e sua mulher está no hospital. Bom, nesse caso, é de bom tom avisar aos demais que o celular ficará ligado e explicar por quê. E então atender somente as ligações que vierem do hospital.

Fora isso, o educado é desligar o celular. Aliás, qualquer forma de interrupção deve ser evitada. Se você recebe uma pessoa na sua sala, é horrroso atender telefonemas durante a conversa.

## Capítulo 13

# ETIQUETA NAS RECEPÇÕES, ALMOÇOS E JANTARES

Com certeza, onde mais ocorrem gafes são nas recepções, almoços e jantares formais.

Essas gafes, entretanto, poderiam ser evitadas se o executivo obedecesse algumas regras muito simples e fáceis de serem memorizadas.

Vamos conhecer estas regrinhas:

### Almoço de negócios

- Um almoço de negócios jamais deve ultrapassar duas horas. É o limite.

- Também não deve ser muito rápido, é claro. Um almoço de 25 minutos é quase um lanche, ou seja, é um mau indicador. Provavelmente o negócio foi ruim.

- Num almoço de duas horas, entre o aperitivo, a comida e a sobremesa, tem-se aí uma média de 40 minutos. Se for um restaurante *self-service*, o tempo é menor ainda: 30 minutos em média. Assim, sobra mais de uma hora para se discutir os negócios.

- Momento adequado para discutir negócios é depois do almoço.

- Muita gente come e fala de negócios ao mesmo tempo. Isso só é permitido se as pessoas se conhecem há bastante tempo. Aí não tem problema. Ambos sabem que dispõem de pouco tempo, então vão direto ao assunto, comendo e definindo os negócios. Mas, se é a primeira vez que acontece a reunião, não se deve fazer isso.

---

**É o anfitrião que deve definir quando entrar nos assuntos relacionados aos negócios. É ele que diz o momento, e não o convidado.**

---

### Quem convida paga a conta

Outra recomendação importante: se for um almoço de negócios, quem convida paga a conta. Não ser que seja uma reunião-almoço entre subordinado e chefe. Nesse caso, o chefe paga sempre, mesmo que o subordinado tenha convocado a reunião. É uma questão de delicadeza, já que o assunto é trabalho.

Já quando um grupo de amigos ou amigas combina um almoço, lanche ou jantar, a conta deve ser dividida igualmente pelo número de presentes. Nesse caso, é deselegante querer pagar a conta sozinho. Isso é regra de etiqueta.

### Cuidados especiais

- Não se deve pedir a comida mais cara só porque foi convidado e o almoço vai ser pago pela empresa. Isso é uma gafe.

- Também deve-se evitar pratos "difíceis". É muito ruim você pedir uma comida e, depois, descobrir que não gosta do que pediu.

- O ideal é pedir explicações sobre os pratos para o garçom, até porque o mesmo prato pode ser preparado de maneiras diferentes conforme a região ou país em que você estiver. Mas, se você pediu, você tem de comer.

### O uso do guardanapo

É comum as pessoas ficarem indecisas sobre como utilizar o guardanapo de tecido no restaurante, seguindo as regras de etiqueta. Faça assim:

- Ao sentar, a primeira coisa que se faz é colocar o guardanapo no colo. Se for engomado, deixe-o dobrado na horizontal, pelos vincos, para que não escorregue.

- Sempre que for levar o copo à boca, passe antes o guardanapo nos lábios.

- Se precisar levantar da mesa durante a refeição, lembre-se de colocar o guardanapo sobre a toalha, à esquerda do prato, sem dobrá-lo. Ao fim da refeição, após o cafezinho, faça o mesmo.

### Como comer frangos e massas

Comer frango com as mãos é falta de etiqueta.

Por mais descontraída que seja a mesa, o correto é sempre usar garfo e faca. Em último caso, se outras pessoas não estiverem usando talheres e você não quiser deixá-las constrangidas, pode pegar uma asa ou uma coxa com o guardanapo de papel e comer com as mãos.

Já quando se trata de massas, precisamos atentar para o seguinte: cortar o espaguete é uma gafe, principalmente em restaurantes italianos.

O correto é enrolar a massa no garfo, fazendo o movimento rotativo com o talher apoiado em sua extremidade. Assim, a massa absorve o molho. Pode-se também usar a colher como apoio. Ela fica segurada pela mão esquerda e o garfo leva a massa à boca.

### Bebidas nos almoços de negócios

- De maneira geral, não se pedem bebidas alcoólicas em almoço de negócios. Em alguns círculos, pode-se até admitir, desde que não passe de uma única dose ou taça de vinho ou um aperitivo. E, ainda assim, quem deve sugerir a bebida é quem convidou.

- O anfitrião é que define se o almoço terá álcool ou não. O convidado jamais deve pedir. O mesmo vale para cigarros.

### O recolhimento da cadeira

Num restaurante, quando alguém se levanta, não se deve empurrar a cadeira em direção à mesa. Essa tarefa cabe ao garçom.

Mas se a refeição for numa residência e não houver garçom ou copeira, aí sim, você deve colocá-la de volta ao lugar.

### Gorjetas no restaurante

A gorjeta é uma forma de expressar um agradecimento por bons serviços prestados e não uma obrigação.

## Etiqueta

- No restaurante, a primeira coisa que você deve fazer antes de dar uma gorjeta ao garçom é verificar se a conta inclui a taxa de serviço.

- Se não for cobrado, você deve dar 10% se o atendimento foi razoável, 12,5% se o atendimento foi muito bom e 15% se foi um serviço fora do comum. É a praxe.

- Se a taxa de serviço for cobrada, não é preciso dar gorjeta. Entretanto, você pode dar uma pequena quantia ao garçom como prova de apreço. Certamente o garçom lembrará disso numa próxima vez.

---

**"Nas recepções (oficiais ou não) ou jantares em residências, em hipótese alguma dê gorjeta ao garçom, por mais discreta que seja essa cortesia."**

---

## Capítulo 14

### RECEBENDO EM CASA

Todo bom anfitrião segue as regras com muita disciplina.

- Em primeiro lugar, ele e a esposa, se for o caso, devem estar prontos com 30 minutos de antecedência. E tudo deve estar absolutamente preparado para receber os convidados.

- Os presentes, como bombons que a anfitriã receber, devem ser servidos aos outros convidados. No caso de vinho, a garrafa poderá ser reservada.

- As flores devem ser colocadas em vasos imediatamente e em local de destaque na casa.

- Os anfitriões circulam o tempo todo, entre os seus convidados, apresentando uns aos outros e deixando-os à vontade.

### Os atrasidos do jantar

- O convidado deve chegar entre meia hora antes e 15 minutos depois do horário marcado. Chegar ao local fora desse intervalo é uma descortesia. Assim manda a etiqueta. Após essa tolerância de 15 minutos, o anfitrião manda servir à mesa.

- É preciso considerar, entretanto, que qualquer atraso, mesmo de apenas cinco minutos, é falta de consideração.

- Ao chegar, o retardatário deve desculpar-se com todos os presentes por ter retardado a refeição. Se os 15 minutos de tolerância já se esgotaram e o jantar já teve início, o retardatário é servido do prato que estiver na mesa no momento.

- Se ocorrer de já estarem na sobremesa, o anfitrião irá à cozinha e fará um prato com o que foi a comida principal.

### **Lugares marcados à mesa**

Nos jantares formais, é comum vermos cartões na mesa informando quem senta onde. Isso faz parte do protocolo básico que é adotado pelos mais altos executivos e personalidades estrangeiras.

Diz a tradição que o convidado de honra — que não é necessariamente a pessoa para quem a festa está sendo dada, mas sim uma pessoa de alto escalão — deve sentar-se à direita do anfitrião, e as pessoas de posição inferior, sentadas em ordem decrescente ao longo da mesa.

- É preciso, entretanto, aguardar o sinal do anfitrião chamando os convidados para a mesa. Não vá tomando o primeiro lugar vago que encontrar.

- Espere o anfitrião apontar onde você deve sentar, e lembre-se de não demorar muito para atender o chamado.

- Se não houver cartões com nomes na mesa, e o anfitrião não designar onde os convidados devem sentar, você pode escolher onde vai sentar, porém deve pedir licença às pessoas que já estão sentadas.

- É bom observar que cadeira com espaldar encostado à mesa indica que o lugar está reservado.

### **Drinques antes do jantar**

Se você for servir drinques e canapés antes do jantar, programe o início da refeição para cerca de uma hora depois do especificado no convite.

Eles podem ser servidos num balcão de bar, em mesas de bufês ou em bandejas trazidas pelos garçons.

Se os drinques não fizerem parte do plano, mas mesmo assim forem servidos, você deve esperar uns vinte minutos para começar a servir a comida.

Essa providência, inclusive, é muito comum quando um dos convidados se atrasa.

### Como servir o vinho

- A maneira mais simples de servir vinho à mesa de jantar é o anfitrião, depois de colocar a garrafa aberta a sua frente, ir, ele mesmo, enchendo as taças dos convidados, tomando cuidado para que as gotas do vinho não manchem a toalha.

- Se houver vários convidados, uma segunda garrafa será colocada no outro lado da mesa e sua esposa, ou um convidado, servirá às pessoas.

- Pode ser adequado também que o anfitrião levante-se e circule à mesa servindo às pessoas na primeira vez, e, depois, passando a garrafa para que eles mesmos se sirvam.

---

**E aqui uma dica importante: ao tomar vinho, nunca segure no corpo do cálice. A etiqueta manda que sempre segure na haste.**

---

### Drinques depois do jantar

Os drinques depois do jantar dão um toque bastante cordial à recepção.

- O anfitrião pode servir o café à mesa ao mesmo tempo em que, numa bandeja à parte, oferece licores, *brandy* e conhaque, e seus respectivos copos. Depois deve perguntar a cada convidado o que ele quer.

- Se o café estiver sendo servido na sala de estar, a bandeja com os drinques pode ficar sobre uma mesinha ou um aparador.

- Tanto o anfitrião pode servir a cada um, como todos podem servir-se individualmente.

### Como se comportar num restaurante

O restaurante é o segundo escritório do executivo. É o lugar ideal para ele misturar dois dos seus grandes prazeres: a comida e os negócios.

Porém, é preciso tomar certos cuidados, pois também no restaurante o

respeito a algumas regras de etiqueta pode fazer a diferença.

Algumas dessas regras dizem respeito aos modos e ao requinte, outras à forma de se relacionar com quem está a sua volta. Veja, a seguir, alguns cuidados indispensáveis:

- Nunca fique despencado na cadeira nem se debruce sobre o prato que vai comer. Ao contrário, fique atento e demonstre confiança.

- Se você foi convidado, não reclame da comida nem do serviço. Deixe qualquer comentário a respeito, por conta do anfitrião.

- Os bons modos mandam que se mastigue em silêncio. Para facilitar, corte pedaços pequenos da comida e mastigue-os com boca fechada. Também não beba nada enquanto a boca estiver cheia. Mastigar o gelo dos drinks também não é de bom tom.

- A mesa, jamais estique o braço para pegar alguma coisa que esteja longe de você. Sirva-se, apenas, daquilo que está próximo a você.

- Moderação é tudo. Você pode até beber mais de uma dose, desde que o anfitrião também o faça e convide você a fazer o mesmo. Porém, não passe nunca da segunda dose. A regra vale também se você for o anfitrião: nada além de duas doses.

- Sentado à mesa, não desvie seu olhar para outras mesas, reparando quem entra ou sai, nada disso. Sua atenção deve estar voltada, exclusivamente, para quem está na sua mesa.

- Se você foi convidado, espere o anfitrião começar a comer e acompanhe. Procure comportar-se tal como ele, respeitando, é claro, os limites do bom senso.

- Nada de pentear ou ajeitar o cabelo à mesa. As mulheres também não devem retocar a maquiagem quando estiverem sentadas.

- Na frente dos outros, em momento algum use palito de dentes ou fio-dental. Também é uma gafe terrível limpar os dentes com a língua ao final da refeição.

- Quando terminar de comer, deixe o prato exatamente onde estiver. Empurrar o prato para a frente é uma grosseria imperdoável.

### Como usar os talheres

A manipulação dos talheres funciona como uma espécie de código de comunicação para o garçom. Veja:

- Em qualquer ambiente onde ocorrer o almoço ou o jantar — seja num restaurante ou na casa de alguém —, você pode indicar que o prato pode ser retirado deixando o garfo e a faca, lado a lado, à direita, no prato.

- Nos Estados Unidos, é praxe deixar os dentes do garfo para cima; na Europa, para baixo.

- No entanto, se você tiver que parar por alguns momentos para dar atenção a alguém, cruze a faca e o garfo, com os dentes para baixo, sobre o prato. Este é um sinal de que você ainda não terminou.

### Comportamento na presença do garçom

Em uma mesa de restaurante, se o garçom chegar e o assunto que você estiver conversando for reservado, o melhor a fazer é parar de falar enquanto a refeição é servida.

No momento em que o garçom pedir licença para servir, o cliente deve inclinar-se um pouco para trás deixando um espaço livre. Deve-se agradecer em voz baixa.

### Como fazer um brinde

- Em situações formais, na hora do brinde, basta erguer o copo ou a taça depois que a pessoa fizer o brinde.

- Em reuniões íntimas, vale encostar levemente o copo no das pessoas que estiverem mais perto, ou no de todas se quiser. Dizer "tintim" faz parte do brinde!

- É importante lembrar que, em qualquer situação, só se começa a beber depois de feito o brinde.

- Uma vez feito o brinde, é obrigatório que a pessoa tome um pouco da bebida e não coloque o copo sobre a mesa sem beber.

## Forma prática de brindar

Se couber a você fazer o brinde, seja simpático, porém rápido e objetivo. Longos discursos são cansativos e, além do mais, você corre sempre o risco de parecer pretensioso ou, no mínimo, chato.

Veja um exemplo de como brindar um amigo:

"— Ao Diego! E que a sorte seja sempre cúmplice do seu imenso talento!"

Basta isso.

## Como pagar a conta

1 - Ao anfitrião cabe pagar a conta.

2 - Ele deve informar ao *maitre*, previamente, que a conta deverá ser entregue em suas mãos.

3 - Se você não informou ao *maitre*, na hora de pedir a conta coloque o seu cartão de crédito ao lado do seu prato, como sinal. E mantenha a conta longe do alcance visual dos seus convidados.

## Ao fim do jantar

Um anfitrião educado mantém-se atento aos convidados até o último minuto. É recomendável, inclusive, acompanhá-los até a porta e, se necessário, até o carro, quando eles forem embora.

Neste momento, o anfitrião deve agradecer a presença do convidado e, aproveitando o ensejo, ambos podem trocar cartões ou agendarem um novo encontro.

## Capítulo 15

### MAIS DIGAS SOBRE ETIQUETA EM JANTARES E RECEPÇÕES

As dicas que vêm a seguir servem tanto ao anfitrião como ao convidado:

- Num restaurante, se foi você quem convidou, antes de pedir os pratos ou o vinho, pergunte aos convidados se eles não querem sugerir alguma coisa. Isso é de bom tom.

- Ao ser convidado para a casa de alguém, envie flores ou leve uma caixa de bombons.

- Se vai viajar à China ou Japão, aprenda a comer com o par de *hashi*.

- Fora, ou até mesmo dentro do país, se no almoço para o qual foi convidado for servido um prato desconhecido, coma mesmo sem gostar. E não procure saber do que é feito.

- Não é de bom tom aproveitar para fazer consultas grátis com um médico presente na festa.

- Caso protagonize cenas desagradáveis (ninguém está imune a isso), o convidado deve retirar-se discretamente após pedir desculpas aos anfitriões.

- Da mesma forma, se precisar sair mais cedo, despede-se discretamente só dos donos da casa.

- Nenhum convidado deve levar amigos sem antes perguntar se pode, e só deve fazer isso se tiver certeza de que tal pessoa se entrosará bem.

- Outra coisa que o convidado precisa ter é "desconfiômetro". Se perceber sinais de cansaço dos anfitriões, deve despedir-se e retirar-se, sem esquecer de agradecer o convite e elogiar a qualidade da recepção.

- No dia seguinte, sempre se telefona e cumprimenta os anfitriões pela festa. Assim manda a etiqueta.

Finalizando este capítulo, vai aqui uma dica que funciona sempre:

---

**Sendo convidado para almoçar ou jantar,  
sempre "pegue no mesmo garfo" que o anfitrião, ou seja, observe como  
ele se comporta e siga o exemplo dele.  
Sempre dá certo!**

---

## Capítulo 16

# ETIQUETA PARA OUTRAS OCASIÕES

### No teatro

A ida ao teatro, mesmo que o espetáculo não seja de gala, exige cuidados especiais.

Até por uma questão de respeito aos atores, vista sua melhor roupa de trabalho, mesmo certo de que vá se ver cercado por jeans e conjuntos de moleton por todo lado.

Você deve mostrar que sabe qual é a diferença entre uma noite de teatro e uma partida de futebol.

Lembre-se também que o barulho de balas e bombons sendo desembulhados, durante a sessão, desabonam o estilo de qualquer executivo.

### Como receber presentes em festas

Muita gente opta por realizar festas de aniversário em danceterias, restaurantes ou *buffets*.

- Nesse caso, o aniversariante deve recepcionar todos os convidados no momento em que eles chegam, agradecendo os presentes recebidos e que devem ser abertos mais tarde.

- É importante sempre identificar as pessoas que deram cada presente. Isso será muito útil para você agradecer por telefone ou na primeira oportunidade em que encontrá-las.

- Nada impede, porém, que a mãe, parente ou amigo íntimo recebam os convidados à porta, podendo até mesmo receber os presentes e guardá-los, enquanto o aniversariante circula pelo salão.

### Como agradecer o presente

Geralmente, a pessoa que dá um presente fica ansiosa para saber se agradou na escolha e qual foi a reação da pessoa.

Por isso, agradecer um presente de forma adequada é um sinal de etiqueta e educação.

Em primeiro lugar, não é necessário dizer o que foi ganho, basta agradecer o gesto e não o conteúdo. Em vez de falar "obrigada pela pulseira", é bem melhor dizer "gostei muito do seu presente".

Agindo dessa forma, além de demonstrar a delicadeza, você também vai estar reafirmando sua consideração, respeito e carinho por quem te presenteou.

### Etiqueta para casamentos

As cerimônias de casamento possuem formalidades que não podem ser desprezadas, e devem ser seguidas à risca como manda a etiqueta.

- Os convites, por exemplo, devem ser entregues aos convidados com, no mínimo, 30 dias de antecedência. Dessa forma, você estará garantindo que as pessoas não assumam outros compromissos para a mesma data.

- Um procedimento bastante utilizado nos convites é a impressão de frases como "os noivos receberão os cumprimentos na igreja". Mas isso é muito deselegante.

- Se a recepção é restrita apenas para familiares e pessoas mais íntimas, estes devem receber um convite extra que deve ser colocado no envelope.

- Ao receberem os cumprimentos na sacristia, os noivos devem estar posicionados entre pais e avós. Os convidados também precisam demonstrar bom senso e evitar cumprimentos longos e cansativos. Apenas algumas palavras de felicitações já cumprem o papel. Se os outros membros da família não forem conhecidos, devem ser cumprimentados com uma ligeira inclinação de cabeça.

- Após receberem presentes e flores na recepção, os noivos ou os pais devem agradecer pessoalmente a cada convidado. Entretanto, fica de bom tom registrar os agradecimentos por correspondência, após o término da

viagem de núpcias.

- Ultimamente, muitos noivos optam por convidar três ou mais casais de padrinhos. É um costume elegante e uma forma simpática de prestar homenagens a um número maior de pessoas queridas. A etiqueta aceita e até recomenda essa providência.

### Etiqueta em aviões

- Na hora de fazer o *check-in*, confirme se a bagagem de mão é de tamanho permitido para levar no interior do avião.

- Durante a viagem, só abandone o assento para ir ao banheiro.

- Evite pedir a outros passageiros para trocar de lugar. O correto é solicitar à agência de viagem que as passagens sejam marcadas em assentos próximos a seus acompanhantes.

- Se desejar conversar com o vizinho de poltrona, observe se ele demonstra interesse em bate-papo. Se as respostas forem ríspidas e curtas, interrompa o papo.

- Na hora da refeição, só abra as embalagens de comidas que vai comer. Isso evita sujeira e bagunça.

- Utensílios que podem ser usados durante a viagem, como escovas de dentes, pentes e escovas de cabelo, devem ser colocados em uma *necessaire* e não dentro da mala. Isso evita o incômodo de abrir malas.

- Não exagere nas bebidas alcoólicas. Na altitude, o álcool tem maior efeito sobre o organismo.

- Não fume de maneira alguma nos banheiros. É um verdadeiro atentado para segurança de todos os passageiros.

- Telefones celulares devem ser desligados imediatamente após entrar no avião. Cheque com os comissários se pode e quando pode usar *walkmans* e *notebooks*.

### Recebendo hóspedes em casa

Manda a etiqueta que, ao convidar alguém para ficar hospedado em

sua residência, você mesmo sugira as datas inicial e final para a permanência dele. Veja a seguir, um exemplo de como você pode fazer isso de forma delicada:

"- Por que você não vem para o jantar na sexta-feira e fica até o domingo? Eu e a Deise vamos ficar muito contentes."

Convidando assim — fixando datas — o hóspede saberá quanto tempo durará sua estada.

E bom ter em mente que receber hóspedes requer disciplina, atenção e carinho.

- Para começar, você deve preparar um quarto especialmente para o seu hóspede.

- Descubra discretamente quais são os gostos alimentares, seus hábitos, o que ele gosta e o que ele não gosta. Isso evita constrangimentos.

- Não saia de sua casa deixando o seu hospede sozinho, ao menos que seja imprescindível.

- Deixe à disposição de seu hóspede: toalhas de banho e rosto, sabonete, pasta e escova de dentes; no verão, se você não tiver no quarto de hóspedes aparelho de ar-condicionado, deixe um aparelho de circulador de ar e, no inverno, um aquecedor.

- À noite, antes de deitar, para um maior conforto de seu hóspede, deixe uma jarra de água e copo no quarto dele.

Você também deve fazer uma programação de passeio com o seu hóspede, reservando um tempo para que ele também possa ficar só.

### **E se você for o hóspede...**

Uma dúvida sempre surge quando aparece um convite para ficar na casa de amigos: é necessário levar roupas de cama e banho? Não existe problema algum em perguntar aos anfitriões sobre isto.

Aproveite e questione se é preciso levar mais alguma coisa. No passado, esse gesto era interpretado quase que como ofensa, porém atualmente é visto como sinal de amizade e consideração.

### Etiqueta nas Academias

O convívio em academias de ginástica exige algumas regras de comportamento:

- Nunca passe do prazo determinado nos equipamentos com tempo limitado.

- Os pesos e os demais equipamentos utilizados devem ser recolocados nos devidos lugares após o uso.

- Utilize sempre um pano umedecido com álcool (ou desinfetante que as próprias academias deixam disponíveis) nos assentos e encostos do aparelho depois de concluído o exercício.

- Desligue o celular sempre que começar a malhação. Se for imprescindível atendê-lo, faça em um local reservado.

- Reveze os aparelhos e equipamentos com quem também precisa utilizá-los.

- Apesar de muita gente achar que academia é local de paquera, a etiqueta manda só conversar ou puxar papo com quem se mostrar receptivo.

- Lembre-se que não é praxe reservar lugar nos aparelhos da academia. Se for tão importante para você, chegue mais cedo à aula.

### Etiqueta no elevador

- Nos elevadores, o homem sempre deve segurar a porta para a entrada da mulher. Da mesma forma, os idosos têm a preferência.

- Se duas pessoas forem descer no mesmo andar, o homem, ou a pessoa mais jovem, deve abrir a porta para que a mulher ou o mais idoso saia do elevador.

- Em elevadores de empresas, o homem deve entrar após a mulher e permitir a passagem para que ela saia primeiro. Se o elevador estiver muito cheio e essa delicadeza representar incômodo para as pessoas, o homem deve pedir licença e sair primeiro.

- Qualquer pessoa que entra no elevador deve cumprimentar aqueles que já estão dentro.

- Conversas dentro de elevadores devem ser evitadas. A não ser que você esteja só com um acompanhante.

### Etiqueta na escada

Ao descer uma escada, o cavalheiro deve sempre ir na frente.

Já ao subir, a dama deve seguir na frente do cavalheiro. Se, junto com você, estiver alguém idoso, ofereça-se para levar a pasta ou embrulhos que ele esteja carregando.

### Etiqueta para fumantes

Os fumantes precisam tomar precauções antes de acenderem um cigarro em um recinto desconhecido, principalmente se for uma residência.

É importante reparar se na casa tem algum cinzeiro ou se há alguém fumando. Caso não haja nenhum desses indícios, o melhor é não acender o cigarro.

O mais recomendável é pedir permissão ao dono da casa antes. Pode-se perguntar e sentir como os donos da casa respondem.

### Etiqueta na praia

- A sua música pode ser sua melhor companhia mas, para os outros, poderá não ser. De preferência, ouça o seu *walkman*, *discman* ou rádio com auriculares. Se não tiver auriculares e quiser ouvir rádio, não o ponha aos berros. Se quiser ouvir música aos berros, vá para longe de outras pessoas.

- A regra é simples: se vai jogar frescobol ou coisa parecida, mantenha-se longe das outras pessoas. Mantenha-se numa zona de segurança que não ponha em risco a integridade dos demais banhistas. Não confie na sua habilidade. Confie no bom senso.

- Afaste-se das pessoas se quiser sacudir a sua toalha e, principalmente, veja para que lado sopra o vento quando a sacudir. Lembre-se de que as areias são como as palavras: levadas o vento.

- Não ocupe mais espaço do que o necessário. Quando chegar à praia,

não comece a espalhar sacos, sandálias e toalhas pela área à sua volta, como se fosse o dono da praia. Contenha-se num espaço que deve ser o da sua toalha mais outro tanto para as tralhas.

- Mesmo que a praia esteja lotada, tente não se aproximar demasiado das outras pessoas e não fale com os vizinhos a não ser que se trate de um conhecido. Pode sorrir quando chegar, mas nada mais. Apesar de a praia ser um lugar de descontração, seja discreto.

### **Esqueceu o nome de alguém?**

Isso acontece com todo mundo. Às vezes, conseguimos esquecer o nome da pessoa que acabamos de conhecer, não é mesmo? Então, o que fazer nessa hora?

O melhor a fazer é ser sincero, pedir desculpas e perguntar em tom amável "Como é mesmo o seu nome?" e então continuar a conversa.

Outras pessoas recorrem a outros tipos de recursos, como por exemplo:

"— Perdão! Como é seu nome inteiro mesmo?"

"— Ah! Desculpe-me, como escreve mesmo o seu nome, gostaria de anotar o seu telefone para que a gente se encontre novamente..."

Entre diversas desculpas, use a que você preferir, mas sempre seja gentil e demonstre interesse pela pessoa.

### **Visita a doentes**

- Só faça visitas a doentes quando você tiver informação de parentes ou do corpo médico de que o paciente está liberado.

- Caso você queira que a pessoa saiba que você esteve no hospital — embora não tenha sido permitida a sua entrada — deixe um cartão de visita em seu nome e peça para que a enfermeira o entregue assim que possível.

- Caso você faça visita a um doente em sua residência, telefone antes, e marque uma hora junto aos parentes mais próximos. Nunca apareça de surpresa.

- Não leve flores ou qualquer outro presente. Use roupas discretas mas evite cores escuras ou sombrias como preto, marrom e roxo. Também não use óculos escuros.

- Seja breve na sua visita e não faça considerações médicas nem dê sugestões de medicamentos ou terapias. Principalmente se você for leigo no assunto e não foi convidado a fazer isso.

- Ao sair, coloque-se à disposição da família para o que for preciso. Esta é uma atitude reconfortante e serve para reiterar os laços de amizade.

### **Comportamento adequado em velórios**

A ocasião de morte de pessoas próximas é sempre uma situação difícil de lidar. Velórios, enterros e missas de sétimo dia devem ser encarados como um momento de solidariedade a amigos e familiares. Se o velório for do parente de um amigo, sua presença é imprescindível. O mesmo se aplica no caso de colegas que você tenha algum contato.

- Muitas pessoas ficam sem saber o que falar nesses momentos. A expressão "sinto muito" é menos pesada que "meus pêsames" e tem praticamente o mesmo efeito.

- Se não souber o que falar, simplesmente dê um abraço carinhoso e não fale nada. Se por um motivo importante não puder comparecer ao velório ou enterro, envie um telegrama com uma mensagem do tipo "nesse momento, meu pensamento é voltado para você, sua família e sua dor". Essa atitude demonstra preocupação real.

- Em cemitérios ou igrejas, utilize roupas sóbrias, desligue o celular e procure manter o tom de voz baixo. Evite levar crianças em ocasiões como essas.

- A presença de amigos na missa de sétimo dia é sempre bem-vinda. Mas visitas em casa devem ser feitas só sob consulta prévia. O tempo de permanência da visita varia de acordo com a intimidade e o grau de cansaço da família, sabendo-se que mais de uma hora é um período cansativo.

- Passado um mês da morte da pessoa, a família não recebe mais visitas. Se você esteve fora durante esse tempo e ainda assim quiser se manifestar, basta um telefonema ou uma carta curta e escrita a mão, com a sua mensagem de carinho e apoio.

## APÊNDICE I

### ETIQUETA NA MONTAGEM DE UM CURRÍCULO

Os currículos são impressos por meio dos quais um candidato a emprego se apresenta — à distância — para ser avaliado. Por isso mesmo os cuidados devem ser ainda maiores.

A seguir, você terá algumas dicas de como montar o seu currículo de modo prático e eficiente, transmitindo, desta forma, uma imagem positiva e que não suscite dúvidas quanto a sua personalidade e talento.

1. O texto deve ser claro, com o português correto, informações precisas e sem ambivalência e nem dubiedade de interpretações.

2. Evite escrever na primeira pessoa do singular, "eu fiz", "eu aconteci" etc. Isso pode causar impressão de arrogância e prepotência. Evite também adjetivos e utilize mais substantivos, sempre que possível acompanhados de números concretos. Se necessário recorra ao auxílio de livros ou revistas.

3. O currículo deve ter no mínimo de uma e no máximo 3 a 4 páginas. Se a sua experiência profissional ou estudos acadêmicos forem muito extensos, faça um resumo dos principais tópicos. Dica: acrescente, como primeira página, uma carta de apresentação.

4. Os dados pessoais devem ser colocados na página principal, ou primeira página (que não é a carta de apresentação). Basta colocar o nome completo, idade, estado civil, números de filhos ou dependentes. Se tiver cidadania é necessário mencionar. Não esqueça o endereço completo, telefone, celular e e-mail.

5. Seja claro e objetivo sobre a finalidade do envio do seu currículo e mencione o cargo pretendido e a área escolhida.

6. Não desperdice espaço informando onde fez o curso ginásial ou colegial. Só o faça, é claro, se você estiver ingressando no mercado de trabalho. Dê enfoque maior aos cursos de formação profissional, graduação, pós-graduação ou especialidades que considere mais relevantes.

7. É muito importante que saiba uma ou mais línguas, de preferência o inglês e o espanhol, mas não diga o que não sabe. Se só escreve ou se só

fala corretamente uma língua estrangeira, seja sincero. Nem sempre o conhecimento de idiomas estrangeiros é imprescindível.

8. Mencione as experiências profissionais adquiridas. Diga onde trabalhou, cargos ocupados, tempo de serviço etc. Se tem conhecimentos específicos, cite também.

9. A trajetória profissional deverá ser mencionada na primeira página, logo abaixo dos seus dados pessoais, para que uma simples olhada do leitor permita-o conhecer e avaliar sua trajetória.

10. Há quem diga que o salário não deve ser mencionado num currículo, pois ele se torna uma possível barreira. Mas há empresas que querem agilizar. Por isso mesmo este item fica a critério de cada um.

### **Observações importantes**

- Não mande fotos no currículo, a menos que sejam pedidas.
- É ideal, antes de enviar o currículo, que algum amigo ou profissional experiente analise. Talvez você precise fazer alguns reparos.
- Os portadores de deficiência física devem mencionar em seu currículo que tipo de deficiência possuem. Assim estará evitando um possível constrangimento, pois ainda existem empresas que cultivam um certo preconceito quanto a isso.

## APÊNDICE 2

### COMO CONDUZIR CONVERSAS AGRADÁVEIS

A arte de conversar é uma habilidade, que pode ser aprendida, praticada e aperfeiçoada até pelos mais tímidos. Tudo é uma questão de relaxamento e preparação.

- Aprenda a superar os obstáculos que geralmente acontecem em longas conversas. Vergonha, insegurança, nervosismo, problemas de linguagem e dicção podem ser minimizados com estudo, treinamento e até terapia.

- Enriqueça seu cabedal de assuntos para conversas. Acontecimentos atuais, filmes e livros, gastronomia e restaurantes, música, psicologia humana e *hobbies* são fontes ricas. Pelo menos num desses assuntos procure se aprofundar.

- Pratique a arte de conversar com pessoas em quem confie. Tente novos assuntos, novas maneiras de falar e até improvisações durante a conversa.

- Esteja bem informado. Leia jornais, revistas, livros, assista a novos programas de televisão.

- Procure se aprofundar em assuntos de interesse das pessoas que lhe são próximas e pratique falando sobre eles.

- Aprenda algumas frases de início de conversa, como: "Você sabe, outro dia eu tomei conhecimento de que a quantidade de mortes no Brasil por acidentes de carro em um ano é maior do que toda a Guerra do Vietnã?", ou "Você viu a última apresentação daquela peça de teatro?".

- Faça perguntas para outras pessoas que ajudarão a conversa a fluir. "É verdade que médicos geralmente detestam escrever?" ou "Você acha que uma campanha de desarmamento é necessária no Brasil?".

- Demonstre interesse na conversa, com olhos, ouvidos e mente bem abertos para o que estiver sendo discutido. Mostre-se chocado, satisfeito ou impressionado com as frases.

- Procure ler as reações das pessoas a sua volta e a partir delas adeque

sua conversa.

- Muitas pessoas gostam de falar sobre animais de estimação, comidas, decoração, casas, estrelas do cinema e TV, futebol. A maioria não gosta de discutir sobre salários, política, religião ou computadores. Mas isso é uma generalização que não vale em determinadas ocasiões.

### **PALAVRAS FINAIS**

Os tempos mudaram, a sociedade mudou, a vida acelerou, os gestos se tornaram apressados, a globalização nos faz correr de um lado para o outro, no trabalho e em nossos lares... Mas a gentileza, a diplomacia, a palavra dita corretamente na hora certa, a polidez no trato para com as pessoas... isso nunca é demais, mesmo porque todo ser humano — tenha ele a posição social que tiver — merece ser respeitado e tratado com dignidade.

Porque Etiqueta Social não é somente saber se portar à mesa, ou ter gestos elegantes. Etiqueta é se respeitar, é respeitar as pessoas.

A delicadeza no se expressar, saber entrar e sair de qualquer ambiente... isso é Etiqueta... e, como vocês puderam ver, Etiqueta é, acima de tudo, Boa Educação.

Neste manual, você teve a oportunidade de conhecer um conjunto de regras que podem fazer muito no seu marketing pessoal. São regras simples, fundamentadas no bom senso e que, se apreendidas e praticadas, vão melhorar bastante a sua imagem e o seu relacionamento pessoal.

É preciso, porém, tomar cuidado com pequenas ações que revelam desatenção e falta de respeito. A seguir, para finalizar este trabalho, apresentamos uma lista de algumas pequenas atitudes que vão de encontro às normas de boas maneiras e, por isso mesmo, devem ser evitadas sempre.

- Chegar e não cumprimentar
- Ler enquanto outros estão conversando
- Conversar enquanto outros estão lendo
- Dar gargalhadas ruidosas
- Criticar alguém na frente dos outros
- Falar mal de uma pessoa ausente
- Cortar unhas na presença de outras pessoas
- Sussurrar ou rir em um templo religioso
- Deixar um convidado sem lugar para sentar

## Etiqueta

- Tocar numa obra de arte sem estar autorizado
- Não expressar gratidão ao receber um presente
- Rir dos erros alheios
- Começar a comer logo depois de sentar à mesa
- Falar enquanto um artista se apresenta
- Não retribuir um sorriso
- Não agradecer um elogio

Boa Sorte!