



# GUIA PRÁTICO DA ETIQUETA CORPORATIVA:

O QUE VOCÊ TEM  
FEITO DE ERRADO?

RACHEL  
JORDAN  
IMAGEM E COMPORTAMENTO



Introdução .....	3
Entendendo a etiqueta corporativa.....	5
O que você tem feito de errado? .....	7
Regras básicas da etiqueta corporativa.....	11
Como lidar com 4 situações!.....	15
Conclusão .....	19
Sobre a Rachel Jordan .....	21



# INTRODUÇÃO





Quando falamos do universo profissional, existem algumas normas que precisam ser seguidas para que você consiga se destacar de maneira positiva e direcionar a sua carreira para conquistar ainda mais sucesso.

A parte boa é que, quando conseguimos entender essas normas e adaptá-las a nossa personalidade, fica muito mais fácil de desenvolvermos a nossa identidade profissional e transmitir nossos diferenciais no mundo corporativo.

A parte ruim é que a etiqueta corporativa não é um documento que você encontra fixado no mural de avisos, por isso, ela depende muito mais da cultura e do bom senso das pessoas.

Quer saber mais sobre o assunto e entender como você pode moldar a sua aparência e comportamento para conquistar o tão sonhado destaque na carreira? Então não deixe de ler esse guia!



# ENTENDENDO A ETIQUETA CORPORATIVA

**T**odos os dias, nós convivemos com diversas pessoas, desde a nossa família e amigos, até colegas de trabalho, chefes e fornecedores. Imagine a bagunça que seria se cada um falasse e fizesse exatamente o que tem vontade? Além de o mundo se tornar um lugar bem mais desorganizado, as pessoas dificilmente conseguiriam conviver em sociedade.

---

E é exatamente aí que entra a etiqueta, para criar normas e tentar ajustar um pouco o comportamento de todos para que seja possível vivermos em harmonia e nos relacionarmos.

---

## **E A ETIQUETA CORPORATIVA, ONDE ENTRA?**

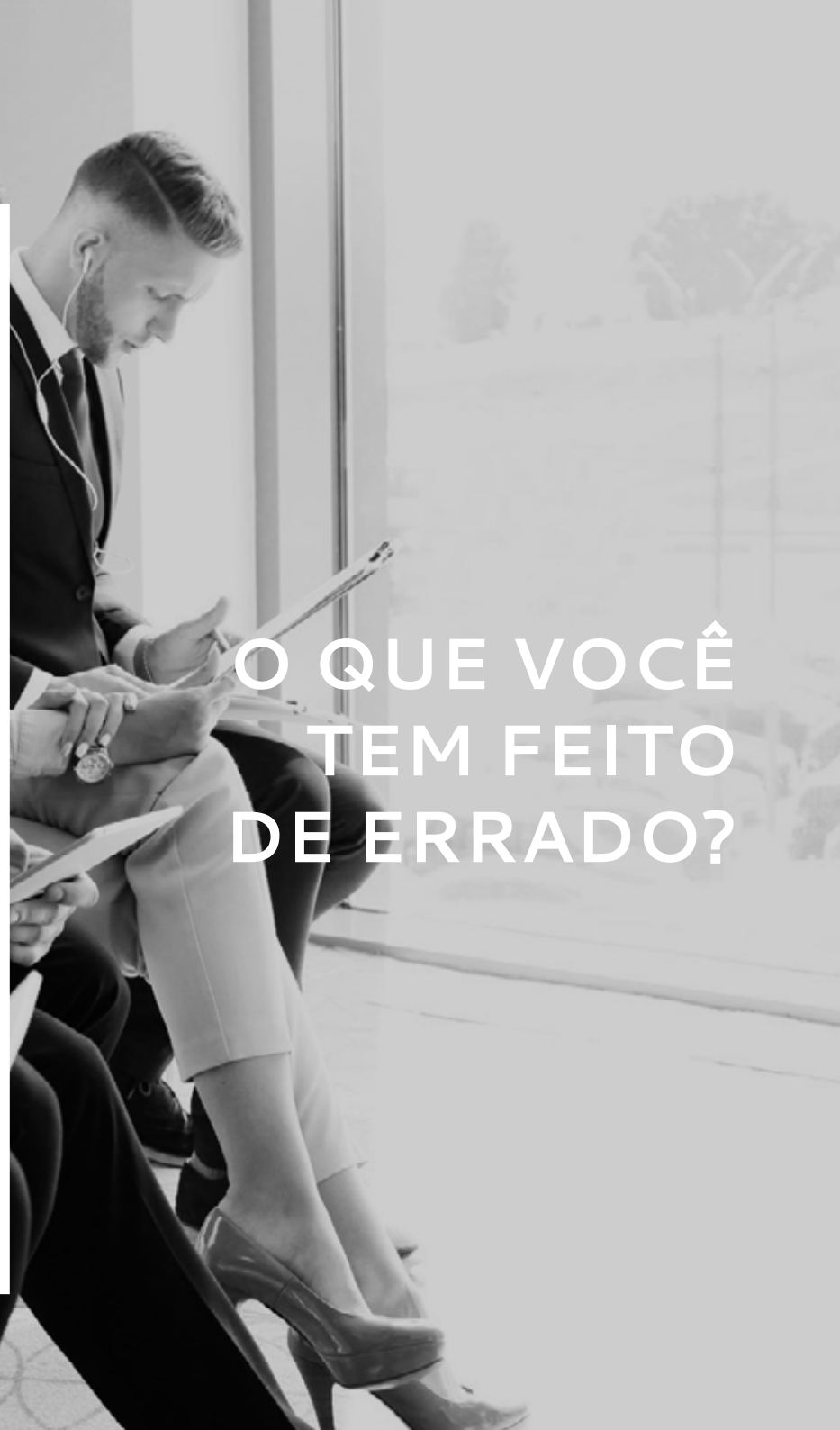
No ambiente de trabalho, a etiqueta se faz ainda mais necessária, afinal, esse é um lugar mais formal e onde há metas e tarefas a serem cumpridas, por isso, fica ainda mais inviável que cada um se comporte como quiser e diga o que bem entender.

A etiqueta corporativa é um conjunto de normas que, além de te capacitar para atender a clientes e lidar com os seus pares, também possibilita um direcionamento melhor na sua carreira, já que você descobre como se apresentar melhor, se comunicar com mais clareza, se portar de forma respeitosa e, até mesmo, a liderar.





O QUE VOCÊ  
TEM FEITO  
DE ERRADO?



**A**gora que já sabemos que a etiqueta corporativa nos ajuda a desenvolver uma postura mais profissional e a nos comunicarmos melhor com os nossos colegas e chefes, chegou a hora de entender o que você tem feito de errado até então.

Provavelmente, você deve estar pensando que jamais cometeu uma gafe no trabalho e, por isso, nem precisaria ler esse tópico. Mas será que realmente não há nada que você possa melhorar?

## **ATRASAR NÃO É NORMAL**



Quem vive em grandes metrópoles está acostumado a considerar 15 minutos de atraso como normal, já que o trânsito é sempre intenso e, vira e mexe, acontece algum imprevisto que nos impede de chegar aos locais na hora combinada. No entanto, esse costuma ser um dos principais erros que vão totalmente contra a etiqueta corporativa.

f

ig

8

Não importa o seu motivo, chegar atrasado é sempre visto como falta de respeito pela outra pessoa e passa uma imagem pouco profissional, principalmente quando essa é uma condição recorrente na sua vida. Por isso, programe-se para sair ainda mais cedo e se prevenir contra qualquer coisa que possa acontecer no caminho para não se atrasar!



## FICAR COM OS OLHOS GRUDADOS NO CELULAR

É muito difícil resistir a dar aquela olhadinha no celular no meio de uma reunião chata ou que já está durando há muito tempo. Com certeza, isso é algo que você já fez em algum momento, no mínimo, achando que ninguém iria notar.

Ficar no celular durante reuniões é outro grande erro que pode prejudicar a sua imagem na empresa. Lembre-se: o objetivo das reuniões é justamente reunir as pessoas presencialmente para que temas importantes sejam tratados. Por isso, quando estiver em uma, garanta com que a sua atenção esteja 100% no que está sendo discutido!

## INTERROMPER CONVERSAS

Todo mundo sabe o quão difícil é ficar quieto esperando a outra pessoa terminar de falar, principalmente quando se trata de um assunto polêmico ou de algo com o qual você não concorda. Porém, interromper conversas ou a outra pessoa que está falando, independentemente de quem seja, é um ato indelicado e bem chato.

Tente se policiar a aprender a ouvir e, quando escapar, peça desculpas e deixe que a outra pessoa retome e conclua o que estava falando.





## PRESSONAR NÃO É SABER GERENCIAR

Na ânsia de cumprirmos os prazos e mostrar que somos bons gestores do nosso tempo e trabalho, temos a tendência a ficar pressionando e cobrando as pessoas de minuto a minuto. O que você precisa ter em mente é que a outra pessoa também está trabalhando e tem tarefas a cumprir, por isso, ficar no pé para que ela faça logo o que você precisa vai acabar transmitindo uma imagem totalmente negativa do seu trabalho.

Saiba respeitar os prazos que foram e estabelecidos e, caso a outra parte não os cumpra, aí sim ligue ou envie um e-mail pedindo uma posição de forma sutil e educada.





# REGRAS BÁSICAS DA ETIQUETA CORPORATIVA





**D**eu para perceber que a etiqueta corporativa não é tão óbvia quanto parece, certo? Alguns detalhes e hábitos do nosso comportamento podem destruir a nossa imagem, sem que ao menos possamos nos dar conta disso.

Para que isso não aconteça mais e você consiga se sobressair de forma positiva no seu trabalho, vou listar algumas regras básicas da etiqueta corporativa, confira!

## A APARÊNCIA IMPORTA SIM

A maneira como você se veste interfere diretamente na imagem profissional que as pessoas fazem de você, por isso, manter o bom senso e cuidar da sua aparência são aspectos fundamentais para construir uma imagem adequada.

É muito importante que você observe como os seus colegas e chefes se vestem para entender se o ambiente de trabalho é mais formal ou informal. Vale ressaltar que a ideia aqui não é seguir modismos ou mudar a sua personalidade, apenas manter a sobriedade e o profissionalismo. Por isso, evite roupas muito decotadas ou chamativas e prefira sempre os itens mais sóbrios e discretos.



## GENTILEZA SEMPRE

Ser respeitoso e cordial é uma questão de educação, não de nível hierárquico. Por isso, de nada adianta ser extremamente gentil com os superiores e não dar ao menos um “bom dia” para os estagiários. Tratar todos da mesma forma cordial é fundamental para ser respeitado e passar uma imagem positiva em seu ambiente de trabalho.

## TRABALHE A SUA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

É muito difícil controlar os sentimentos em algumas situações, principalmente quando estamos com raiva. No entanto, o seu trabalho não é local para ter explosões, fazer birras ou desabar a chorar. Lembre-se que você está em um ambiente de pressões e que a maioria das situações vividas na empresa não serão pessoais, por isso, as suas atitudes precisam ser ponderadas. Quando sentir que está prestes a explodir, conte até 10 e respire fundo antes de falar alguma coisa da qual você se arrependerá mais tarde.



## CUIDADO COM AS RECLAMAÇÕES

Reclamar é um hábito – e dos bem chatos. Para algumas pessoas, tudo vira motivo de reclamação, desde o ar condicionado que está muito frio, até quando o chefe resolve liberar a equipe mais cedo, bem no dia do rodízio do carro. Estar ao lado de pessoas desse tipo é extremamente desagradável e você não quer ser uma delas!

## MANTENHA UMA BOA POSTURA

A forma como você se comunica e reage às situações no trabalho também contam pontos na etiqueta corporativa e, principalmente, na imagem que as pessoas tem de você. Saiba se posicionar de maneira clara e respeitosa, explicando os motivos da sua decisão e não deixando de ouvir o que os outros tem a dizer.

Possuir uma postura profissional é bem diferente de ser passivo e aceitar ao que os outros falam sem contestar, no entanto, é preciso fazer isso de forma educada e sem exaltar os ânimos ou criar um ambiente ruim.





COMO LIDAR  
COM 4  
SITUAÇÕES!



Chegou a hora de colocar o aprendizado em prática! Sabe aquelas situações que, uma hora ou outra, todos precisamos vivenciar no trabalho? Pois é sobre elas que vou falar agora!

## COMO SE PORTAR EM REUNIÕES

As reuniões costumam ser excelentes testes para por à prova o seu comportamento profissional, afinal, precisamos negociar e discutir com pessoas de diversos cargos, fornecedores e clientes.

Independentemente do motivo ou das pessoas envolvidas na reunião, você deve começar causando uma boa impressão logo no começo, por isso, se atrasar nem pensar!



Escolha roupas mais formais e sóbrias, principalmente se você ainda não conhecer todas as pessoas que estarão presentes. É importante não desviar o foco da reunião para assuntos pessoais e evitar gestos ou expressões muito agressivas para não passar uma impressão errada. Também é importante manter o cronograma da reunião para que ela não se estenda demais e, claro, deixe o celular bem longe enquanto estiver lá!



## COMO CONVIVER COM PESSOAS ABUSIVAS

Essa é uma experiência que, infelizmente, uma hora ou outra todo mundo vai acabar vivenciando. Pessoas abusivas gostam de se mostrar superiores e, para conseguirem seus objetivos, tendem a diminuir os outros.

Nessas situações, bater de frente e discutir só tende a piorar as coisas, além de comprometer a sua imagem perante as demais pessoas da empresa. Em contrapartida, aceitar tudo de cabeça baixa também não é uma opção, afinal, você precisa dar o seu melhor e se destacar.

O que fazer, então? A melhor saída é sempre chamar a pessoa para uma conversa honesta e respeitosa. Diga que não concorda com o posicionamento dela, mas entende o que foi pedido. Apresente os seus argumentos de forma clara e tente chegar a um meio termo que seja bom para os dois lados.

## COMO DIZER "NÃO"

De uma forma geral, temos a tendência de nos sentirmos culpados ao negar algo a uma pessoa e, quando falamos do ambiente de trabalho, podemos achar que falar que não conseguiremos atender uma nova demanda vai passar uma impressão de falta de profissionalismo e comprometimento. Mas saiba que uma coisa não tem nada a ver com a outra.

É muito importante que você consiga expressar quando está ocupado ou com o cronograma apertado e não conseguirá absorver mais uma tarefa, afinal, é melhor ser honesto sobre o que você consegue ou não fazer agora do que perceber que não conseguirá cumprir com os prazos em cima da hora.

Aprenda a falar "não" sem culpa quando for preciso, mas faça isso de uma maneira educada e gentil. O objetivo aqui é mostrar que você é sim uma pessoa solícita, mas que, como todos, não consegue fazer tudo de uma só vez.





## COMO PARTICIPAR DE EVENTOS DO TRABALHO

Seja o happy hour após o expediente ou um almoço de negócios, é importante que você tenha em mente que esse não é um evento de lazer com os seus amigos. Por isso, a etiqueta corporativa precisa estar presente e ser cumprida.

Evite roupas muito decotadas e chamativas, sempre prefira uma aparência mais sóbria e formal. Também tome cuidado para não falar alto demais ou usar expressões e gírias que possam passar uma impressão errada sobre quem você é.

Você pode se divertir, claro, mas tome cuidado com a bebida exagerada e evite informalidade demais com as pessoas com quem você não é tão próximo.



CONCLUSÃO





Pode até ser que, num primeiro momento, a sua capacidade técnica e experiência profissional façam com que você se destaque e consiga aquele cargo tão desejado. No entanto, conforme o tempo for passando, será o seu comportamento e a forma com que você lida com as pessoas e situações no trabalho que farão com que você seja notado e promovido na empresa.

Cuidar da sua aparência, manter uma postura profissional e ser respeitoso e gentil com todos são apenas alguns dos pontos aos quais você precisa prestar atenção quando falamos de etiqueta corporativa.

Lembre-se que você está em um ambiente corporativo, por isso, precisa saber separar as coisas e lidar da melhor forma possível com as adversidades que forem surgindo. Afinal, quem se destaca mais é sempre quem consegue obter o respeito e o reconhecimento de todos.



# RACHEL JORDAN

IMAGEM E COMPORTAMENTO

Especializada em imagem, comportamento e protocolos internacionais, **Rachel Jordan** busca, num trabalho personalizado, atuar de acordo com interesses e necessidades de cada cliente, valorizar suas melhores qualidades, trabalhando sua imagem pessoal e profissional.

Instrutora e palestrante, Rachel orienta empresas e pessoas, aplicando técnicas desenvolvidas por meio da sua experiência pessoal e profissional, bem como de formações realizadas em escolas de referências, tais como a renomada escola The Protocol School of Washington, entre outras.

