

# SUMÁRIO

---

<b>SOBRE A AUTORA .....</b>	<b>11</b>
<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>PREFÁCIO.....</b>	<b>16</b>
<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>18</b>
<b>1. PREPARAÇÃO PARA A ETIQUETA .....</b>	<b>21</b>
Identificando o que precisa mudar .....	34
A importância do autoconhecimento .....	35
Qualidades e atitudes que devem ser valorizadas.....	37
<b>2. EXPECTATIVAS E NECESSIDADES NOS RELACIONAMENTOS</b>	<b>41</b>
Necessidades & expectativas .....	49
Atitudes que geram expectativas.....	51
<b>3. APRESENTAÇÃO E RECEPÇÃO.....</b>	<b>55</b>
Recepção de visitantes.....	64
Apresentações e cumprimentos .....	65
Atitudes na apresentação .....	65
Abraços e beijos .....	67
Formas de tratamento .....	67
Ao apresentar-se .....	68
Ao ser apresentado .....	68
Ao apresentar pessoas .....	68
Apresentações em grupo .....	70
Gafes nas apresentações.....	70
Cartões de visita .....	71
Dicas.....	72
Gafes.....	72

<b>4. CUIDADOS COM A IMAGEM PROFISSIONAL .....</b>	<b>73</b>
A linguagem corporal.....	81
Cuidados com a aparência.....	86
A composição do estilo pessoal .....	87
Dicas.....	88
O visual da executiva .....	89
O visual do executivo.....	91
As cores no vestuário .....	93
Causando boa impressão na entrevista de emprego .....	94
<b>5. A ETIQUETA NA COMUNICAÇÃO .....</b>	<b>97</b>
Reuniões.....	105
Quando você é participante .....	105
Quando você é o dirigente .....	107
Telefone .....	108
A linguagem ao telefone .....	109
Quando é você que liga .....	110
Quando é você que atende .....	110
Ao deixar um recado .....	111
Ao receber um recado.....	111
Celular .....	112
E-mails.....	113
<b>6. A ETIQUETA NAS REFEIÇÕES DE NEGÓCIO.....</b>	<b>115</b>
Refeições de negócios.....	124
Café-da-manhã, almoço ou jantar? .....	125
Se você é o anfitrião.....	126
Disposição dos lugares à mesa.....	127
Se você é convidado .....	128
Comportamento no restaurante .....	129
Postura à mesa .....	131
Guardanapo.....	132
Considerações sobre bebidas .....	133
Conversando à mesa .....	134
O couvert.....	134

Copos .....	135
Tipos de serviço.....	136
Talheres .....	137
Posição inicial dos talheres .....	137
Uso dos talheres.....	138
Posição de descanso dos talheres .....	140
Durante a refeição .....	141
Gafes altamente comprometedoras.....	143
Na hora da conta.....	145
<b>7. HABILIDADE NOS RELACIONAMENTOS INTERPESSOAIS ..</b>	<b>147</b>
A etiqueta no relacionamento entre chefe e secretária .....	161
Chefe .....	161
Secretária .....	163
Aprimorando habilidades interpessoais .....	164
<b>8. ETIQUETA NOS EVENTOS SOCIAIS .....</b>	<b>169</b>
Coquetéis .....	179
Durante o coquetel.....	179
Se você é quem convida.....	181
Se você é convidado .....	183
Modelo 1 .....	184
Modelo 2.....	184
<b>9. A ETIQUETA NAS SITUAÇÕES INTERNACIONAIS.....</b>	<b>185</b>
Viagem internacional de negócios.....	193
Respeito aos costumes locais.....	194
Atenção aos trajes e à aparência .....	195
Apresentações e saudações .....	196
Cartões de visita .....	198
Reuniões de negócios .....	199
Presentes.....	201
Refeições.....	203
Outras dicas importantes .....	204
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>207</b>