



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

Nas minhas atividades profissionais de docente e atuando como consultor e assessor de eventos, observo as pessoas sempre preocupadas com o vestuário, em estarem sempre bem vestidas com boas roupas e adereços. Pensam que desta forma estarão “passando” e estabelecendo uma BOA IMAGEM PESSOAL.

A primeira coisa que vem a sua cabeça e da maioria de todos é que uma BOA IMAGEM começa pelo vestuário. E aí você pode pensar que basta comprar roupas de grifes para ter uma IMAGEM PESSOAL IMPACTANTE.

Tenho uma MÁ NOTÍCIA para você: sua roupa é somente um dos INGREDIENTES de uma BOA IMAGEM PESSOAL. É somente o ingrediente TANGÍVEL. Saiba que muito mais que uma bela roupa e acessórios, preocupe-se com aquilo que o outro NÃO VÊ, mas percebe nas entrelinhas de seu comportamento através dos BONS MODOS que cultiva no seu dia-a-dia.

Nas suas atividades profissionais, por exemplo como assessor de eventos, seus BONS MODOS iniciam em ser CONFIÁVEL. Se disser ao cliente que fará uma coisa, procure satisfazer as expectativas dele e cumpra o prometido e acertado. Se não puder fazê-lo por alguma razão, procure informar pessoalmente sobre as circunstâncias e antes que seu cliente se decepcione.

Junto à confiança vem a COERÊNCIA. Os clientes que se relacionam com você esperam que aja como sempre fez no passado. Eles podem confiar nessa expectativa ao tomarem as próprias decisões. Você pode prejudicá-los com um comportamento imprevisível. Seu DISCURSO tem que ser coerente com suas AÇÕES.

Quando você é coerente, ganha a CONFIANÇA dos outros. Ser digno da confiança dos outros, ser “CONFIÁVEL” é um ELOGIO e certamente um componente de sua BOA IMAGEM.

Já as pessoas confiáveis são PONTUAIS. Chegar atrasado para uma reunião com o cliente com uma desculpa esfarrapada é ofensivo para a pessoa que você deixou esperando. Mostra falta de RESPEITO e estabelece uma atmosfera ruim para o encontro. Também pode atrapalhar a agenda da outra pessoa, fazendo-a se atrasar para as reuniões posteriores que sejam importantes para ela e, assim, prejudicando-lhe a IMAGEM. Atrasar-se repetidamente irá rotulá-lo como NÃO CONFIÁVEL.

Por outro lado, ser SEMPRE PONTUAL e estar preparado para as reuniões é muito considerado pelos clientes. A qualidade da CONFIABILIDADE demonstrada por chegar no horário endossa sua pré-disposição para o encontro. O ATRASO faz com que os outros se inclinam a DESCONSIDERAR seu profissionalismo, por mais benéfico que possa ser isoladamente.

Você não pode ter uma BOA IMAGEM sem o RESPEITO dos outros. Geralmente, você não



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

pode obter respeito sem que RESPEITE. O respeito tende a ser recíproco. Portanto, mostrar respeito pelos outros é imprescindível para alcançar a BOA IMAGEM que você deseja.

Os BONS MODOS são a base de todo o respeito. Todos já ouvimos dizer que “OS MODOS FAZEM O HOMEM”. Entre os bons modos inclui-se interagir com os outros de acordo com as convenções sociais. Você precisa tratar os clientes de maneira adequada, e usar o NOME deles. O som do próprio nome é o mais agradável dos idiomas. Portanto, utilize o nome dos clientes sempre quando se comunicar com eles.

Entenda que o conceito de bons modos vai muito além das COMUNICAÇÕES FORMAIS. Você deve dar aos outros seu TEMPO, sua maior riqueza, além do que é necessário para fazer o trabalho pelo qual foi contratado. Aprenda a ESCUTAR. Mostre sua preocupação. Quando trocarem opiniões, interesses ou valores, procure elogiar. Os ELOGIOS SINCEROS fazem parte dos bons modos.

Mas você pode demonstrar também seu respeito pelos outros de modo NÃO VERBAL, utilizando uma coisa muito simples, mas extremamente eficaz: SORRIA AO SE ENCONTRAR COM O CLIENTE. Não existe nada mais tranquilizador e agradável do que ser atendido com um SORRISO e, a exemplo do próprio respeito, acontece uma reciprocidade natural. SORRIR sempre atrai um SORRISO. SORRIR SEMPRE abre a comunicação agradavelmente e permite que o processo do respeito mútuo siga em frente.

Nunca esqueça que toda vez que se COMUNICA com seu cliente, você tem uma oportunidade única de impressioná-los favoravelmente revelando seus BONS MODOS. Então, se condicione a aproveitar todas as vezes essa oportunidade de reforçar a IMAGEM POSITIVA de si mesmo.

Demonstrando sempre determinados indicadores do seu sucesso você é capaz de projetar uma BOA IMAGEM. A base da maioria deles é o RESPEITO pelos outros.

RESPEITO, CONFIANÇA, COERÊNCIA, PONTUALIDADE: OS INGREDIENTES DE UMA BOA IMAGEM PESSOAL. PENSE NISSO!

Augusto Cesar tem MBA em Cerimonial, Protocolo e Etiqueta em Eventos Institucionais (www.augustolima.com.br), professor da UEPA para o curso de Secretariado Executivo Trilíngue, Chefe do Cerimonial da UFRA e Mestre de Cerimônias. CV: <http://lattes.cnpq.br/4932785716921679>.