



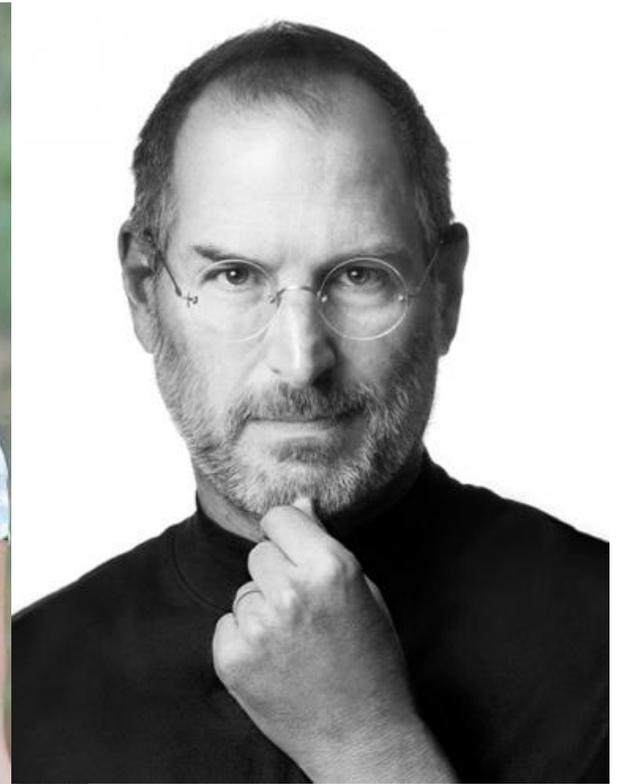
# **NORMAS DE CONDUTA E DE IMAGEM PESSOAL**

# FUNDAMENTOS DE MARKETING PESSOAL

- **Marketing pessoal** pode ser considerado um conjunto de estratégias individuais para atrair e desenvolver contactos e relacionamentos interessantes do ponto de vista pessoal e profissional.
- É uma ferramenta que pretende dar visibilidade às características e competências das pessoas, perspetivando a sua aceitação e reconhecimento.



# FUNDAMENTOS DE MARKETING PESSOAL



# FUNDAMENTOS DE MARKETING PESSOAL

- Um **plano de marketing pessoal** deve contemplar os seguintes aspectos:

**Visão**

**Valores**

**Diferenciação**

**Missão**

**Objetivos**

**Análise  
SWOT**

**Comunicação**

# FUNDAMENTOS DE MARKETING PESSOAL

- Atualmente, as empresas analisam muito mais do que a experiência profissional e preocupam-se com o capital intelectual e a ética daqueles que serão parceiros/colaboradores.
- De seguida, veremos alguns detalhes que merecem especial atenção:
  - Estar sempre pronto e capacitado para enfrentar mudanças;
  - Ter consciência da importância da atitude para a concretização dos objetivos;

# FUNDAMENTOS DE MARKETING PESSOAL

- Saber focar os problemas e controlar a preocupação e os sentimentos de frustração e angústia;
- Entender e acreditar na própria capacidade de realização e de superação de obstáculos;
- Manter-se motivado;
- Usar uma forma gentil e atenciosa de tratar as pessoas;
- Ser pontual;

# FUNDAMENTOS DE MARKETING PESSOAL

- Preocupar-se com a objetividade e a honestidade para que a empresa não se aborreça com detalhes de menor importância;
- Observar com cuidado a roupa que será usada, adequando-a cuidadosamente à situação e ambiente;
- Preocupar-se com a linguagem verbal e não-verbal;
- Controlar as emoções mas não as anulando, uma vez que são muito importantes para mostrar envolvimento ou comprometimento;
- Não falar de mais nem de menos.

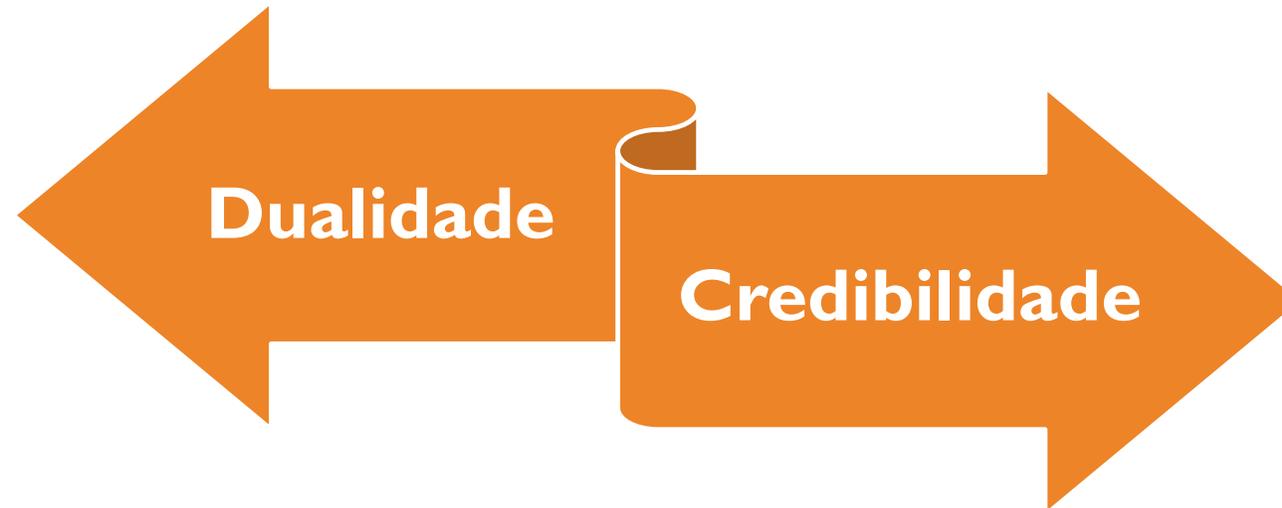
# A CONSTRUÇÃO DA IMAGEM PESSOAL

**O que é a imagem?**



# A CONSTRUÇÃO DA IMAGEM PESSOAL

- A construção de uma boa imagem pessoal e profissional está relacionada com dois conceitos básicos:



# A CONSTRUÇÃO DA IMAGEM PESSOAL

## ■ A dualidade:

- Significa que as pessoas têm ou não uma boa imagem.
- É construída num processo, não pode ser imposta, sendo obtida como resultado cumulativo de interações.
- É composta por comportamentos, hábitos, postura, ética, conhecimentos, habilidades e competência da pessoa.

# A CONSTRUÇÃO DA IMAGEM PESSOAL

## ■ A credibilidade:

- Significa que uma boa imagem pessoal passa por transmitir confiança ao cliente, a qual se vai mantendo ao longo do tempo, e que vem da consistência dos resultados com a satisfação do cliente.
- Esta imagem pessoal e profissional é tanto mais importante, quanto maior for o contacto direto com clientes, por exemplo em atividades de atendimento ao público.

# A CONSTRUÇÃO DA IMAGEM PESSOAL

- A nossa imagem pessoal é construída normalmente em três momentos distintos:
  1. A Primeira Impressão que é formada nos três primeiros segundos;
  2. A Imagem Inicial que é formada nos primeiros contactos;
  3. A Imagem propriamente dita, que é aquela imagem já formada que temos que manter e melhorar.
- Seguidamente, iremos abordar alguns aspetos sobre cada uma delas.

# A CONSTRUÇÃO DA IMAGEM PESSOAL

## A primeira impressão

- Normalmente sabe-se que “ninguém tem uma segunda oportunidade de causar uma primeira boa impressão”.
- Estudos referem que são necessários apenas 3 segundos para a formação da primeira impressão e que os principais fatores que influenciam na formação da imagem são:
  - A visão (conjunto da imagem) do primeiro impacto com 25%;
  - O tom da voz com 18%;

# A CONSTRUÇÃO DA IMAGEM PESSOAL

- A adequação das palavras utilizadas com 14%;
- A linguagem corporal com 10%.
- O interlocutor é influenciado principalmente pela aparência e pelo vestuário.
- Assim, quanto à **aparência** o que mais chama a atenção além dos traços de higiene pessoal, é a expressão facial.
- O que se espera do emissor é que esboce um sorriso que demonstre sinceridade.

# A CONSTRUÇÃO DA IMAGEM PESSOAL

- Relativamente ao **vestuário**, o ideal é que corresponda às expectativas do interlocutor dentro do seu conceito de apresentação pessoal adequado ao contexto.
- Ainda sobre a aparência, é importante ter em atenção a colocação da cabeça e tronco, que devem estar eretos.
- Quanto ao **tom de voz**, deve-se utilizar um tom e velocidade da fala igual à do interlocutor garantindo assim a sintonia necessária.

# A CONSTRUÇÃO DA IMAGEM PESSOAL

- As palavras utilizadas devem ser adequadas, ou seja, deve-se utilizar palavras condizentes e pertinentes ao momento, sem erros de pronúncia, gírias, expressões que denotem intimidade e frases em tom de anedota.
- Relativamente à **linguagem corporal** devemos ter especial atenção ao cumprimento social e ao contacto visual.
- O cumprimento na nossa cultura materializa-se com um “aperto de mão”.

# A CONSTRUÇÃO DA IMAGEM PESSOAL

- Este ato deve obedecer a várias regras simples, tais como:
  - A mão deve ser fechada de forma firme e sem apertar;
  - O braço não deve balançar mais do que três vezes e de forma natural, porém segura.
- Como todo o contacto físico, o aperto de mão é revestido de interpretações e obriga-nos a alguns cuidados especiais, nomeadamente quanto à não invasão do espaço pessoal, mantendo uma distância socialmente aceite do nosso interlocutor.

# A CONSTRUÇÃO DA IMAGEM PESSOAL

## A imagem inicial

- A imagem inicial é formada no decorrer dos primeiros contactos.
- Aqui valorizam-se os comportamentos, hábitos, postura, ética, conhecimentos, habilidades e competência, por isso devemos utilizá-los corretamente para conquistar a pretendida credibilidade e confiança junto do cliente.
- Existem no entanto alguns **conselhos** que podem ser úteis na **promoção de uma imagem inicial positiva**, a saber:

# A CONSTRUÇÃO DA IMAGEM PESSOAL

- I. **Comportamentos** – para além das regras de etiqueta social obrigatórias, existem algumas sugestões práticas que se consideram mais importantes neste momento.
  - Demonstre claramente desde o início o objetivo da sua visita.
  - Demonstre orgulho no que faz.
  - Mostre respeito pelo seu tempo e do cliente.
  - Seja educado, porém fique preparado para outra visita ou uma reclamação se não conseguir a “atenção seletiva” necessária.

# A CONSTRUÇÃO DA IMAGEM PESSOAL

- 2. Hábitos** - a maioria dos bons hábitos profissionais está relacionada com a educação que recebemos e portanto, serão apenas referidas algumas situações consideradas críticas para a imagem profissional.
- A assiduidade e pontualidade são fundamentais para a formação de uma boa imagem profissional.
  - Outro hábito fundamental é o da comunicação personalizada, ou seja, usar desde a apresentação, o nome do seu interlocutor sempre que possível.
  - Não interromper a pessoa que está a falar, por nenhum motivo.

# A CONSTRUÇÃO DA IMAGEM PESSOAL

3. **Postura** – deve ser amistosa, agradável, natural e cativante, apesar de comedida.
4. **Ética** – tendo sempre como referência as normas éticas da atividade profissional, em face a um cliente/outro interlocutor, deve-se também ter em atenção os seguintes aspetos:
  - Não falar mal da concorrência, pois será mais vantajoso salientar as vantagens da empresa onde trabalha e se possível fazer com que o cliente descreva os pontos negativos das outras;

# A CONSTRUÇÃO DA IMAGEM PESSOAL

- Ser ético respeitando as regras vigentes da empresa, incluindo nas informações consideradas confidenciais.

- 5. Conhecimentos** - principalmente se for um primeiro contacto, e no caso de se ter como objetivo conhecer o máximo possível do cliente, não se deve demonstrar excesso de conhecimentos e deve-se fornecer informações na medida do necessário e do interesse do cliente.
- 6. Habilidades** – é importante salientar não todas as habilidades, mas especificamente aquela pela qual o emissor normalmente se sobressai.

# A CONSTRUÇÃO DA IMAGEM PESSOAL

- 7. **Competências** – são um conjunto de conhecimentos, aptidões e atitudes que bem desenvolvidas, produzem o resultado final esperado e desejado.
- Finalmente e como objetivo essencial da construção da imagem inicial, mais do que “ser” é preciso “parecer” competente.
- Assim, antes do estabelecimento do contacto devemos estudar a mensagem que queremos transmitir, bem como, treinar e visualizar mentalmente os resultados pretendidos.

# A CONSTRUÇÃO DA IMAGEM PESSOAL

## A manutenção da imagem

- Depois de a imagem já estar formada, devemos refletir periodicamente sobre as seguintes questões:
  - Será que eu sei realmente como o meu cliente me vê?
  - Estou realmente a cumprir com todas as minhas promessas?
  - Tenho feito efetivamente o suficiente pelos meus clientes?

# A CONSTRUÇÃO DA IMAGEM PESSOAL

- Não esquecer:
  - As indicações e referências relativas à empresa são influenciadas principalmente pela imagem dos profissionais.
  - A imagem ideal do profissional é uma imagem de confiança perante o cliente.
- Em suma, a imagem pessoal faz parte do marketing pessoal e este último deve ser realizado com clareza de objetivos, integridade, comprometimento, conhecimento, autoestima e motivação.

# POSTURA

- Num sentido físico, o conceito de **postura** está associado à posição do corpo.
- A postura é o que dá um impacto positivo à aparência pessoal de uma pessoa e, quando devidamente projetada tem o poder de expressão elegância e autoconfiança.
- A postura está diretamente associada aos sentimentos, ao estado emocional e à forma como se encara a vida.



# POSTURA

- Para modificar a postura física, torna-se fundamental mudar a forma de pensar e cuidar da autoestima.
- A postura do sucesso é aquela que expressa a realeza do porte no tórax, complementada com os ombros bem projetados e a cabeça erguida.
- De ressaltar que a cabeça quando direcionada para o chão expressa inferioridade e quando muito erguida expressa arrogância.

# POSTURA

## Mulher

### **Quando está sentada:**

Ajustar o corpo às costas da cadeira;  
Num sofá deve sentar-se na beira;  
Manter as costas sempre direitas;  
Nunca deve cruzar as pernas;  
Se tiver numa secretária, deve evitar descansar os cotovelos;

### **Quando está de pé:**

Perna esquerda ligeiramente atrás, com a direita a fazer ângulo reto, junto à cova do pé;  
Caso tenha carteira, deve colocá-la do lado esquerdo e deixar a mão direita livre;  
Se não tiver nada nas mãos, deve cruzá-las, atrás das costas, sobrepondo-as apenas.

# POSTURA

## Homem

### **Quando está sentada:**

Deve sentar-se bem, com uma postura masculina;

Deve evitar cruzar as pernas;

Sempre que esteja a ter uma conversa com uma senhora, as mãos devem estar apoiadas, com a palma da mão para baixo sobre o joelho;

Nunca deve apoiar os cotovelos numa mesa.

### **Quando está de pé:**

Pernas direitas com os calcanhares juntos, de modo a que os pés façam um ligeiro V;

As mãos devem estar atrás das costas;

Caso seja para tirar uma fotografia deve ficar ligeiramente de lado (só o corpo) com os braços cruzados ou sobrepostos.

# ALGUMAS NORMAS DE CONDUTA

## Os 10 mandamentos do *dress code* empresarial

- 1. Respeitar os códigos empresariais** – cada organização tem um código sobre o que é adequado vestir, mesmo que não esteja escrito. O guarda-roupa deve estar de acordo com a imagem da empresa.
- 2. Parecer e ser** – vestir de acordo com a profissão, idade e silhueta para transmitir uma imagem credível. Não tentar fingir uma idade diferente da real pois denota instabilidade psicológica.

## ALGUMAS NORMAS DE CONDUTA

- 3. Tamanho certo** - Uma camisa a arejar, em que é possível vislumbrar pele e umbigo, decotes e rachas despropositadas ou roupas demasiado apertadas deitam por terra as ambições profissionais.
- 4. Não misturar** – não misturar peças formais e informais como calças de fato com camisas desportivas. Evitar t-shirts com bonecos, ditos espirituosos ou de alças com blazer.



## ALGUMAS NORMAS DE CONDUTA

- 5. Acertar no evento** - usar vestuário idêntico para visitar uma obra ou participar na reunião da administração é o mesmo que não distinguir alhos de bugalhos. As pessoas de sucesso vestem-se de forma diferente para as diversas ocasiões profissionais.
- 6. Potenciar as opções** – Ter um guarda-roupa prático e coordenado permite poupar tempo na escolha do conjunto, maior número de combinações e mais fácil atualização.

## ALGUMAS NORMAS DE CONDUTA

- 7. O chefe da orquestra** – o ambiente e a cultura de qualquer empresa são definidos pelas pessoas que ocupam os cargos mais altos na empresa. Basear-se neles é o ritmo mais seguro.
- 8. Dominar o código de cores** – descobrir os tons que favorecem mais. As cores erradas envelhecem e fazem parecer doente. Escolher tons que fiquem bem com os olhos, a pele e o cabelo tem um efeito globalmente positivo na aparência.

## ALGUMAS NORMAS DE CONDUTA

9. **Desporto empresarial** – a prática de desporto com colegas ou clientes requer equipamento indicado. Vestir de modo apropriado quer dizer que se conhece o jogo e as regras, caso contrário passa-se a imagem de amador ignorante.
10. **Fazer lista de compras** – saber o que se quer e do que se precisa antes de fazer compras. Caso contrário, compramos coisas que não condizem com nada, ou que não são necessárias, gastando muito mais dinheiro do que queríamos.

# ALGUMAS NORMAS DE CONDUTA

## Conselhos para valorização da imagem

### ■ Pontualidade:

- Em negociações internacionais o conceito de pontualidade varia.
- No Brasil e na América Latina em geral, aceita-se um atraso de meia hora; na Alemanha e na Suíça exige-se pontualidade rigorosa.
- Em qualquer caso, nos compromissos profissionais, um atraso pode comprometer o negócio e, quem quer dar boa imagem de si próprio, deve procurar ser pontual.

# ALGUMAS NORMAS DE CONDUTA

- Se a reunião se atrasar, quem ficou à espera pode ficar irritado e começará o contacto na defensiva ou mesmo com espírito de não cooperação.
- A pontualidade deve ser a norma nos compromissos profissionais e deve ser cumprida.
- **Ser bem educado e positivo:**
  - Toda a gente reage melhor a uma crítica que começa com um elogio e que é feita de forma positiva.
  - O uso de um sorriso a acompanhar a frase, não são sinais de fraqueza, mas de consideração pelos outros.

# ALGUMAS NORMAS DE CONDUTA

## ■ **Mostrar consideração:**

- Deve ser a preocupação de quem pretende criar uma boa relação interpessoal.
- Das pessoas com quem temos de lidar no dia-a-dia, umas podem ser mais simpáticas do que outras, mas todas nos devem merecer a mesma consideração se queremos obter a sua colaboração empenhada.

## ■ **Discrição:**

- Nada pode prejudicar mais uma carreira do que uma indiscrição.

# ALGUMAS NORMAS DE CONDUTA

- Ainda que seja para demonstrar que se está dentro de todos os assuntos da empresa, não se deve nunca quebrar o sigilo profissional.
- Nunca se deve revelar nada sobre a empresa ou sobre os colaboradores que possa causar prejuízo.
- Por outro lado, deve-se procurar não chamar demasiado a atenção para o que se faz nem para a sua importância profissional. Seja a falar, seja a vestir, seja a lidar com as outras pessoas, o comportamento deve ser irrepreensível mas discreto.



**Obrigado pela vossa  
colaboração!**