



► 30 Gennaio 2016

Stilp

un settimanale di
moda • tecnologia • viaggi • motori • casa • buon vivere



«ETIQUETTE» DA LAVORO

Anche il business ora ha il suo galateo

di **Serena Coppetti**

Talvolta potrebbe essere questione di una stretta di mano sbagliata, di un sorriso mancato o, peggio, di un «contatto visivo» (così lo chiamano gli esperti) non mantenuto a lungo perché distratti da un'irresistibile scollatura... Talvolta la risposta al «perché» di un affare sfumato pare sia più facile di quanto si pensi. È la «Business Etiquette» o all'italiana «Galateo degli affari», all'estero addirittura materia d'università. Non importa arrivare a gaffe plateali di cerimoniali italoamericani (vedi Renzi e statue ignude) né di scomodare first lady e reali (vedi l'abbraccio di Michelle Obama alla regina di Inghilterra), nella vita di ogni business man che si rispetti arriva il momento in cui dovrà fare i conti con la

verità di Oscar Wilde e cioè che *non c'è mai una seconda occasione per fare una buona prima impressione*. Due dati. Uno: è dimostrato che in soli 5 secondi il nostro cervello categorizza le persone dandone un giudizio. Giusto o sbagliato che sia, poco importa. Dato numero due: recenti studi hanno dimostrato che il 55% del giudizio nel primo impatto è dato dall'aspetto esteriore, dalla cravatta al parrucchiere per intendersi. Il 35% è basato sulla voce e solo per il 10% sul contenuto dei discorsi. Lo spiega subito ai primi incontri Simona Artanidi esperta di bon ton da ufficio che tiene corsi proprio in questi giorni a Bologna al Grand Hotel **Majestic**. «Non racconto come mettersi il cappello o tenere la forchetta a tavola, ma insegno quelle tecniche che alla fine permettono di aumentare carisma,

autostima e leadership», spiega. Ci ha scritto anche un libro sull'argomento che va dal primo approccio al pranzo d'affari alla neonata Netiquette, il galateo telematico. E se la prima impressione è regolata dalle 3V (visiva, vocale, verbale) e va allenata addestrando il contatto visivo a non fare irrecuperabili scivoloni e la voce a non squittire, si scopre che a tavola per lavoro vale la regola del F.A.T ovvero «Fatti gli Affari Tuoi», mai andare sul personale, evitare politica, religione e - dice lei - gossip... Esiste un momento giusto per cominciare a parlare di affari. Chi invita paga, anche se è donna perché nella business etiquette non c'è sesso che tenga. Cellulare zitto e in tasca. Niente braccia conserte ma neppure mani in tasca e dopo la prima stretta di mano (alla quale lei nel corso dedica

mezz'ora di lezione, tanto per dire) scambiare subito i biglietti da visita. Se l'interlocutore è cinese attenzione, perché il momento è delicato. Per gli orientali il biglietto da visita vale come un documento. Quindi la business etiquette richiede un po' di enfasi. Prendere il biglietto rigorosamente con due mani e guai a metterlo subito in tasca senza degnarlo di uno sguardo. Per i cinesi è una questione di *mianzi* ovvero di metterci la faccia. Il biglietto va guardato con attenzione e messo via con movimento lento. L'impazienza in questo caso equivale a una cafonata... Con i clienti americani è tutta un'altra faccenda, come spiega Simona Artanidi: *time is money*. Paese che vai, etichette che trovi. Basti pensare che esiste un sito (www.oscarwildebusiness.it) che offre online un minigalateo internazionale.