



# Guia Etiqueta no trabalho

**150 dicas** para  
não dar vexame e  
não levar cartão vermelho

Revista Você S.A. Nº 39 Editora Abril

## A etiqueta do sucesso

Antigamente, etiqueta era uma palavra associada às senhoras chiques da sociedade, desocupadas, que levavam a vida cheia de nove-horas e requintes. O tempo passou, a vida em sociedade ficou mais complexa e a etiqueta, hoje, é muito mais do que um punhado de regras para usar à mesa.

Nas situações de trabalho, saber se colocar, evitar situações de saia-justa e ter um comportamento adequado é tão importante quanto dominar um idioma estrangeiro ou operar um sofisticado computador.

O propósito do Guia Etiqueta no Trabalho é juntar em um único livreto as principais dicas para enfrentar a montanha-russa profissional com tranquilidade e muita elegância, claro.



### Consultoras na elaboração do Guia Etiqueta no Trabalho

- **Cláudia Matarazzo:** jornalista e escritora paulistana. Há oito anos lançou **Etiqueta sem frescura**, um dos primeiros livros de etiqueta moderna do Brasil. Escreve sobre o tema em várias revistas e jornais.
- **Glória Kalil:** escritora, jornalista e consultora de moda. Autora dos livros **Chic – Um Guia Básico de Moda e Estilo** e **Chic Homem – Manual de Moda e Estilo**, ela mantém o *site* [www.chic.com.br](http://www.chic.com.br).
- **Célia Ribeiro:** gaúcha, colunista do jornal Zero Hora e da revista Cláudia. Jornalista e escritora lançou, entre outros livros, **Etiqueta na prática** e **Casamento & Etiqueta**.
- **Adriana Gomes:** vice-presidente do Grupo Catho, uma das principais empresas de recursos humanos do país. Fez várias pesquisas para saber qual atitude os executivos esperam de seus funcionários.

# Ética no trabalho

- 1 Seja honesto em qualquer situação.
- 2 Nunca faça algo que você não possa assumir em público.
- 3 Seja humilde, tolerante e flexível. Muitas ideias aparentemente absurdas podem ser a solução para um problema. Para descobrir isso, é preciso trabalhar em equipe, ouvindo as pessoas e avaliando a situação sem julgamentos precipitados ou baseados em suposições.
- 4 Ser ético significa, muitas vezes, perder dinheiro, *status* e benefícios.
- 5 Dê crédito a quem merece. Nem sonhe em aceitar elogios pelo trabalho de outra pessoa. Cedo ou tarde, será reconhecido o autor da ideia e você ficará com fama de mau-caráter.
- 6 Pontualidade vale ouro. Se você sempre se atrasar, será considerado indigno de confiança e pode perder boas oportunidades de negócio.
- 7 Evite criticar os colegas de trabalho ou culpar um subordinado pelas costas. Se tiver de corrigir ou repreender alguém, faça-o em particular, cara a cara.
- 8 Respeite a privacidade do vizinho. É proibido mexer na mesa, nos pertences e documentos de trabalho dos colegas e do chefe. Também devolva tudo o que pedir emprestado rapidamente e agradeça a gentileza com um bilhete.
- 9 Ofereça apoio aos colegas. Se souber que alguém está passando por dificuldades, espere que ele mencione o assunto e ouça-o com atenção.
- 10 Faça o que disse e prometeu. Quebrar promessas é imperdoável.
- 11 Aja de acordo com seus princípios e assuma suas decisões, mesmo que isso implique ficar contra a maioria.
- 12 O que fazer com os brindes e presentes? Muitas empresas têm normas próprias e estipulam um limite de valor para os brindes. Informe-se discretamente sobre isso e aja conforme a regra.



“Dê crédito a quem merece.  
Nem sonhe em aceitar elogios  
pelo trabalho de outra pessoa.  
Cedo ou tarde, será reconhecido o autor da ideia  
e você ficará com fama de mau-caráter.”

Célia Ribeiro, escritora

## Ao telefone



**13** Dê toda a atenção à pessoa que ligou. Nada de mascar chicletes, comer ou fazer qualquer tipo de barulho. “A pessoa do outro lado da linha pode achar que você não está lhe dando a devida atenção”, diz a consultora Adriana Gomes, do Grupo Catho.

**14** Jamais chame o cliente de querido, meu bem, benzinho.

**15** Ao falar ao telefone, você é julgado pela dicção, capacidade de articular pensamentos e por tratar os outros com cortesia ou não. A voz deve ser alegre, clara, calorosa e em bom tom – nem alta nem baixa demais.

**16** Ao atender telefonemas alheios, anote o recado. Escreva o nome da pessoa que ligou, o número do telefone, o assunto e a hora. Com letra legível, é claro.

**17** Evite, ao máximo, atender o telefone durante uma reunião – a não ser que a ligação seja extremamente importante. Isso também vale para celulares, que devem ser desligados antes do encontro começar.

**18** Não faça ligações pessoais demoradas, principalmente se for namorar.

**19** Nem pense em brigar com filhos ou outros parentes por telefone.

**20** Retorne as ligações, mesmo que você não conheça quem deixou recado.

**21** Se estiver ocupado, não tenha medo de interromper a conversa. Diga que não pode falar e que ligará em seguida. Não se esqueça de retornar a ligação.

**22** Todos estão sujeitos a ter de atender a um telefonema com alguém ao lado. Quando for inevitável, procure fazer com discrição. Nada de gestos, caretas ou comentários tapando o bocal. Pega mal. Quem ouve a conversa deve, literalmente, ficar surdo e, depois, mudo.

**23** Jamais deixe alguém esperando na linha. Melhor dizer que está ocupado e que retornará a ligação depois.

**24** Se a linha cair, a responsabilidade de ligar novamente é de quem telefonou.

**25** Ao deixar recado na secretária eletrônica, faça isso de modo claro e objetivo, dizendo o seu nome, o assunto, o seu número de telefone.

“Jamais deixe alguém esperando na linha. Melhor dizer que está ocupado e que retornará a ligação depois.”

## Por e-mail



**26 Preto no branco:** O mais importante é nunca, mas nunca mesmo, escrever algo que possa constrangê-lo depois. “Evite intimidades e só escreva em um e-mail aquilo que vocêalaria pessoalmente para a pessoa”, ensina Adriana Gomes, vice-presidente do Grupo Catho.

**27** Frases de rotina, que são populares no jargão comercial do momento, tornam-se cansativas quando empregadas em demasia. Tome cuidado para não abusar de sua utilização.

**28** Verifique sempre a gramática e a ortografia do texto antes de enviá-lo. Nada pior do que um texto cheio de erros.

**29** Seja breve, claro e objetivo. Hoje em dia, ninguém tem tempo para ler textos extensos demais ou ficar pensando em palavras fora de contexto.

**30** Um e-mail, apesar de também ser um documento, não deve ser tão formal quanto uma carta.

**31** Elogie quem merece. Todos, inclusive alguém do alto escalão, gosta de um “tapinha nas costas”.

**32** Jogue fora todos aqueles e-mails que não servem para nada, como malas diretas, correntes e piadinhas infames. Só responda àqueles que realmente mereçam sua atenção.

**33** Nada de mandar correntes, piadas – obscenas ou não – e pegadinhas por *e-mail* para quem não conhece.

“Cuidado com intimidades.  
Só escreva em um *e-mail*  
aquilo que vocêalaria  
pessoalmente para a pessoa.”

Adriana Gomes, vice-presidente do Grupo Catho

## Chefes



**34** Procure ter um perfil claro da forma de ser e trabalhar do chefe. Converse com quem já foi subordinado a ele. Essas informações ajudarão a guiar suas atitudes e reações.

**35** Por mais que ele permita uma relação de proximidade, imponha (sutilmente, claro) limites. Quando surgirem problemas, tanto você quanto ele podem adotar um tom pessoal demais na discussão. O que pode ser um erro, já que a corda sempre cede do lado mais fraco. Ou seja, o seu.

**36** Deixe claro quais são as suas funções, principalmente se elas incluírem obrigações pessoais e particulares. Sobretudo, no caso de secretárias e assistentes que são encarregados de controlar as contas do chefe, organizar agenda, comprar presentes para os familiares etc.

**37** Caso tenham afinidades ou amigos em comum, não há mal algum em fazer comentários pessoais. Mas seja discreto e tome cuidado para não parecer inconveniente nem puxa-saco.

**38** A relação de trabalho é mediada pela hierarquia. O subordinado amigo deve ao chefe a mesma deferência que os demais – e o chefe amigo precisa ser extremamente cuidadoso para não beneficiar o subordinado que lhe é próximo.

**39** Se o chefe fizer a linha tirano, seja polido. Tentar uma intimidade forçada é uma humilhante perda de tempo.

**40** Reconheça os erros, mas não exagere no arrependimento nem na culpa. A fala correta é: “não foi um erro intencional, isso não vai ocorrer de novo e eu vou remediar o acontecido”.

**41** Jamais diga a palavra problema para se referir a uma situação desfavorável. Dá a impressão de que você não consegue controlar a situação.

“Caso tenham afinidades ou amigos em comum, não há mal algum em fazer comentários pessoais. Mas seja discreto e tome cuidado para não parecer inconveniente nem puxa-saco.”

## Cartão vermelho

- 42 Demissão de um colega:** Só se manifeste quando ele puxar o assunto.
- 43** Diga o quanto lamenta e faça um comentário construtivo – “Você é um bom profissional, logo se recolocar”.
- 44** Seja solidário, mas não exagere para não criar um clima de motim na equipe.
- 45** No dia seguinte, telefone para dar uma força e oferecer ajuda.
- 46** Ao demitir: Tenha claro o motivo da demissão e os números da indenização para informar o funcionário.
- 47** Esteja preparado para responder a perguntas como: “se surgir nova chance, você me contratará?” ou “posso dar seu nome como referência?”. Nesse caso, só negue se a empresa proibir ou se tiver problemas pessoais com o demitido.
- 48** Comunique logo cedo ao funcionário. Se ele ficar deprimido, fale dos benefícios e demonstre que a empresa irá ajudá-lo a se recolocar. Se ele ficar irritado, informe-o sobre os direitos e não discuta.
- 49** Faça-o assinar a carta de demissão antes de deixar a sala. É um instrumento legal, exigido pela lei. Diga a ele o que fazer ao sair dali: ir ao RH, voltar para casa ou ao trabalho. Além de quando ele deve limpar as gavetas.
- 50 Ao pedir demissão:** Comunique sua decisão à chefia com antecedência.
- 51** Deixe claro que está saindo não por insatisfação (por mais que seja verdade), mas por desejar novos desafios.
- 52** Diga ao empregador e aos colegas o quanto foi bom trabalhar com eles e, se fizerem festa de despedida, escreva uma carta de agradecimento.
- 53** Jamais fale mal do antigo empregador. Você pode precisar dele no futuro.
- 54 Ao ser demitido:** Receba a notícia com dignidade. Perder a cabeça com reações de pânico ou raiva não resolvem a situação. Procure saber o motivo da demissão. Se perceber a chance de reverter a situação (o que é raro), argumente. Senão, reflita sobre as razões de sua dispensa para melhorar seu desempenho no futuro.
- 55** Só negocie a prorrogação dos benefícios até sua recolocação se tiver argumentos justos. Se for o caso, peça que lhe seja pago um processo de recolocação.
- 56** Comente a demissão com, no máximo, um ou dois colegas íntimos. Cuidado com observações levianas, que podem atrapalhar uma indicação.
- 57** Recolha suas coisas o mais rápido possível e discretamente.



## Em uma reunião

**58** Para a reunião começar mal, basta chegar atrasado. Além de irritar quem chegou na hora, sua imagem fica péssima.

**59** Normalmente, o chefe se senta à cabeceira da mesa. O ideal é conseguir sentar ao lado dele. Assim você dá a entender que conhece seu lugar, demonstra apoio e deixa claro que não o ameaça.

**60** Ler e pesquisar sobre o assunto em pauta vai deixá-lo em vantagem sobre aqueles que não se prepararam. Além de poder participar da discussão, a chance de dar um fora diminui muito.

**61** Entrar numa reunião mudo e sair calado não é a melhor estratégia para seu chefe notá-lo.

**62** Fale sobre suas ideias e, quando achar que deve discordar, não se acanhe. Apenas faça isso sem causar constrangimento e sem ofender os colegas.

**63** O chefe deve ser o primeiro e o último a falar. Ou seja, é ele que abre e fecha a reunião.

**64** Se for encarregado de conduzir uma reunião, lembre-se de que um bom condutor é aquele que expõe suas opiniões de modo que todos entendam, sabe ouvir e mediar conflitos.

**65** Ao fazer um comentário, apresentar uma ideia ou sugestão, seja claro e objetivo. Resuma ao máximo o que tem a dizer para não tornar a reunião longa e cansativa demais.

**66** Olhe para os outros quando estiverem falando para mostrar interesse. Não baixe os olhos para a mesa.

**67** Apresente suas ideias ao chefe como recomendação e não como ordens. Senão você pode comprometer a autoridade dele diante dos demais participantes. O chefe não vai gostar nada disso.

**68** É importante manter a postura durante uma reunião. Evite ficar andando de um lado para o outro na sala enquanto estiver expondo uma opinião ou uma apresentação. Os participantes vão achá-lo um exibicionista.



“Nunca demonstre tédio. Tome cuidado para não ficar se mexendo ou esparramado na cadeira. Evite também tirar e pôr óculos e ficar com as mãos nos cabelos.”

Cláudia Matarazzo



## Maldades e fofocas



**69** Afaste-se das fofocas e maledicências. Só o fato de prestar atenção nelas pode lhe dar a fama de fofoqueiro. E aquele que lhe conta a última, pode levar, também, um comentário péssimo sobre você.

**70** Evite fazer profecias. As previsões podem não se realizar e as palavras se voltarão contra você.

**71** Não seja inconveniente, aparecendo em outros setores da firma sem ligar antes só pra fazer um tricô rápido.

**72** Mantenha a voz baixa, especialmente quando precisar falar de assuntos de caráter confidencial.

**73** Quando se referir a um executivo da empresa numa conversa com os colegas, use o nome completo dele para evitar mal-entendidos.

**74** Caso possua uma grande amizade no ambiente de trabalho, seja discreto. Nunca comente na frente de outros colegas os programas que você e o amigo fizeram no final de semana, pois isso desperta ciúme e compromete a imparcialidade de qualquer decisão ou trabalho que você tenha ou faça em relação a seu amigo.

**75** Deixe bem claro que é adepto do ditado “amigos, amigos: negócios à parte” e evite trabalhar em parceria com um grande amigo. Além de dar impressão de protecionismo, a relação pode comprometer o serviço e dificultar na hora de resolver os problemas.

**76** Evite falar de sua vida pessoal com quem você não conhece o caráter.

**77** Não comente com qualquer um os seus resultados positivos, prêmios e novos projetos que lhe foram confiados.

**78** Caso trabalhe com alguém de quem não gosta, troque cumprimentos, mantenha distância e não comente a antipatia que sente. Isso minimiza os atritos e evita que os outros reparem a incompatibilidade e façam fofocas.

“Evite falar de sua vida pessoal com quem você não conhece o caráter.”

## Amor e trabalho

- 79 Você e um colega se apaixonaram:** Se a empresa não proíbe namoro entre funcionários e vocês são desimpedidos, não vale a pena esconder. Os colegas desconfiam, descobrem e fofocam.
- 80** Antes de oficializar a relação, comunique o fato à chefia e preserve-se ao máximo.
- 81** Na firma, evite os apelidos carinhosos e telefonemas melosos. Nada de “fofo”, “lindinha” e “neném”.
- 82** Bilhetinhos e e-mails amorosos, que possam cair em mãos erradas, também estão fora de cogitação.
- 83** Não constranja os colegas nem cause falatório criando situações para ficar a sós com seu amado ou sua amada.
- 84** Cenas de ciúme e bate-boca são péssimas para sua imagem na empresa. Sugiram que você pode ser um funcionário desequilibrado.
- 85** Se brigar com ela (ele), deixe a cara fechada e a reconciliação para fora da empresa. Seu romance não é novela, para ser acompanhado capítulo a capítulo.
- 86** Não polície os horários da sua parceira (o) e muito menos crie empecilhos para que ele (ela) almoce com colegas ou superiores sob o argumento “você não liga mais pra mim”. Isso pode prejudicar a carreira dele (a).
- 87 Você e o chefe se apaixonam:** Em muitas empresas, trata-se de amor proibido. Vocês podem tentar escondê-lo por um tempo, mas correm sérios riscos.
- 88** Do ponto de vista ético, o melhor a fazer é pedir, rapidamente, uma transferência de departamento, já que o romance pode comprometer o trabalho.
- 89** Se não for possível uma transferência, a saída mais correta é um dos dois pedir demissão.
- 90** Durante o período de impasse, ajam com absoluta discrição. Os fofoqueiros de plantão adoram comentar sobre situações como essa.
- 91 Paixão por alguém casado:** Em casos assim, trata-se de nitroglicerina pura. Se o romance se tornar público, amor, trabalho e família viram um grande imbróglio e isso é péssimo para a carreira.
- 92** Se decidir sair de casa, comunique, sem revelar detalhes, a mudança de endereço e o novo telefone para a secretária do setor. E avise seu chefe sobre sua separação.
- 93** Evite comentar o assunto em voz alta e não transforme seu drama em tema de debate de fumódromo.
- 94** Se não conseguir disfarçar o sofrimento, invente uma desculpa. Diga que está doente ou que um parente querido morreu recentemente.
- 95** Procure evitar que seu ex mantenha contato com secretárias e outros funcionários do seu departamento. Se ele (a) estiver furioso e magoado, certamente fará a sua caveira e falará mal de você

## Em família

**96** Evite ao máximo contratar parentes e, se o fizer, deixe claro que eles devem seguir as mesmas regras que os demais funcionários sem privilégios.

**97** Jamais comente seus problemas familiares no fumódromo.

**98** Nunca misture saga particular com emprego. Se tiver alguma dificuldade pessoal realmente séria, marque uma reunião com seu chefe, explique o que está acontecendo e encerre o assunto.

**99** Não há mal algum em ter uma ou duas fotos dos filhos sobre a mesa, desde que não transforme o local em um álbum gigante. Já retratos do parceiro(a) são inconvenientes, pois abrem espaço para comentários e perguntas indiscretas.

**100** Não leve as crianças no escritório (a não ser que seja um dia especial, em que todos levem). Não incomode os colegas com relatórios diários sobre as gracinhas e aprendizados de seus filhos.

**101** Quando tiver de priorizar a vida pessoal, faça-o sem culpa. “Vivemos tanto em função do trabalho que não há razão para nos sentirmos mal por sair mais cedo para assistir ao balé da filha”. Diz Cláudia Matarazzo. Basta comunicar o chefe de que precisa resolver um problema e deixar claro que o compromisso não prejudicará sua produção.

“Não leve as crianças no escritório (a não ser que seja um dia especial, em que todos levem). Não incomode os colegas com relatórios diários sobre as gracinhas e aprendizados de seus filhos.”



## Boa vizinhança



**102** Evite chamar outras pessoas aos gritos, falar muito alto ou rir escandalosamente. Além de pegar mal, atrapalha a concentração de todos no escritório.

**103** Faça a política da boa vizinhança. Seja simpático e trate seus colegas de sala com respeito e carinho.

**104** Respeite a privacidade dos outros. Nunca mexa em objetos ou leia documentos alheios. “Se pedir algo emprestado, mesmo que seja uma simples caneta, devolva logo para não ser visto como uma pessoa descuidada”, aconselha Maria Aparecida Lopes, assistente de diretoria empresa de RH Manager.

**105** Obedeça as regras da empresa sobre fumo. Na maioria das companhias, o fumódromo é uma instituição e deve ser frequentado. Nem de madrugada é permitido fumar na sala de trabalho.

**106** Organize a papelada e dê o exemplo. Limpeza visual é sinônimo de credibilidade. Nada de amontoar sacolas e pacotes embaixo da mesa.

**107** Cuidado com o palavreado. Falar quatro “nomes feios” a cada dez palavras, pode ofender quem não está acostumado com esse tipo de linguajar.

**108** Respeite os hábitos do vizinho. “Por exemplo, se ele não gosta de incenso, não acenda. Isso só provocará desentendimentos”, diz Maria Aparecida.

**109** Se você é daqueles que vive pendurado ao telefone, tome cuidado. Como a linha fica constantemente ocupada, seu colega pode acabar se transformando em “sua telefonista particular”. Ele não vai achar isso muito legal.

**110** Respeite a ecologia de seu meio ambiente profissional. Lembre-se de que nem sempre os colegas de trabalho estão de bom humor, alegres e dispostos a contar e ouvir piadas. Há momentos em que o silêncio é básico (e sagrado).

**111** Em escritórios abertos ou com divisórias baixas, é importante se manter o máximo de tempo concentrado no trabalho para não atrapalhar o vizinho.

“Se pedir algo emprestado, mesmo que seja uma simples caneta, devolva logo. Você não quer ser visto pelos colegas como uma pessoa descuidada, quer?”

Maria Aparecida Lopes, assistente da diretoria da Manager

## Nas festas

**112** Vai ter festa e você quer levar a família? Certifique-se se acompanhantes estão incluídos no convite. E saiba que ter de dar atenção aos familiares e enturmá-los com seus colegas atrapalhará seu desempenho.

**113** Não esqueça que, apesar do ambiente festivo, você está em uma situação relacionada ao trabalho. Se vista com informalidade, mas seja discreto.

**114** Por mais que seja resistente ao álcool, beba pouco. Certamente haverá alguém reparando quantos copos você já entornou.

**115** Muita atenção com o que vai falar. Não conte sua vida só porque está fora da empresa. “Fale apenas aquilo que comentaria no escritório”, aconselha a escritora Cláudia Matarazzo.

**116** Não é indicado falar com um figurão da empresa sobre a rotina do escritório nem perder tempo com assuntos bobos. Se quiser puxar papo, peça a opinião dele sobre as tendências do setor.

**117** Se um colega beber muito, seja discreto, mantenha o humor e se afaste.

**118** O colega ficou de fogo? No dia seguinte, faça de conta que nada houve.

**119** Evite fofocar sobre a festa, repetindo comentários maldosos e analisando as atitudes dos colegas.

**120** Nunca seja o último a sair. A melhor hora de partir é quando alguns colegas começam a ficar inconvenientes.

**121** Se no final do ano houver amigo secreto, cuidado com o que escreve nos bilhetinhos. Na festa, seu codinome deixará de ser secreto e você pode se expor por bobagens. Quanto ao presente, compre algo dentro do valor estipulado e se informe sobre o gosto da pessoa.

“Evite fofocar sobre a festa, repetindo comentários maldosos e analisando as atitudes dos colegas.”



## Refeições de negócios

- 122** Nesses encontros, você deve conter a fome e esquecer o prazer da comida. Concentre-se na conversa.
- 123** Trata-se de uma situação muito formal, por isso evite beber demais e beliscar a comida.
- 124** Se for um almoço com muitos talheres e você tiver alguma dúvida, copie os gestos do seu interlocutor. Não encha demais o prato - se quiser mais, repita depois.
- 125** Evite falar demais sobre sua vida pessoal. “O assunto em pauta deve ser o tema do encontro”, diz Adriana Gomes, consultora do Grupo Catho.
- 126** Quem convida deve escolher o lugar, fazer reserva de mesa se for necessário e, claro, pagar a conta. Se o convidado quiser dividi-la, recuse.
- 127** O encontro pode começar a dar certo ou errado a partir da escolha do restaurante. Evite lugares exóticos, como cozinha japonesa, tailandesa ou indiana.
- 128** O restaurante escolhido deve ser tranquilo para facilitar a conversa.
- 129** Nunca peça o prato mais caro durante um encontro de negócios. Mesmo se você for o anfitrião. Parece esnobe.
- 130** Se tiver de cancelar o compromisso, não deixe para a última hora. Telefone para explicar o motivo e remarque.
- 131** Se encontrar um amigo no restaurante, não vá à mesa dele conversar. Faça um aceno, indicando que notou a presença. Quando for embora, aproxime-se e combine um telefonema ou um encontro.
- 132** Se um amigo se aproximar de sua mesa, não se levante. Seja breve, para deixar claro que você está trabalhando. Não é preciso apresentá-lo aos presentes.
- 133** Refeições de negócio não devem se estender por mais de duas horas. O anfitrião indica o final da reunião.



“Amenidades e assuntos pessoais servem para quebrar o gelo dos primeiros minutos do encontro, mas evite aprofundar a conversa. Trabalho é o tema em pauta.”

Adriana Gomes, vice-presidente da Catho

## Viagens a trabalho

**134** Bebida no avião: Uma dose de uísque ou uma cervejinha ou um copo de vinho. E só. Pessoas alcoolizadas são inconvenientes em qualquer situação. “No avião, em uma viagem a trabalho, a situação é digna de demissão por justa causa”. Diz a escritora Cláudia Matarazzo.

**135** Quanto menor a mala, mais viajado é seu usuário. Quem viaja bem, viaja leve. Evite baús. Sacolas de mão em excesso para não parecer um ganso bamboleando por aeroportos e estações.

**136** Caso esqueça algum item de primeira necessidade, compre outro. Só um chato fica batendo de porta em porta para pedir coisas emprestadas.

**137** Se a conta do hotel for paga pela empresa para a qual você está viajando, jamais caia na tentação de fazer uma limpeza na geladeira do quarto. O consumo será debitado e quem arcar com a despesa saberá que você não é sério.

**138** A sala de recepção do hotel não é estação de trem nem campo de futebol. Você pode marcar encontros. Mas não deve montar acampamento. Fazer farra ou organizar uma roda de piadas. Estão proibidos pileques. Fotos abraçando a turma, gritinhos e provocações infantis. Nas áreas de uso comum, discrição é a palavra chave.

**139** Se for às compras com chefe ou colega, não dê vexame bancando o pidão. Não insista pedindo brindes e amostra grátis. Você fica com uma imagem de “morto de fome”.

**140** Caso descubra uma promoção imperdível, aproveite-a, mas cuide para que ninguém o veja chegar no hotel carregado de sacolas.

**141** No avião, não faça chacinha nem fale o tempo todo. Seu colega pode querer descansar, ler ou ver filme.

“Se a conta do hotel for paga pela empresa para a qual você está viajando, jamais caia na tentação de fazer uma limpeza na geladeira do quarto. O consumo será debitado e quem arcar com a despesa saberá que você não é sério.”



## Aparência é tudo

**142** Cada empresa tem seu próprio figurino. Procure segui-lo à risca.

**143** Independentemente de usar terno, tailleur ou jeans, mantenha a aparência impecável. Ande com o cabelo limpo e penteado, a barba e o bigode aparados, os dentes limpos e o hálito puro, as unhas limpas, sapatos engraxados e roupas que caíam bem, limpas e passadas – manchas e rasgos são imperdoáveis.

**144** Na hora de decidir qual roupa usar, olhe à sua volta e lembre que nem sempre a última tendência combina com o seu ambiente de trabalho. Outra regra básica: estar sempre discreto (roupas berrantes ou provocantes, em hipótese alguma!) e bem arrumado.

**145 Para ele:** o ideal é usar de dia, terno azul-escuro – com listras ou liso – ou também cinza-escuro: as meias devem ser cano suficientemente alto, de modo que a pele não apareça se estiver de pernas cruzadas.

**146 Para ela:** Só use calça se estiver em forma, até porque os executivos preferem candidatas que usem tailleur. Cetim, veludo ou qualquer tecido com brilho está proibido e tenha uma meia fina guardada no escritório ou na bolsa, para o caso de emergência. Nunca deixe aparecer a alça do sutiã ou uma eventual tatuagem. E, finalmente, maquie-se discretamente, porque pintura mais forte só cabe à noite.

**147** O seu cartão pessoal deve ser limpo e atualizado. Quando for oferecê-lo entregue a todos os presentes, para não menosprezar ninguém.

**148** Evite: saltos altíssimos e barulhentos, perfumes fortes e unhas compridas. Não abuse das jóias e bijuterias que fazem barulho, elas dispersam a atenção das pessoas.

**149** Colo, costas e dedos do pé à mostra só no alto verão. Trabalhar de bermudas é proibido para homens e mulheres.

**150** Lembre-se de que o sucesso anda de braço dado com a boa imagem.



“Nada mais fora do lugar que usar roupas provocantes no ambiente de trabalho. Se essa é a escalada para um cargo melhor, está tudo errado. Mude de empresa!”