

Etiqueta

- A etiqueta assenta num conjunto de regras convencionadas, de boas maneiras, que permitem um bom relacionamento entre as pessoas, no ambiente profissional, social ou familiar.
- A etiqueta usualmente reflecte fórmulas de conduta às quais a tradição da sociedade consolidou.

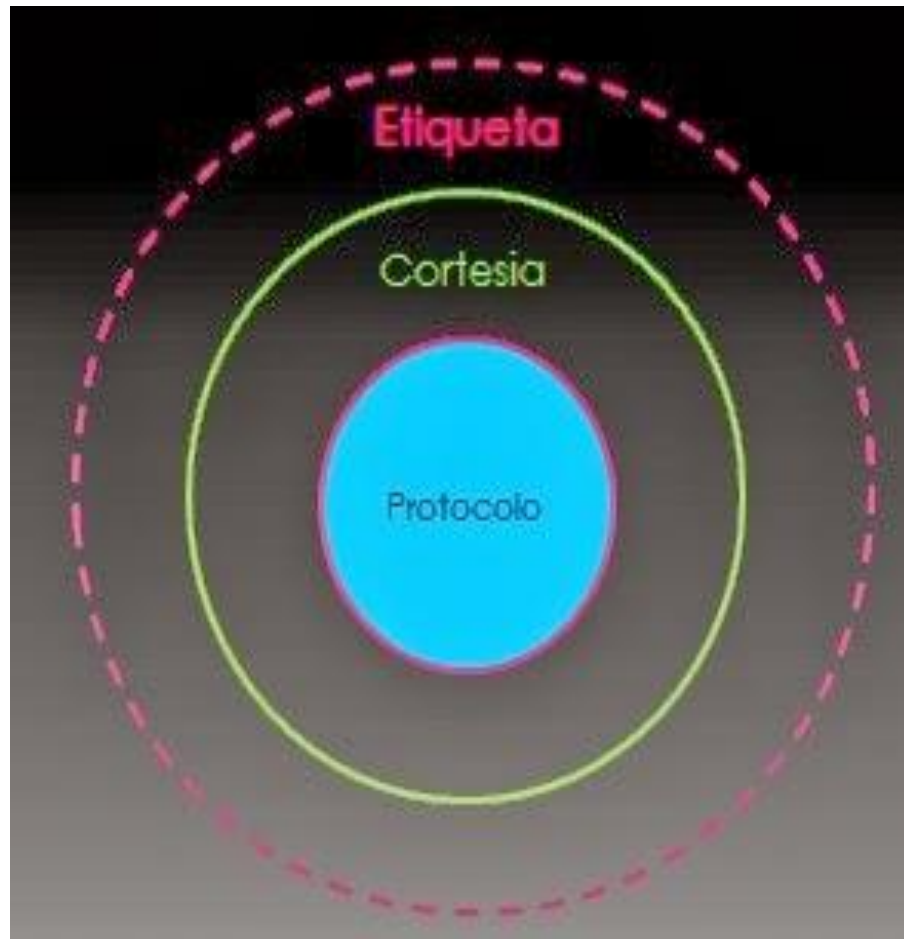
Cortesia

- **Cortesia:** é a demonstração ou o acto através do qual se demonstra atenção e respeito para com as pessoas.
- A cortesia baseia-se na tradição e costumes morais.
- A boa educação, a lealdade, a simpatia, a concórdia e a colaboração, são as suas características intrínsecas.

Protocolo

- **Conjunto de formalidades e preceitos que se devem observar em cerimónias oficiais ou atos solenes.**
- Acordo estabelecido entre entidades ou serviços.
- Conjunto de regras ou critérios cumpridos no exercício de certa atividade ou tarefa.
- Convenção/Acordo entre duas ou mais nações.

Etiqueta Cortesia e Protocolo



Protocolo

- O protocolo serve, para evitar situações embaraçosas no relacionamento oficial e profissional entre instituições e pessoas.
- O protocolo tem grande importância nas relações diplomáticas, em determinados atos públicos de caráter civil, militar ou religioso.
- Nas relações empresariais ajudam as relações empresariais e promovem a imagem empresarial e profissional dos seus colaboradores.

Protocolo - Tipos

- Protocolo de Estado
- Protocolo Social
- Protocolo Profesional/Empresarial

Protocolo de Estado

- É um instrumento da política externa e da diplomacia.
- Versa essencialmente sobre a forma de nos dirigirmos às pessoas e sobre a Precedência, isto é, determina a ordem ou a hierarquia das pessoas e dos Estados nas cerimónias ou atos oficiais
- Cada estado deve definir como vai receber seus visitantes e irá homenageá-los de acordo com seu próprio Protocolo.

Protocolo Social

- É o conjunto de regras de etiqueta e cortesia que se destina a ensinar a melhor forma de receber e atender uma pessoa .
- Serve para facilitar as relações sociais, e muda conforme os costumes e tradições de cada país.
- Abrange a indumentária e o comportamento em situações da vida social.

Protocolo Profissional/ Empresarial

- É um código de conduta que rege a maioria das situações da vida de uma empresa: reuniões, apresentações, programas de trabalho e programas sociais, etc.
- Baseando-se no protocolo diplomático, tem, no entanto, regras mais flexíveis e menos formais.
- Fundamenta-se na cortesia e etiqueta, podendo definir-se como o conjunto de normas que regem a indumentária e o comportamento das pessoas em determinadas situações da vida profissional.
- O protocolo empresarial/profissional serve sobretudo para que, na empresa como na vida, cada um saiba relacionar-se adequadamente com clientes, colaboradores, colegas e superiores.

Etiqueta, Cortesia e Protocolo

- A etiqueta, a cortesia e o protocolo são parte integrante da vida em sociedade .
- O saber estar e o ter a postura adequada num ambiente social são princípios fundamentais para o sucesso pessoal e profissional.
- O domínio e aplicação dessas regras contribuem para o fortalecimento da autoconfiança no relacionamento interpessoal.

Imagem Profissional



- A imagem profissional deve transmitir eficiência, gentileza e credibilidade, simplificando o processo de conquista e de confiança.

Imagem Profissional



- A apresentação tem de ser limpa e asseada.
 - O cabelo deve estar cuidado e penteado.
 - O traje deve ser adequado às exigências das circunstâncias ou ao local, assim como às expectativas que têm de nós.
- (atividade, ocasião, cultura empresarial)

Imagem Profissional



- O óculos escuros, chapéus e/ou bonés estão interditos em espaços interiores.
- O calçado deve estar em bom estado e engraxado.
- O uso de perfume deve ser discreto.

Imagem Profissional

Vestuário Feminino

- Deve ser de cores sóbrias.
- Conjuntos clássicos de saia/calças e casaco são recomendados para ocasiões formais (recepções, conferências, etc.).
- Os sapatos devem ser de cores neutras.

Imagem Profissional

Vestuário Feminino

- Jóias e bijuteria devem ser discretas e em quantidade reduzida.
- Num ambiente profissional não é correto usar:
 - Decotes profundos;
 - Transparências;
 - Calções;
 - Tops;
 - Meias transparentes de fantasia (rede, padrões bordados, etc.).

Imagem Masculina - Vestuário



- Deve ser de cores sóbrias.
- O uso do fato completo é recomendado em ocasiões formais.
- As gravatas nunca devem ser de cores berrantes, nem com padrões demasiado grandes.
- A ponta da gravata, deve tocar a parte superior da fivela do cinto.
- As meias, devem ser, de preferência, escuras (nunca brancas).

Imagem Masculina - Vestuário



Abotoamento do casaco

- Um blazer ou casaco com um único botão deve ser sempre abotoado, pois se não fica casual .
- Se for um casaco de 2 botões: o de cima é sempre abotoado e o de baixo nunca o é.
- Se for um casaco de 3 botões: o botão de cima pode ou não ser abotoado. Já o do meio será sempre abotoado e o de baixo nunca será abotoado.

Cumprimentos e Saudações



- A forma mais corrente de cumprimentar alguém, homem ou mulher, é o aperto de mão e que deve acompanhar o cumprimento verbal.
- Quando se recebe alguém, devemo-nos levantar para o/a cumprimentar, estendendo a mão.
- Se estivermos por detrás de uma mesa, ou secretária, devemos contorná-la, indo ao encontro da pessoa que entra, para a cumprimentar.

Cumprimentos e Saudações



- Se tivermos a usar luvas, devemos tirar a luva da mão direita para cumprimentar (mesmo em pleno Inverno).
- Se estivermos ocupados e as mãos estiverem molhadas ou menos limpas, devemos pedir desculpa e explicar o motivo pelo qual não podemos cumprimentar.

Apresentações



- Nunca nos devemos apresentar antepondo ao nosso nome títulos de qualquer espécie, graus acadêmicos, etc. (Sr., Dr.^o, Eng., Arquiteto, ...).
Devemos dizer simplesmente o nosso nome e apelido.
- No caso de estarmos a apresentar o nosso cônjuge, dizemos dizer «a minha mulher» ou «o meu marido» e nunca «o meu esposo» ou «a minha esposa».

Apresentações



- Na apresentação de figuras públicas, omite-se o nome e apresenta-se pelo cargo
Ex: O Sr. Ministro da Educação.
- Apresenta-se a pessoa de menor categoria à de maior categoria profissional, quer seja homem ou mulher:
 - Apresenta-se o executivo, o representante da empresa ou o colaborador ao cliente ou ao fornecedor;
 - Apresenta-se a pessoa mais jovem à pessoa mais idosa.

Imagem Profissional

- Pontualidade -

- Respeite o seu horário de trabalho.
- Seja sempre pontual em reuniões, na entrega de relatórios, em visitas a clientes e em qualquer circunstância da sua vida profissional.
- Planeie rigorosamente as suas atividades e compromissos, de forma a chegar sempre a horas.
- Caso não consiga evitar o atraso, ligue a avisar e peça desculpas pelo atraso.

Imagem Profissional

- Simpatia -

- Estabelecer contacto visual e olhar de frente o interlocutor.
- Os diferentes tipos de sorriso emitem mensagens diferentes, mais fáceis de descodificar – atenção, adesão e interesse.
Sorrir é estabelecer empatia, é um estímulo e um reforço.

Imagem Profissional

- Simpatia -

- Seguir a regra universal: elogios públicos, críticas privadas.
- Ser agradável com toda a gente, e não apenas com as chefias.
- Fomentar o espírito de equipa e de entreajuda.

Imagem Profissional

- Cortesia -

- Dar espaço aos outros:
 - Deixar os outros exprimir as suas opiniões;
 - Não interromper quando os outros estão a falar.
 - Manter o espaço vital e não tocar no interlocutor.
- Dar a vez aos outros deixando-os passar primeiro (sobretudo os mais velhos, os nossos convidados ou quem estamos a receber, as senhoras em relação aos cavalheiros).

Imagem Profissional - Discricção -

- Não se deve chamar a atenção para o que se faz nem para a sua importância profissional (auto elogio).
- Seja a falar, a vestir, a lidar com as outras pessoas, o comportamento deve de ser irrepreensível, mas discreto.
- Não se deve gesticular demasiado. Devemos usar os gestos com naturalidade e moderação.

Imagem Profissional

- Discricção -

- Não se deve opinar sobre temas de religião e política, respeitando sempre as diferentes raças, etnias, credos e convicções políticas e ideológicas.
- Não usar piadas gastas ou de gosto duvidoso.
- Nunca se deve revelar nada sobre a empresa ou sobre os seus colaboradores que possa causar prejuízo à mesma.

- Fonte: Maria Inês Araújo Aires de Freitas
Instituto Politécnico de Bragança