

EXAME

EDIÇÃO 680

ANO 32 - Nº 2 - 27/JANEIRO/99

R\$ 4,50

www.exame.com.br



ILUSTRAÇÃO: CARMINE BENICCHIO SOBRE FOTOS DE IMAGE BANK

ORA, Tenha Modos!

Você domina o ritual da troca de cartões? Sabe sobre o que conversar num almoço corporativo? Uma consultora americana mostra como a etiqueta pode melhorar os resultados nos negócios

Por Adriana Garcia

"As maneiras devem adornar o conhecimento e suavizar seu caminho pelo mundo"

Lorde Chesterfield, estadista inglês

TODOS OS ANOS, SYNDI SEID voa da cidade de São Francisco, onde mora, para Los Angeles. Sua missão? Ensinar o mundo em um dia para a nova miss Universo. Como consultora de etiqueta, Syndi (syndiseid@worldnet.att.net) prepara a beldade recém-eleita para se comportar apropriadamente em escala global. Ela ensina formas corre-

tas de cumprimentar as pessoas, fazer apresentações e relacionar-se com os outros em eventos, pois essas são algumas das qualidades exigidas da miss durante um ano de viagens ao redor do planeta.

Calma, não estamos propondo que você entre num concurso de miss. Mas, acredite, esses ensinamentos podem ser muito úteis. Para uma miss, dominar regras de etiqueta é a garantia de não fazer feio em eventos sociais nem quebrar o protocolo em países



Syndi Seid

distantes. Para você, afirma Syndi, é ganhar naturalidade e a autoconfiança para conseguir melhores resultados nos negócios.

Um sinal de que as boas maneiras não são apenas uma preocupação para socialites e diplomatas apegados a formalismos é que a maior parte da clientela da senhora Seid

está nas corporações. Ela atende várias empresas, principalmente algumas do Vale do Silício, na Califórnia, a meca da informática. Um dos pro-

estender a mão. Se houver um grupo, todos devem ser apresentados à pessoa mais importante. Antes, costumava-se acreditar que a mulher sempre teria a preferência — uma regra ainda adotada socialmente.

COQUETÉIS E EVENTOS SOCIAIS

Em eventos de trabalho com ambiente descontraído, como coquetéis, é usual apresentar as pessoas pelo nome e pela companhia. O cargo não importa, a menos que sejam posições de liderança, como a de presidente e vice-presidente. Funciona assim nos Estados Unidos, mas no resto do mundo entra-se muito mais em detalhes em relação a cargos, lembra Syndi.

Uma saia-justa acontece com frequência nessas ocasiões: como sair de uma conversa para pegar um drinque ou entrar em outro grupo sem dar bandeira ou deixar alguém falando sozinho? Para Syndi, o que não pode ser feito é simplesmente sair sem dizer nada. Fazer um anúncio público e bater em retirada também é péssimo. A solução é pedir licença à pessoa ao seu lado e, discretamente, sair.

TROCA DE CARTÕES

Homens, não guardem seus cartões na carteira, no bolso traseiro da calça", diz Syndi. Ela afirma que boa parte dos americanos tem esse hábito. Pode parecer prático, mas a coisa complica quando chega a hora de trocar cartões com um contato profissional. O cartão representa quem você é. Guardar o cartão de alguém no bolso de trás e sentar-se é uma gafe, diz Syndi. "Se o cartão representa quem somos, fazer isso é como sentar na cara de alguém." Celia Ribeiro concorda: "É um gesto deselegante." Soluicione o problema carregando um porta-cartões sempre

no bolso do paletó, no bolso da camisa ou no bolso da frente da calça.

Os japoneses influenciaram o mundo pela forma como usam seus cartões profissionais. Eles deixam os seus sempre limpos e impecáveis, da mesma forma como se supõe que alguém deve ir a um encontro de negócios. Também fazem do momento da troca um ritual, em que impera a hierarquia. Você não precisa ser tão rígido, mas algumas sugestões valem para todos:

- Não escreva na parte da frente de um cartão que acabou de receber. É erradíssimo. Se for mesmo necessário, vire o cartão e faça anotações no verso.

- O cartão deve ser entregue na mão da pessoa, sustentado pela parte superior pelo polegar e o indicador dobrado. Ele deve ser entregue de forma que possa ser lido imediatamente pela pessoa que o recebe.

- A troca tem que ser feita na hora em que isso seja mais significativo — quase nunca é no começo de uma

conversa. Melhor é estabelecer o contato e, ao perceber o interesse da pessoa, dar seu cartão ou pedir um.

- As exceções são reuniões ou encontros com objetivos definidos, como almoços de negócios. Nesses casos, os cartões devem ser trocados no começo do evento, até para facilitar a identificação.

- Em viagens profissionais, vale a pena anotar no verso do cartão o endereço e o telefone do lugar onde você estiver hospedado. Não esqueça de anotar também a data de partida.

À MESA

O mundo era minha ostra, mas eu usei o garfo errado", disse Oscar Wilde. A sociedade está cada vez mais informal, mas se há um local onde o rigor da etiqueta continua valendo é à mesa. Não é à toa

que muitos executivos são avaliados para contratação em restaurantes. "Quem vai representar a empresa tem que mostrar que domina os códigos básicos", diz Celia Ribeiro.

Há alguns padrões de etiqueta que vigoram em refeições de negócios, e eles não se limitam a comer de boca fechada. Para obter sucesso numa ocasião do tipo, além da manipulação correta dos talheres, o grande desafio é tornar o ambiente agradável e a conversa produtiva sem que ela se torne muito técnica, persuasiva ou pessoal.

Para falar confortavelmente, você nunca deve pedir uma comida que vá colocá-lo numa situação embaraçosa. Segundo Syndi Seid, basta evitar pratos esquisitos ou comida que

tenha que ser manipulada com os dedos. Nunca coloque grandes pedaços na boca, sob o risco de se ver tendo que dar uma resposta imediata a uma indagação ainda com um pedaço de filé entre os maxilares. E, por favor, deixe seu lindo par de cotovelos fora da mesa até a refeição terminar.

Ir direto ao ponto num almoço de negócios é malvisto atualmente. Nos últimos anos, tem vigorado uma nova forma de encarar esses eventos nos Estados Unidos. Lá houve uma fase em que imperavam os chamados *power lunches* (ou almoços de poder), em que a meta era sair de um almoço com um acordo fechado ou contrato assinado. A tendência para o

Num almoço de negócios, melhor é não ir direto ao ponto



Para evitar constrangimentos na hora da conta, deixe o cartão com o maître

próximo milênio aponta um caminho diferente. O importante é construir um relacionamento. A refeição é uma boa hora para conhecer o outro e ganhar confiança, não o momento apropriado para fechar contratos nem bombardear o cliente com informações. Tentar uma aproximação apelando para comentários pessoais também não é recomendável. Sobre tudo, qualquer tipo de conversa que tenha a ver com dietas e problemas de saúde deve ser evitada. Ninguém precisa saber que você é alérgico a determinado tipo de alimento ou que está tentando perder peso.

Um almoço pode ser voltado para negócios, mas deve abordar principalmente generalidades sobre negócios. Pode incluir perguntas sobre o mercado, mas não é bom entrar em questões específicas logo de cara. A hora da sobremesa e do café são os momentos adequados para tocar num assunto mais específico, fornecer informações adicionais ou entregar um catálogo.

Você é chegado num drinque? Bem, se sua viagem de negócios for aos Estados Unidos, convém reconsiderar. Num almoço que demora em média duas horas, como é o padrão, consumir álcool pode dificultar a vida de quem tem que voltar para o escritório e continuar trabalhando. Lá é crescente a recomendação das empresas para que as pessoas não peçam bebidas alcoólicas nessas ocasiões. As exceções são momentos especiais, como o fechamento de um contrato ou a conclusão de uma transação.

Outros países são mais flexíveis em relação ao consumo de vinho durante uma refeição corporativa. Nesse caso, os abstêmios não devem se sentir intimidados por um evento

regado a vinho. "Aceite o vinho mas consuma apenas a água. Refrigerantes e sucos podem chamar demais a atenção ou dar a impressão de que você não está honrando o cardápio escolhido", diz Celia.

Quem convida deve cuidar de todos os detalhes do almoço ou jantar e pagar a conta. Syndi dá uma dica valiosa: deixe seu cartão de crédito com o maître logo na entrada. Levante-se para assinar o recibo ou peça que ele traga a conta com a fatura pronta. No caso de uma mulher ser a anfitriã, isso evita o constrangimento que alguns homens ainda demonstram nessa hora.

TELEFONE E E-MAIL

Ao conversar com alguém de outro país, não esqueça de falar mais devagar que o normal. A mesma regra vale para secretárias eletrônicas, principalmente se elas incluem números telefônicos. "É na hora final,

quando as pessoas acham que falaram demais, que incluem o número de telefone. Aí elas falam tão rápido que a mensagem fica incompreensível", diz Syndi.

Quando a troca de informações acontece por correio eletrônico, dois contatos posteriores ao primeiro são o procedimento adequado.

Uma pessoa manda uma mensagem, a outra responde e a primeira agradece, dizendo que recebeu. Seja o mais conciso possível e evite prolongar os contatos quando não for necessário.

PRESENTES E BRINDES DE FINAL DE ANO

Notas de agradecimento são sempre apropriadas. Nos Estados Unidos, quando uma pessoa recebe um presente deve agradecer com uma nota escrita a mão. Esse retorno é importante principalmente se o mimo vem de longe. Isso dá a certeza à outra pessoa de que a lembrança foi recebida.

Se as pessoas são conhecidas e mantêm uma relação de amizade, um telefonema de agradecimento é suficiente. Mesmo que não haja relacionamento pessoal, uma nota de agradecimento será bem recebida. "Com o ritmo frenético que enfrentamos hoje, a pessoa que se dá ao trabalho de escrever um bilhete e mandá-lo pelo correio vai se sobressair", afirma Syndi.

Quando uma empresa manda um brinde agradecendo pelo seu trabalho, como um daqueles de final de ano, não é necessário

mandar uma nota de agradecimento nem telefonar, pois você não foi a única pessoa a receber a lembrança.

As boas maneiras exigem um longo aprendizado e muita observação, mas podem servir como uma ferramenta adicional às suas habilidades profissionais. O objetivo desses procedimentos é que os seus contatos de trabalho aconteçam com naturalidade e os relacionamentos se tornem mais produtivos com chefes, colegas e clientes. Afinal, como disse o marquês de Vauvernagues, um moralista francês amigo de Voltaire: "O talento nos ensina o que fazer, o tato nos ensina como". ■

*Se você
receber um presente,
agradeça com um
bilhete escrito
a mão*



*Fale mais
devagar que o normal
ao deixar recados
em secretárias
eletrônicas*