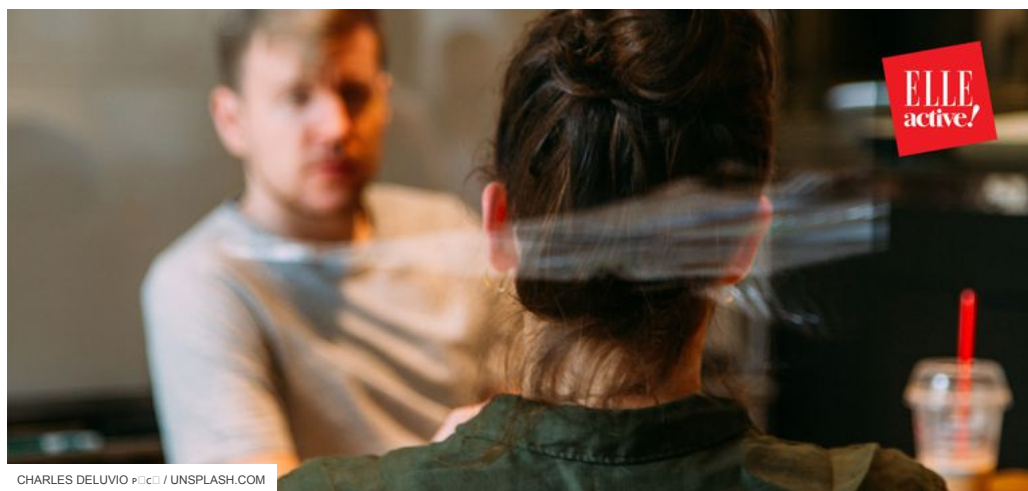


Anche il business ha il suo galateo, e conoscere l'etichetta dà slancio agli affari

Fai attenzione alle scarpe, a chi paga il conto e cerca di azzeccare il momento giusto in cui parlare di soldi. Parola della guru del galateo aziendale

DI PAOLA CENTOMO 02/11/2018



Anche il business ha la sua etichetta e chi sa rispettarla e usarla al top migliora le relazioni professionali, con un innegabile effetto sui fatturati. È quanto afferma Simona Artanidi, fondatrice di *Etiquette Italia* (la prima scuola italiana di **galateo**, business etiquette e immagine professionale) e consulente di **galateo aziendale**, che ha fatto della business etiquette, appunto, una vera e propria specializzazione e che da diversi anni propone i suoi corsi in tutta Italia (se volete partecipare, i prossimi sono organizzati al Due Torri Hotel di Verona e al Grand Hotel Majestic già Baglioni di Bologna). A *Elle* Simona Artanidi anticipa alcune regole che vengono approfondite nei suoi corsi.

PUBBLICITÀ - CONTINUA A LEGGERE DI SEGUITO

VESTIRSI PER IL SUCCESSO

Dicono le ricerche che il primo impatto è tutto e che nel generare una "buona prima impressione" l'abito conta il 55%, la voce il 35%, quello che si dice appena il 10.

Costruitevi un abito mentale Ovvero abbiate sempre in mente che dovete indossare l'abito giusto in ciascuna occasione. Molto spesso le donne pensano che basti essere brave nel proprio lavoro o presentarsi con ottime credenziali accademiche per ingenerare una buona impressione. Sbagliato! Sforzatevi di centrare il dress code. L'occasione è formale? L'abito deve essere di conseguenza. È elegante? Cercate di esserlo anche voi, semmai anche un po' più degli altri. E non sottovalutate mai il fascino di una giacca ben tagliata: comunica serietà e solidità.

Occhio alle scarpe Che siano sempre quelle giuste, pulite e in ottimo stato: chi crederà che siete validissime nel "curare" il business se non dedicate la giusta cura alle scarpe?

Il peso dei gioielli Fatene uso, ma senza esagerare. Se per gli uomini sono ok la fede e l'orologio, per voi sì a due punti luce nelle orecchie, a una bella spilla sul tailleur, all'anello della nonna al dito. Ovviamente, non tutti insieme.

L'ESPERIENZA DEL BENVENUTO

L'accoglienza del cliente, che sia in azienda o in uno studio professionale, in un hotel o in un negozio, deve assicurare un'esperienza davvero piacevole.

PUBBLICITÀ - CONTINUA A LEGGERE DI SEGUITO

Applicate il B.U.S L'acronimo sta per Buongiorno, Umiltà, Sorriso. Quindi, il bon ton del business richiede un caldo saluto, l'entrare in empatia con il cliente mettendosi subito a disposizione (l'umiltà), infine un sorriso amichevole, che è un aspetto fondamentale del linguaggio del corpo.

Guardate negli occhi chi incontrate... È il primo segnale di attenzione che potete dare senza parlare.

... e accarezzate i suoi cinque sensi Appagatene il gusto con un buon caffè o dei cioccolatini e il tatto con un biglietto da visita stampato su ottima carta e con la brochure che gli lascerete in mano. La sua vista sarà gratificata, oltre che dall'ordine dell'ambiente, da segni diffusi qua e là come dei mazzi di fiori freschi e l'udito da un tono di voce contenuto. Quanto all'olfatto, affidatevi ai tanti prodotti ispirati all'aromaterapia.

IL PRANZO D'AFFARI

Gli affari si fanno a tavola, si sa, perché mentre si mangia insieme cadono le barriere. Quindi, cercate di potenziare savoir faire e sicurezza a tavola (e soprattutto evitate le gaffe).

Quando iniziare a parlare d'affari? Indicativamente dopo il secondo piatto perché in precedenza, tra il primo e il secondo, avrete iniziato una conversazione discreta su temi personali, che è il vero segreto per un pranzo o una cena di successo (tra l'altro, in questo modo avrete modo di conoscere meglio chi vi sta davanti). Vietato, se siete con italiani, esordire al tavolo con una discussione di lavoro, ma se vi trovate con degli americani vedrete che saranno loro, appena seduti, a rompere gli indugi e a entrare immediatamente nel vivo del business.

Chi paga il conto (e versa il vino)? Paga chi invita, anche se è una donna e comunque sia andato il pranzo. Stessa cosa per il vino: lo versa chi offre il pranzo.

PUBBLICITÀ - CONTINUA A LEGGERE DI SEGUITO

E una volta che ci si è salutati? Dopo aver chiuso con cortesia e affabilità il pranzo (e aver compreso se è stato gradito), mandate una nota di ringraziamento.

LA COMUNICAZIONE ELEGANTE

Abbiamo diversi strumenti comunicativi a disposizione per stabilire relazioni e rafforzarle.

Anche le email richiedono etichetta (anzi la netiquette) La regola fondamentale è rispondere alle e-mail, almeno entro 24 ore. E non pensate mai che l'email sia necessariamente un mezzo informale. Esempio: molti, esordiscono con il Salve, una forma di saluto assolutamente sbagliata, ormai bandita anche nelle reception degli hotel. Se si vuole eccellere, un bel "Gentile dottoressa...." sarà il migliore degli esordi.

Il biglietto da visita conta tantissimo Insieme a una cordiale stretta di mano è essenziale e dunque va dato subito, all'inizio dell'incontro. Anche perché consente di memorizzare il nome dell'interlocutore e, così, non rischiare l'imperdonabile gaffe del "Mi scusi, come ha detto che si chiama?". Il potere del naming, ovvero di nominare durante il colloquio il nome del nostro interlocutore, è ormai più che assodato.

E se parlate a più persone, magari in pubblico? Usate le mani sì, ma in modo armonioso, un tono di voce equilibrato e mai monotono e fate ogni tanto delle pause. Quanto all'audience, guardate le persone negli occhi e cercate di avere uno sguardo... democratico, dando cioè attenzione a tutti: non c'è niente di più spiacevole per chi vi sta guardando di non essere mai a sua volta guardato.