

Etiqueta Empresarial

Algumas regras básicas p/ escapar de situações embaraçosas

Nessa entrevista, a Catho, empresa especializada em Recursos Humanos, conversou com Lívio Callado, ator e professor de Marketing Pessoal e Etiqueta Empresarial, para saber como agir nas mais variadas situações chamadas de "constrangedoras".

Como se comportar dentro da empresa

Catho -Hoje em dia é comum que cada funcionário de uma empresa tenha seu e-mail. Como saber usá-lo sem estar invadindo a privacidade e atrapalhando o trabalho das pessoas?

Lívio Callado - E-mail é como o telefone residencial e o celular: é pessoal e deve ser usado com moderação. Por exemplo, o e-mail é uma maneira rápida e simpática de enviar um cartão de aniversário ou de Natal para um colega de trabalho. Se houver muita intimidade entre as pessoas, o uso é livre, senão, fica restrito aos avisos internos da empresas, comunicados importantes e cumprimentos em ocasiões especiais.

Catho -Já que você tocou no assunto de celular, os aparelhos de telefone celular e pager podem ficar ligados dentro da empresa?

LC - Sim. No dia a dia, dentro do escritório, não tem problema algum. Quem tem a opção de colocar o aparelho para vibrar, melhor ainda mas, caso contrário, celulares e pagers devem ser desligados somente em palestras, cursos, reuniões, entrevistas, almoços ou jantares de negócios. Se, por acaso, o aparelho estiver ligado e tocar em uma dessas situações, a pessoa deve pedir desculpas, levantar-se cuidadosamente para atender a chamada em um local isolado, preocupando-se sempre em falar baixo. Na volta, a pessoa pede desculpas e toma o cuidado de desligar o aparelho. É importante controlar as emoções. Nada do que foi falado ou lido deve ser comentado com as pessoas presentes.

Catho - Pega mal ter foto ou qualquer outro objeto pessoal na mesa ou na sala de trabalho?

LC - Não, depende do objeto. Desde que não incomode as outras pessoas, tudo bem. Por exemplo, flores e fotos podem aparecer, sem exageros, espalhados pelo escritório. Antes daquele funcionário que está ali trabalhando ser um profissional, ele é uma pessoa, que tem seu gosto e suas preferências. Um porta-retrato pequeno e discreto, por exemplo, é um item bem positivo. É até um estímulo para o trabalho ter por perto uma foto das pessoas que amamos. Agora, acender incensos ou velas aromáticas, jamais.

Catho - Como se portar diante de uma promoção?

LC - Na hora em que for comunicada, a pessoa promovida deve agradecer e voltar ao seu trabalho normalmente. Nada de espalhar a novidade para todo mundo ou chegar à sua sala com um sorriso escancarado. Deixe que as outras pessoas saibam por meio do seu superior.

Para quem está chegando agora

Catho -Como receber novos funcionários?

LC - Sempre tem uma pessoa que deve ser encarregada de apresentar este novo funcionário para todos da empresa, mostrar onde ficam a água, a cozinha, o café e o banheiro. É normal

que, no começo, essa pessoa seja alvo de comentários, mas depois os olhares vão ficando mais dispersos.

Catho - Como quem está chegando deve se comportar no primeiro dia de trabalho?

LC - Timidez demais não é bom, por isso não se deve nunca andar de cabeça baixa pelos corredores da empresa. Forçar amizades no primeiro dia de trabalho também não é uma boa. Espere, porque os colegas, aos poucos, se aproximarão. É importante nunca chegar atrasado, principalmente nos primeiros dias, não receber visitas pessoais dentro do escritório, evitar usar o telefone comercial e não faltar, em hipótese alguma. Vestir-se com discrição e esconder possíveis piercings e tatuagens é fundamental para uma primeira impressão favorável.

Como agir num almoço ou jantar de negócios?

Catho - Quando um executivo recebe uma proposta de emprego a ser discutida durante um almoço ou um jantar, quem toca primeiro no assunto, quem fala sobre a proposta?

LC - Quem fala primeiro, sempre, é a pessoa que está representando a empresa. Para começar, ela vai dar um breve histórico da firma e o convidado deve somente escutar. O salário é a última a coisa a ser discutida. O entrevistado só responde e comenta quando a empresa dá o espaço, geralmente no final da conversa. Se, por acaso, o salário oferecido não for satisfatório, o entrevistado deve dizer que, em princípio, concorda em receber determinada quantia mensal, mas que depois do chamado "período de experiência", gostaria que seu desempenho profissional fosse reavaliado.

Catho - Como fazer com que esse almoço seja agradável e renda boas negociações?

LC - Costumamos dizer que uma boa educação à mesa mostra quem realmente a pessoa é. Para que seja um jantar ou almoço agradável, o primeiro cuidado a ser tomado por quem convida é escolher um restaurante já conhecido, de bom nível e fácil acesso. A mesa deve ser reservada antes e, se possível, num local de visão panorâmica, longe da porta de entrada, da cozinha ou do banheiro. A movimentação de pessoas por perto pode comprometer a concentração na conversa. O convidado estará sendo analisado o tempo todo pelo empregador, e por isso deve deixar a conversa fluir naturalmente, mastigar bem os alimentos e comer devagar, levando quantidades pequenas de alimentos à boca.

Catho - Quem paga a conta?

LC - Existe uma regra básica baseada na boa educação que diz que, em almoço ou jantar de negócios, quem paga é quem convida. No caso de uma proposta de emprego, quem chamou o futuro funcionário é o mais interessado no assunto, então, é a possível empresa contratante quem paga a conta. E isso deve ficar bem claro na hora do convite. A pessoa está sendo convidada a discutir uma proposta, por isso não vai nem ameaçar pegar a carteira.

Catho - E como agir na hora de pagar para que o convidado não fique constrangido?

LC - Quem for pagar deve fazer um sinal discreto para o garçom na hora de pedir a nota, como se estivesse assinando um papel no ar. É importante pedir a nota e não a conta. Se a nota estiver na conta da empresa, é só solicitar o fechamento da conta, pois a empresa se encarregará de pagar depois. Se o pagamento for na hora, deve ser feito com cartão de crédito, para que o preenchimento do cheque não iniba o convidado. Mesmo que o valor seja alto, nunca deve ser motivo de espanto. O valor da nota deve ser encarado com toda naturalidade possível, e qualquer problema deverá ser resolvido na balcão, sem que o

convidado perceba.

E por falar em convidado ...

Catho - Quando o funcionário de uma empresa vai receber um cliente ou um convidado de outra cidade ou país, como deve recepcioná-lo?

LC - Cada vez que recebemos alguém em nossa cidade, firma ou em nossa casa, devemos recepcionar esta pessoa no aeroporto, na rodoviária ou onde ela for desembarcar, mesmo que seja de táxi. Imagine o incômodo para um convidado chegar num local que não conhece e ainda ter que se virar sozinho? Por isso, é importante confirmar a hora e o local de chegada para evitar imprevistos. Devem ser dadas as boas-vindas e o convidado deve ser levado imediatamente para o local onde ficará hospedado, a casa do executivo ou o hotel já reservado.

Catho - Se for acontecer na casa do presidente ou de um importante diretor da empresa uma recepção por conta da chegada deste convidado ou qualquer outro motivo, o executivo deve levar algum presente?

LC - Nem é necessário dizer que nunca se deve chegar de mãos vazias na casa de uma pessoa. Se a recepção for acontecer na casa de um homem e ele for casado, a esposa do anfitrião deve ser presenteada com flores. Se este presidente ou diretor for solteiro, a opção é uma garrafa de whisky de ótima qualidade, comprada numa casa especialista em bebidas. Mínimos detalhes fazem a diferença, e não o preço.

Catho - É chato chamar apenas algumas pessoas do escritório para um festa?

LC - Não, inclusive o correto é convidar para uma festa somente as pessoas mais próximas, aquelas com quem temos mais afinidade e um contato maior no dia a dia. As pessoas que não forem convidadas entenderão isso, afinal, não é porque estão no mesmo ambiente de trabalho todos os dias que são amigas. Nada é mais normal do que uma festa onde são convidadas apenas as pessoas de determinado setor da empresa. Convidar superiores com quem não há um relacionamento mais estreito pode parecer chatice e a pessoa pode se sentir na obrigação de comparecer ao evento, o que também não é positivo.

Catho - Quando o executivo vai se casar ele deve dar convite individual ou pode colocar um só para todos os colegas de trabalho no mural da empresa?

LC - Casamento é um acontecimento importante na vida de uma pessoa e por isso deve ser muito bem organizado. O convite anexado no painel da empresa não é uma boa opção por vários motivos. Em primeiro lugar, o mural de avisos serve para divulgar avisos, como o próprio nome diz, e um convite de casamento não é um aviso. Em segundo lugar, existem algumas pessoas da empresa que, com certeza, não comparecerão ao evento e, se virem o convite no mural, ficarão constrangidas, principalmente em relação ao presente. O convite deve ser dado individualmente apenas para as pessoas mais íntimas. Só mais um detalhe importantíssimo: em convites de casamento nunca deve aparecer anexado o convite da festa. Passa uma sensação de que nem todos foram convidados para a festa e pode soar desagradável. A festa deve ser organizada dentro das possibilidades dos noivos e todos os convidados da igreja devem ser convidados para a recepção.

Então, o assunto agora é festa

Catho - Em reuniões e festas da empresa, os convidados podem levar seus familiares?

LC - Depende do tipo de festa. Se for uma confraternização de final de ano ou uma festa de

amigo secreto, não. A confraternização serve exatamente para que as pessoas conversem sobre tudo aquilo que não falaram no dia a dia, o ano todo e, com a presença dos familiares, isso pode não acontecer de uma maneira natural. Mas, se a empresa promover um evento por um bom desempenho dos funcionários, por exemplo, se for uma festa num sítio, onde as pessoas passarão o dia todo, aí sim a família pode ir sem problema nenhum. Crianças muito pequenas devem ser, sempre que possível, poupadas deste tipo de reunião para que o ambiente fique mais maduro.

Catho - Voltando a falar em festa, como comemorar aniversários dentro da empresa?

LC - Tem sempre uma pessoa dentro da empresa que fica encarregada das festas de aniversário. O ideal é os funcionários se organizarem e fixar uma data para comemorar todos os aniversários do mês. Fazer festa apenas para alguns, só dentro de uma sala ou de um determinado setor. A empresa não tem obrigação de organizar o evento; isso deve ficar por conta dos próprios funcionários. É um gesto muito bonito lembrar do aniversário e dar os parabéns para um colega de trabalho.

Catho - Como organizar o "famoso" amigo secreto sem que as pessoas se sintam obrigadas a participar?

LC - É exatamente isso: as pessoas nunca devem se sentir obrigadas a participar de brincadeiras como o amigo secreto. Uma pessoa responsável pela brincadeira deve passar uma lista pela empresa e, quem quiser, coloca seu nome para participar. Se forem muitos funcionários, é melhor que cada departamento faça o seu amigo secreto, pois é péssimo ter que escolher um presente para uma pessoa que nem é conhecida. A melhor coisa para evitar gafes em amigos secretos é estipular, ao invés de um valor determinado, um presente determinado, como, por exemplo, um amigo secreto só de livros ou só de CDs. Detalhe: o gosto da pessoa a ser presenteada deve ser pesquisado com pessoas próximas, de dentro da empresa mesmo, bem antes da festa onde serão entregues os presentes.

Catho - Quando o presente for destinado a alguém com um alto cargo dentro da empresa, o que fazer?

LC - O ideal é que os funcionários façam um recolhimento de dinheiro e comprem um presente só, se for aniversário ou casamento, por exemplo. Se for num amigo secreto, uma bela caneta ou uma boa gravata de seda são presentes que sempre caem bem. É importante lembrar que nenhum presente deve ser entregue sem cartão, nunca.

Matéria elaborada por Joaquim Maria Botelho - SURFTRADE BRASIL