



ETIQUETA E PROTOCOLOS INTERNACIONAIS: O COMPORTAMENTO EM EVENTOS E REUNIÕES DE NEGÓCIO

INTRODUÇÃO.....	03
DIFERENÇAS CULTURAIS.....	05
COMO SE PREPARAR PARA ENCONTROS INTERNACIONAIS.....	08
40 COMPORTAMENTOS QUE VOCÊ DEVE EVITAR EM CADA PAÍS.....	14
CONCLUSÃO.....	22
SOBRE A RACHEL JORDAN IMAGEM E COMPORTAMENTO.....	24



INTRODUÇÃO



INTRODUÇÃO

O mundo globalizado oferece muitas oportunidades de crescimento para as instituições e profissionais. Então, não é de se espantar que as empresas estejam superando as barreiras continentais para fechar negócios.

Esse cenário exige não só uma preparação logística, mas também um **treinamento de boas maneiras** para o funcionário para eventos e reuniões em outros países.

O processo de negociação envolve muitos fatores, mas a impressão que a pessoa do outro lado da mesa tem de você é essencial. Por isso, **respeitar a cultura e as diferenças** não é apenas um agrado ao seu possível parceiro, mas a base de todo bom relacionamento, nos negócios e na vida.

Neste e-book, eu falo um pouco mais sobre a importância de buscar a [etiqueta correta para cada negócio internacional](#) e ainda dou dicas de **como agir em reuniões** em cada país. Espero que o conteúdo ajude você a ter sucesso nos seus negócios!

Vamos começar? Continue sua leitura!





DIFERENÇAS CULTURAIS



DIFERENÇAS CULTURAIS

Quando você pensa no conceito de diferenças culturais, o que vem à sua mente? Uma imagem muito comum são xeques do Oriente, muito poderosos, e as restrições de comportamento que essa cultura e religião impõem às demais pessoas, especialmente às mulheres.





Esse exemplo é clássico porque revela como nós **temos que nos adaptar** para o mundo dos negócios. Errar na etiqueta com um empresário de outro país pode causar a perda de contratos milionários para sua companhia e ainda fechar portas de outras instituições.

Então, sempre que você estiver negociando com outros países, esteja em visita a eles ou não, **é imprescindível aprender sobre a cultura**, o estilo de trabalho desse povo e saber o que não é aceito em uma [reunião empresarial](#). Essa atitude demonstra respeito pelas pessoas e ainda evita que você cometa gafes em um momento crucial para o crescimento do negócio.

As chances de você realizar um negócio podem ser sabotadas se você não estiver familiarizado com os costumes e características do lugar para onde está viajando ou dos estrangeiros que está recebendo. **Boas maneiras, civilidade e preocupação com o outro** representam um comportamento social consciente em qualquer canto do mundo.





**COMO SE PREPARAR PARA
ENCONTROS INTERNACIONAIS**



COMO SE PREPARAR PARA ENCONTROS INTERNACIONAIS

Além de cuidar dos aspectos logísticos e legais da viagem, a preparação para encontros internacionais exige a avaliação da cultura empresarial local, para não chegar despreparado para a negociação.

Para isso, é possível seguir **algumas regras que garantem um encontro mais produtivo** e, principalmente, sem constrangimentos da sua parte e da sua equipe:

NÃO ASSUMIR QUE SABE TUDO

Mesmo que o estilo de gestão da empresa em questão seja parecido com o da sua, não caia na besteira de assumir que você não vai precisar estudar as boas maneiras naquele país. Um exemplo interessante é o mercado americano, com o qual estamos muito familiarizados graças à ampla difusão dessa cultura em nosso país.

Realmente, as chances de um brasileiro dar uma gafe cultural nesses casos são diminuídas, mas podem acontecer outros deslizamentos de etiqueta, como presentear os gestores da outra empresa com itens caros, o que não é bem-visto. Por isso, mesmo que **tenha familiaridade com a cultura**, vale a pena buscar as **regras de conduta específicas**.





PREPARAR-SE E ESTUDAR MUITO

Se a sua empresa está focada em fazer uma expansão de **parcerias internacionais**, só uma busca rápida na internet não vai ensinar o padrão de etiqueta que você precisa para fechar contratos. Por isso, prepare-se para estudar muito os costumes locais e características de cada população.

Vale buscar livros, vídeos, materiais ricos e uma consultoria nesse sentido. Esse tipo de conhecimento ainda tem o benefício de **agregar valor ao profissional**, que passa a ser desejável em diversas empresas que tenham atuação internacional.

BUSCAR SEMPRE A EDUCAÇÃO

Se não der tempo de **se aprofundar no estilo de negócios de cada país**, deixe o senso comum te guiar, mas sempre optando pela máxima “menos é mais”. Por exemplo, sabemos que os países da América do Sul têm um estilo mais caloroso do que os asiáticos.

Então, enquanto aqui não há nada de mal em trocar um aperto de mãos, lá é melhor evitar contatos físicos.

Além disso, algumas **regras básicas de etiqueta**, como dizer “por favor”, “obrigado” e chegar aos compromissos no horário, nunca são malvistas, mesmo que você fique esperando os outros para a reunião. Na dúvida, busque esse nível de qualidade.

TER CAUTELA COM LINGUAGEM E GESTUAL

O brasileiro tem uma herança latina forte, então costumamos falar muito, usar uma voz alta e gesticular demais durante conversas. Para o parâmetro internacional, isso pode parecer um exagero. Então, tente equilibrar o que diz e falar com calma, para passar **uma boa primeira impressão**.

ESTAR SEMPRE APRESENTÁVEL

Em alguns países, o código de vestimenta é mais à vontade, em outros, é mais rígido. Porém, mesmo com roupas mais descontraídas, **vestir peças limpas e bem passadas** é fundamental em qualquer tarefa profissional. Por isso, a não ser que aconteça uma eventualidade, procure estar com a **aparência impecável** para as suas reuniões.

BUSCAR COMPREENDER A LÍNGUA

“Quem não se comunica se trumbica”, já diria o saudoso Chacrinha. Trago a frase desse mestre das comunicações para lembrar que a compreensão é essencial para fechar negócios internacionais. Então, se você não falar a língua do seu parceiro, **leve consigo algum funcionário** que fale ou mesmo contrate um tradutor.

CONDUTAS GERAIS

Para facilitar sua preparação, selecionei alguns itens que não podem faltar na sua preparação ao atuar em negócios internacionais. São pontos que frequentemente passam despercebidos, mas fazem toda a diferença na prática:



- » **O papel dos sexos:** em países do Oriente Médio, mulheres não devem tocar nos homens de maneira alguma. Também, em locais tradicionais, como o Japão, pessoas mais velhas também podem se sentir incomodadas com esse tipo de contato. Pesquise antes de ir.
- » **Espaço pessoal:** alguns países permitem abraços, enquanto em outros apenas um aceno é a melhor maneira de falar um simples “oi”. Descobrir como as pessoas do país em questão se comportam nesse quesito é a garantia de evitar grandes gafes.
- » **A questão do álcool:** na Rússia, partilhar um drinque com um parceiro de negócios ajuda a estabelecer uma relação mais próxima. Mas, em outros países, pode ser sinal de falta de profissionalismo. Outro item importante para pesquisar, especialmente se a viagem incluir refeições conjuntas entre as empresas.
- » **Quando é permitido falar sobre trabalho:** americanos não se importam de falar sobre o business em nenhum momento do dia. Na Alemanha e países árabes, no entanto, é recomendado enrolar um pouco antes de entrar no assunto.



40 COMPORTAMENTOS QUE VOCÊ DEVE EVITAR EM CADA PAÍS



40 COMPORTAMENTOS QUE VOCÊ DEVE EVITAR EM CADA PAÍS

Tendo em vista essas dicas, podemos começar a destrinchar qual a melhor forma de se portar em reuniões de negócios com parceiros ao redor do mundo. Para este guia, eu selecionei alguns dos países que têm relações econômicas com o Brasil e suas principais peculiaridades. Veja:



CANADÁ

1. **Procure chegar no horário**, pois os canadenses são muito pontuais e consideram atrasos falta de respeito. Se acontecer algum imprevisto, telefone para avisar que vai demorar e, se possível, informe quanto tempo vai levar para chegar.
2. Os canadenses são tradicionalmente **gentis e educados**. Siga essa linha de conduta nos negócios.



CHINA

3. Encontros de negócios são **muito formais**, assim como os jantares. No caso das refeições, pode demorar muito tempo para a comida chegar, por isso, coma antes de ir, para não passar fome.

4. Quem pretende fazer negócios em longo prazo no país deve adotar um nome chinês: essa atitude é considerada um sinal de respeito.

5. **Traga um presente** da sua cidade para seus parceiros, mas **evite relógios**: eles são considerados uma representação da morte. Também evite embrulhos nas cores azul, branco ou preto.

6. O chinês vai recusar o presente três vezes, mas você deve continuar insistindo. Caso ele também lhe ofereça uma lembrança, aja da mesma forma.



7. Se na refeição for servido peixe, não o vire para comer do outro lado, pois eles acreditam que esse ato atrai má sorte.

8. **Cumprimente seus parceiros a distância**, com um aceno. Contato físico não é bem tolerado no país.



JAPÃO

9. O japonês é um povo bastante tradicional, por isso, costuma **se curvar durante uma apresentação**. Nunca inicie um aperto de mão com esse povo, já que esse gesto é bastante incomum e até evitado. No entanto, se o japonês der a mão, não há problema em apertá-la.

10. Ao se sentar em uma mesa de reunião, garanta que a pessoa ao seu lado tenha um nível de experiência similar. Uma pessoa mais jovem nunca deve se sentar ao lado de uma mais velha, só se ambos estiverem no mesmo nível hierárquico.

11. Para apresentar seu cartão de visitas, mostre-o com as duas mãos ao entregar ao parceiro. Esse momento é bastante formal.

12. Se o encontro envolver uma refeição, **jamais descanse seus hashis** paralelamente sobre a mesa, pois isso é sinal de má sorte. Também não os espete verticalmente. Quando estiver satisfeito, coloque-os sobre o hashioka, que tem essa função.

13. Caso o prato seja sopa, tome-a fazendo barulho com a boca, para demonstrar que está aproveitando a refeição.

14. **Não ofereça gorjetas** a nenhum japonês, pois esse ato é considerado desrespeitoso.

15. À mesa, as pessoas devem servir bebida umas às outras, mas nunca colocar o líquido no próprio copo.

ÍNDIA

16. Os indianos costumam se atrasar para os compromissos, mas evite esse tipo de [comportamento](#) ao visitar o país.

17. **Não beba álcool nas refeições.** Esse tipo de bebida é banida pelos muçulmanos e sikhs, religiões populares na Índia.

18. **Não use a palavra “não”** na frente de um indiano. Esse povo é muito educado, e essa atitude é considerada rude. Se precisar recusar algo, prefira expressões como “vou pensar” ou “vou tentar”.

19. **Nunca peça carne em almoços ou jantares de negócios** com indianos. Lembre-se de que a **vaca é um animal sagrado** no país.

20. A comida tradicional indiana deve ser comida com a mão direita. A mão esquerda é utilizada para fazer a higiene das partes íntimas, e por isso é considerada impura.



21. Nunca toque uma mulher, mesmo que seja apenas um aperto de mão.

22. Antes de entrar em alguma residência, tire seus sapatos. É um sinal de respeito aos moradores.

INGLATERRA

23. **Pontualidade** é uma característica marcante dos britânicos, por isso, chegue na hora marcada.
24. Cumprimente-os apenas com um aperto de mão. Beijos e abraços são dados apenas em pessoas íntimas.
25. Seja muito educado, sempre utilizando termos como “obrigado” e “por favor”.
26. Não estranhe se seu parceiro não olhar nos seus olhos durante uma conversa. Eles não têm esse hábito, considerado invasivo por muitos.
27. Evite sentar muito próximo das outras pessoas, os britânicos gostam de preservar seu espaço pessoal.
28. **Não use camisa com bolsos**, ou pelo menos não guarde nada neles.
29. **Respeite a hierarquia** em todas as ocasiões, até mesmo na hora de propor um brinde. Os mais velhos devem tomar essa atitude.



ALEMANHA

30. Leve os encontros de negócios a sério. Eles costumam ser **muito formais nessas situações**. Também evite piadas e comentários irônicos.

31. Ao entrar ou sair de algum lugar, respeite a sequência: idosos, mulheres, homens e crianças. É um sinal de respeito.

32. Ao apertar a mão de alguém, mantenha um semblante gentil e simpático.

33. Antes de apresentar uma proposta, **certifique-se de que ela está bem embasada e argumentada**, para não prejudicar a sua empresa.

Alemães podem considerar esse despreparo uma falta de respeito.

AUSTRÁLIA

34. **Não chegue atrasado**, já que os australianos são tão pontuais quanto os britânicos.

35. **Pague uma rodada de bebidas a todos** os participantes se forem a algum bar.





ESTADOS UNIDOS

36. Sinta-se à vontade para falar sobre negócios em qualquer lugar. Americanos não têm restrições quanto a isso.

37. Procure ter um aperto de mão forte, pois isso passa uma boa impressão no país.

38. **Seja pontual** tanto nos compromissos como nos prazos.

39. Converse sobre assuntos não relacionados a negócios por cerca de 3 minutos no começo das reuniões, só para quebrar o gelo. Depois, vá direto ao assunto.

40. **Seja sincero e honesto** em seus relacionamentos profissionais. Os americanos seguem as leis à risca, reflexo da legislação rígida local.





CONCLUSÃO



CONCLUSÃO

Como você deve ter notado nas dicas que eu trouxe neste e-book, até mesmo atitudes banais podem ser consideradas ofensivas em determinados países.

Por isso, preparar-se para agir educadamente em eventos e reuniões de negócios **é essencial para ter sucesso** em todas as partes do mundo.

Eu procurei reunir as principais dicas para ajudar você nessa missão, mas, se sentir que ainda não foi suficiente, conte sempre com o apoio de um profissional de etiqueta. Essa é a melhor forma de garantir que você e sua empresa não vão passar por [constrangimentos](#) nem arruinar negócios por falta de conhecimento dos protocolos.

Espero que tenha gostado deste e-book e **até a próxima!**



RACHEL JORDAN

IMAGEM E COMPORTAMENTO

Especializada em imagem, comportamento e protocolos internacionais, a 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.