

Ticino Business

Numero 4
Ottobre-novembre 2021



da oltre 100 anni

CAMERA DI COMMERCIO CANTONE TICINO
industria | artigianato | servizi



da oltre 100 anni
CAMERA DI COMMERCIO CANTONE TICINO
industria | artigianato | servizi

104esima Assemblea Generale Ordinaria Cc-Ti
15.10.2021

Business etiquette

di **Edda Abbagliati**
 Consulente in
 Hospitality e Turismo,
[https://
 eddaaccademiadistile.com](https://eddaaccademiadistile.com)

Che cos'è la **Business Etiquette**, ovvero l'etichetta nella sfera professionale?

Potremmo definire la **Business Etiquette**, come l'insieme delle regole comportamentali che ci consentono di muoverci con disinvoltura nella società e nella vita professionale.

Conoscere e capire queste regole aiuta ad acquisire sicurezza in sé stessi e, quindi, a gettare le fondamenta per riuscire a fare business in maniera efficace, evitando di commettere errori in apparenza irrilevanti che però, di fatto, potrebbero compromettere trattative, rapporti aziendali, rapporti interni, ecc.

Quando si parla di **Business Etiquette**, è **impossibile separarla dalla "Social Etiquette"**. Perché? La risposta è molto semplice: la nostra vita lavorativa è direttamente collegata alla nostra vita sociale.

Nel nostro ambiente di lavoro, saremo sempre in contatto con altre persone, aziende, culture e, la vita sociale diventa parte integrante della vita lavorativa. Contrariamente a quanto si possa pensare, infatti, le regole del galateo non sono riservate ad ambienti circoscritti o alle "alte sfere": esse sono presenti nella nostra vita più che mai e il loro aspetto pubblico e privato è alla base delle quotidiane norme di rispetto.

Nella sfera lavorativa e imprenditoriale quanto conta conoscere le norme di etichetta? La nostra esperienza professionale ci porta a constatare che solo una minoranza di persone mostra di sapersi comportare con disinvoltura in ogni momento della vita sociale, anche e soprattutto in contesti più formali. Gli errori e l'incertezza traspaiono non solo nei casi in cui si rappresenta semplicemente se stesso, ma persino quando si è in rappresentanza di una azienda.

Molte delle norme della **Business Etiquette** possono riguardare solo gli uffici, l'ambiente di lavoro e le relazioni interne, e potrebbero essere definite "**regole di galateo, o codici di condotta all'interno dell'azienda**".

In alcune aziende si sceglie di redigere il **Manuale di Etichetta**, che non è diverso da un Manuale Operativo, Marketing/Vendite, Finanziario, ecc.. In questo caso il Manuale è un Vademecum che soddisfa tutti gli standard che la Direzione aziendale ritiene necessari per mantenere buone relazioni interne ed esterne, un corretto ambiente di lavoro, immagine aziendale, ecc..

Il Manuale di Etichetta diventa uno strumento utilissimo per regolamentare comportamenti non sempre in sintonia con l'azienda.

Un piccolo esempio di come può essere articolato un vademecum aziendale:

- La comunicazione telefonica
- Utilizzo del proprio cellulare
- La comunicazione scritta
- La netiquette
- Le riunioni in ufficio e riunioni virtuali
- Il dress code e l'immagine personale
- I viaggi e i momenti conviviali
- Organizzazione eventi e delegazioni estere
- I fornitori
- Ecc..

Finora abbiamo parlato di come un'azienda può tenere sotto controllo le regole delle buone maniere, dell'immagine, e dell'etichetta tra i suoi collaboratori e sul posto di lavoro. Quello che l'azienda generalmente non conosce è il "**comportamento sociale**" del suo team.

Fino a questo momento, le aziende (Direzione Generale e HR) non sono state molto interessate alle “soft skills” dei propri collaboratori, quanto per valutarne il comportamento sociale, concentrandosi principalmente sulle competenze tecniche richieste.

Il mancato controllo delle soft skills può portare a un divario abbastanza significativo tra **“competenze tecniche e abilità social”**. Le sorprese appaiono col tempo.

Pensiamo, ad esempio, a dei collaboratori le cui funzioni comprendono l’invito a cena di alcuni clienti, viaggi, assistenza a fiere/congressi ed eventi di ogni tipo, viaggi all’estero, ecc..

Le domande che sorgono sono:

- sappiamo se conoscono correttamente le regole social di base, come sono le regole dei saluti, le presentazioni, la small talk, ecc.?
- E se per caso questo incontro fosse in un paese straniero, o a casa, ma con una persona di una cultura diversa?
- Quanto conosciamo le loro abilità sociali (livello culturale, livello di informazione, discrezione, empatia, gentilezza, ecc.)?
- Sappiamo se conoscono le regole del galateo a tavola? E le regole di precedenza?

Questi sono piccoli esempi **di quanto il galateo aziendale sia legato al galateo sociale**.

La controparte non ricorderà il nominativo della persona che ha partecipato a quel momento sociale, ma **ricorderà l’azienda e l’immagine che essa ha dato**.

Da qui l’importanza che tutti i dipendenti abbiano una specifica preparazione di “etiquette” a seconda le proprie esigenze. Non esiste un’azienda uguale ad un’altra e nemmeno le esigenze sono le stesse.

Il costo di una mancata etichetta

Le buone maniere niente hanno a che vedere con la formazione accademica, e non sono esclusive di un gruppo di élite.

Raramente le aziende puntano su etichetta e buone maniere per mantenere o incrementare il proprio parco clienti. Nell’arco di un anno, in realtà, un’azienda può perdere un numero



considerevole di clienti e di collaboratori proprio per mancanza di cortesia e di stile. Spesso tuttavia i titolari delle aziende non sanno individuare il motivo della perdita: questa incapacità di comprendere le cause reali della “fuga”, rappresenta un grave danno, soprattutto se si pensa alle risorse umane ed economiche investite per acquisirli.

COVID-19 e il nuovo baricentro

La materia “Etiquette” non ha fatto parte di quelle competenze trasversali considerate “fondamentali”, ma la pandemia, in un certo modo, ha cambiato molte priorità nel sistema della formazione professionale.

Questi due anni di pandemia hanno spostato il baricentro delle aziende.

Oggi non basta avere una azienda ben posizionata e con una offerta competitiva. Il buon prodotto si può sempre trovare, e la gamma di prezzi anche! **La differenza invece, la farà sempre di più il servizio.**

Vedremo le aziende **“favorire” lo staff più preparato in materie trasversali, e sarà privilegiato il “trattamento umano”**.

Le aziende di ogni genere, si vedranno sempre più obbligate ad offrire **“un servizio di eccellenza”**.