

# Sumário

<i>Agradecimentos</i> .....	11
<i>Sobre a autora</i> .....	12
<i>Prefácio</i> .....	13
<b>Capítulo 1</b> • <i>O início</i> .....	17
1.1 Requisitos básicos – o novo perfil da secretária.....	22
1.2 Formação do currículo.....	25
1.2.1 Carta de apresentação.....	28
1.2.2 Referências pessoais.....	32
1.3 Como se vestir para a entrevista.....	32
1.4 Preparação para a entrevista.....	35
1.4.1 Na hora da entrevista.....	36
1.5 Um pouco de história: o surgimento da profissão.....	41
1.5.1 Dia Nacional da Secretária.....	42
<b>Capítulo 2</b> • <i>Organização antes de tudo</i> .....	43
2.1 Material básico.....	44
2.2 Como organizar a agenda .....	50
2.3 Como organizar a mesa de trabalho (“onde está minha caneta?”) .....	56
2.3.1 Ordem nos armários e gavetas .....	61
2.4 Como administrar o tempo .....	64
2.4.1 O tempo é suficiente se o empregarmos corretamente .....	65
2.4.2 A administração eficaz do tempo reduz o estresse .....	67
<b>Capítulo 3</b> • <i>Como devo me comportar?</i> .....	69
3.1 Ao telefone: “O que posso fazer por você?” .....	70
3.2 Na Internet (a chamada Netiqueta) .....	72
3.3 Diante de situações adversas.....	75

3.4 Com estrangeiros ou no exterior.....	88
3.4.1 Alemanha .....	89
3.4.2 Arábia Saudita.....	90
3.4.3 Argentina.....	92
3.4.4 Chile.....	94
3.4.5 China.....	96
3.4.6 França .....	97
3.4.7 Índia .....	98
3.4.8 Itália.....	100
3.4.9 Japão.....	101
3.4.10 Reino Unido.....	107
3.5 Códigos de vestimenta.....	108
3.6 Ética profissional .....	110

## **Capítulo 4 • Lidar com pessoas..... 117**

4.1 A arte da liderança .....	117
4.2 Ciúmes, inveja & traição .....	121
4.3 A arte da maleabilidade.....	125
4.4 Chega de blabláblá – a fofoca no ambiente de trabalho .....	126
4.5 Habilidades políticas.....	131
4.6 Obedecer para realizar mais .....	133
4.7 Haja paciência! Ninguém merece um chefe assim! .....	135
4.8 Relacionamento <i>versus</i> desempenho.....	140

## **Capítulo 5 • “Boa viagem!” ..... 143**

5.1 Reservas de hotel.....	144
5.2 Compra das passagens aéreas .....	145
5.3 Excesso de bagagens.....	146
5.4 Reserva dos assentos.....	146
5.5 Localizador ou bilhete eletrônico.....	146
5.6 Documentação.....	147
5.6.1 Transfer.....	148
5.7 Informações práticas de viagem .....	149

<b>Capítulo 6 • Dicas de redação .....</b>	<b>151</b>
6.1 Correspondências comerciais.....	156
6.2 O que é taquigrafia.....	159
6.3 Pronomes de tratamento .....	161
6.4 Parônimas.....	163
<b>Capítulo 7 • Almeje – e alcance – o triunfo .....</b>	<b>167</b>
<b>Anexo A • Código de ética.....</b>	<b>173</b>
<b>Anexo B • Juramento.....</b>	<b>177</b>
<b>Anexo C • Pites úteis.....</b>	<b>179</b>
<b>Bibliografia .....</b>	<b>181</b>
Livros.....	181
Periódicos .....	182
<b>Índice remissivo .....</b>	<b>183</b>