

APRESENTAÇÃO PESSOAL

Todos os funcionários devem tomar bastante cuidado com sua aparência, principalmente com vestuário, apresentação e higiene pessoal.

ALGUNS CUIDADOS QUE VALE A PENA DESTACAR

- Asseio corporal (Banho) deve ser tomado diariamente para evitar odores desagradáveis;
- A barba deve ser feita diariamente. As pessoas que usam bigode e/ou cavanhaque devem mantê-los sempre bem aparados;
- Os cabelos devem estar sempre limpos e penteados, com corte adequado;
- Uniforme deve estar limpo e bem cuidado para que o cliente tenha uma boa impressão dos funcionários e aprecie o ambiente onde está sendo atendido;
- Unhas limpas e aparadas ;
- Uso moderado e discreto de perfumes e desodorantes;
- Sapatos limpos e adequados com o uniforme para a comodidade no trabalho e uma boa apresentação;

COMPORTAMENTO NO LOCAL DE TRABALHO

Através de nosso comportamento demonstraremos nosso profissionalismo e contribuiremos para um bom nível de prestação de serviço. Para isso vale lembrar dicas de uma boa postura de um profissional de serviços :

- Falar sempre em voz baixa e evitar gargalhadas na frente dos clientes;
- Nunca mascar chicletes em seu horário de trabalho;
- Não fumar no local de trabalho, pois além de ser uma norma dos edifícios é uma questão de segurança;
- Não utilizar o telefone para ligações particulares e ser breve em todas as chamadas de uso profissional, evitando assim que o cliente se aborreça ao chamar a recepção ou expedição e o ramal estar muito tempo ocupado;
- Evitar comentários paralelos sobre clientes, colegas de trabalho e visitantes para evitar transtornos;
- Nunca comer no local de trabalho;
- Não assoar o nariz na frente dos clientes;
- Não deixar que o cliente espere por mais de 10 min. sem atendimento ou retorno da solicitação feita;
- Nunca deitar no posto de trabalho para tirar um cochilo ou espreguiçar ou bocejar;
- Não abrir jornais, revistas e outros no posto de trabalho para evitar a distração no trabalho;
- Não pedir qualquer tipo de favor aos usuários;
- Manter sempre postura respeitosa, evitando intimidade e qualquer comportamento que possa ser interpretado como desrespeitoso.

RECOMENDAÇÕES PARA CUIDADOS COM O UNIFORME

O uniforme é de uso obrigatório.

É importante, do ponto de vista visual e econômico, a conservação do uniforme. Sendo assim, recomendamos alguns cuidados que devemos ter com nossas roupas.

Calças

- Não Lavar na máquina ou tanquinho;

- Lavar com sabão de coco;
- Não torcer;
- Não deixar de molho;
- Não usar produtos que contenham cloro;
- Secar à sombra, de preferência penduradas num cabide;
- Passar com pano úmido sobre o tecido (pode ser uma fralda ou uma fronha). Nunca passar o ferro diretamente no tecido.

Camisas

- Não lavar na máquina ou tanquinho;
- Lavar com sabão de coco;
- Não deixar de molho;
- Não usar produtos que contenham cloro;
- Secar à sombra, de preferência penduradas num cabide.

PONTOS POSITIVOS DE UM PROFISSIONAL DE SERVIÇOS

- Estar sempre atento às necessidades dos clientes;
- Procurar se preocupar com a solicitação do cliente como se o problema fosse seu, mostre-se interessado em resolver a situação;
- Procurar ser breve no atendimento e evitar prolongar assuntos particulares e transformar o conteúdo da conversa em fofoca;
- Atender a todos os clientes com o mesmo padrão, sem diferenciar ninguém por sexo, raça, religião, condições sociais etc.;
- Estar sempre preocupado com aparência, barba, cabelo e higiene pessoal;
- Manter boa postura sentada ou em pé, evitando encostar-se no mobiliário;
- Ser discretos, simpáticos, sorridentes e calmos sempre, por mais que se tenha problema pessoal;
- Assiduidade, Pontualidade, Comprometimento, Responsabilidade, Participação e Coleguismo.

VOCABULÁRIO

Existem algumas palavras que devem ser abolidas do dia a dia na área de atendimento ao cliente, por mais que elas façam parte do vocabulário informal fora do ambiente de trabalho, como por exemplo:

- Falou;
- Jóia;
- Beleza;
- Valeu;
- Péra um pouquinho; péra aí, rapidinho...;
- Tô fazendo;
- Ô Fulano!!
- Já vai.

É de bom tom substituir estas expressões vulgares por expressões educadas como rege a língua portuguesa, por exemplo:

- Muito Obrigado (a);
- Por gentileza;
- Desculpe não poder informá-la;
- Sim, Senhor (a);
- Não, Senhor (a);
- Aguarde um momento;

- Só um instante;
- Estou tentando localizar;
- Solicito a gentileza;
- Agradeço sua compreensão;
- Senhor (a) se importaria de.....
- Etc.;

ATENÇÃO: OS CLIENTES SEMPRE DEVEM SER TRATADOS POR “SENHOR” E “SENHORA”, TANTO PESSOALMENTE COMO POR TELEFONE.

NOÇÕES DE BOA POSTURA

Um bom profissional, além de se preocupar com sua aparência, tem que estar sempre atento a sua postura. Seguem algumas dicas:

Posições do corpo sentado

1. Levantar os quadris até o fim da cadeira e encostar toda a coluna no espaldar;
2. Quando sentar frente à mesa de trabalho deve-se trazer a cadeira para dentro da mesa e sentar ereto;
3. Evitar debruçar por cima da mesa. Se a mesa for vazada, deixando as pernas à vista, deve-se manter o corpo e as pernas em posição correta;
4. Quando sentar no meio da cadeira, manter a coluna correta, sem encostar no espaldar.

Voz

Uma voz equilibrada é sinal de uma personalidade ajustada. Uma voz aguda revela problemas emocionais. Deve-se emprestar à voz: emoção, clareza, simpatia e sentimento. A voz deve denotar segurança e desinibição.

O QUE É DESELEGANTE AO CONVERSAR

São gestos deselegantes e denotam falta de educação:

- Arrumar a roupa dos outros;
- Bater no ombro das pessoas para chamar-lhe a atenção;
- Brincar com jóias;
- Fazer cachinhos nos cabelos com os dedos;
- Gesticular nervosamente;
- Mexer nos cabelos;
- Morder os lábios;
- Pôr as mãos na cabeça;
- Roer unhas;
- Torcer as mãos;
- Segurar o queixo ou o rosto;
- Coçar qualquer parte do corpo .

PROCEDIMENTOS DE UM VERDADEIRO PROFISSIONAL

- A expressão fisionômica deve moldar-se à situação; não rir com assuntos tristes;
- Falar explicado, não correr com a informação;
- Fazer da sua simpatia uma fonte de força positiva;
- Dar uma tonalidade amável a voz;

- Seu traje deve estar impecável;
- Manter a conversação atraente, com moderação e educação;
- Não engolir o final das palavras;
- Não falar baixo demais, exigindo que seu interlocutor peça para repetir pois não ouviu bem;
- Pronunciar claramente as palavras, usando uns tons agradáveis, amistosos, sem denotar, porém intimidade.

PROCEDIMENTOS QUE DEVEM SER EVITADOS

Para com o cliente

- Achar graça das expressões regionais dos clientes;
- Demonstrar interesse ou tentar “paquerar” as funcionárias do cliente ou de terceiros; olhá-las de forma inconveniente;
- Demonstrar predileção por certos clientes em detrimento de outros;
- Dirigir-se ao cliente com indiferença, demonstrando desinteresse quando este solicita algo de urgência;
- Transmitir ao cliente, em conversa, os problemas pessoais;
- Tratar o cliente com intimidade: “tu”, “meu bem”, “flor”, etc.;
- Usar chavões como: entendeu? Compreendeu? Ouviu?

Apresentação pessoal

Para manter seu quadro de funcionário em perfeitas condições de trabalho as empresas, junto ao RH, desenvolvem programas para promover o bem estar e a saúde dos colaboradores. Tais métodos levam os trabalhadores a adquirirem posturas e práticas que trazem benefícios principalmente para o próprio colaborador e para a empresa em segundo plano.

O gestor, através das atividades promovidas, desperta em cada componente da equipe o desejo de se aprimorar e de se cuidar para evitar acidentes de trabalho devido ao sedentarismo, assim como ajudam a manter um bom relacionamento entre os profissionais. Podemos elencar dois problemas comumente apontado e observado nas empresas: a competência e a apresentação pessoal, que são os dois maiores problemas para a produtividade, uma vez que os dois estão diretamente ligados à marca da empresa.

A apresentação faz parte do marketing pessoal. As pessoas julgam as outras pela apresentação. Um bom profissional deve ter uma boa aparência; mas uma boa aparência/bom visual não significa beleza, significa estar com aspecto positivo em relação as vestimentas, postura, cabelos penteados, higiene geral, perfumes discretos, barba bem feita ou aparada, etc. Há pessoas que possuem características diferentes, portanto devemos entender as diferenças, mas também é preciso orientar e levar os colaboradores a se desenvolverem profissionalmente. O desenvolvimento das pessoas não significa apenas oferecer conhecimentos e habilidades (competências) para que possam realizar seus trabalhos de forma mais produtiva. Significa também proporcionar-lhes uma formação que permita que desenvolvam novos hábitos, novas atitudes e capacitem-se para aumentar seus conhecimentos em busca de se tornar melhores no que fazem.

A apresentação pessoal é um dos maiores problemas, pois ninguém se sente a vontade com a presença de um companheiro de setor que está com seu uniforme em desalinho e sujo, que não cuida da saúde bucal e corporal, que muitas vezes faz as refeições e não higieniza as

mãos e os dentes, assim como, aquele que não tem o devido asseio com as vestes, usando uniformes vários dias sem se importarem em trocá-lo, também traz desconforto e causa problemas de relacionamento, tendo em vista o afastamento natural daqueles que estão no mesmo ambiente.

É necessário dar especial atenção às boas práticas de higiene e ao bom comportamento pessoal, pois muitos microorganismos habitam nosso corpo. Usar uniformes limpos, cabelos e barbas aparados e tomar banho diariamente é fundamental para manter o bom convívio social e profissional. Por mais simples que possa parecer, qualquer palestra ou instrução ajuda a melhorar a imagem do profissional e principalmente da empresa, garantindo formas diferentes para a busca do sucesso, pois ambos representam a marca que é exibida no mercado.

A apresentação pessoal no trabalho é importante tanto para empresa quanto para o profissional.

Para a **empresa**, o funcionário é um dos responsáveis pela criação de sua imagem corporativa. E para o **colaborador**, a apresentação pessoal pode ser um atalho para a progressão na carreira.

Por isso, é bom lembrar que a escolha da roupa e os cuidados de higiene são dois dos traços que mais chamam a atenção.

Mas você deve ir além da aparência: a comunicação, a educação, a pontualidade e o cumprimento de prazos são essenciais para compor sua imagem pessoal.

Neste post, vamos descobrir como a **imagem da empresa depende** de seus colaboradores e como você pode melhorar sua apresentação pessoal no trabalho.

Apresentação pessoal do colaborador afeta diretamente a imagem da empresa

Toda [empresa tem uma imagem](#) que é transmitida para o seus clientes, fornecedores e funcionários. Mas os empregados não apenas recebem sinais dessa imagem, como também são um importante veículo da sua criação.

Por isso, cuidar da apresentação pessoal no trabalho é um dos esforços que você pode fazer para contribuir para a construção de uma **imagem positiva** da empresa.

Afinal, você é uma representação de sua empresa e, toda vez que entra em contato com o cliente, **você se torna a empresa**.

Vamos a um exemplo? Imagine o caso de um **analista de redes sociais**, que está lidando com o público a todo momento.

Cada frase escrita, cada emoji utilizado e cada resposta a indagações dos usuários carregam a imagem da empresa. Fica claro, portanto, que o colaborador também é responsável por ela.

Assim, quando esse mesmo analista de redes sociais entrar ao vivo com uma **Live** do Facebook, ele precisa saber que sua apresentação pessoal não diz respeito apenas a si mesmo, e sim a toda a marca. Se estiver de moletom rasgado, olhos cansados, barba mal feita e com a mesa bagunçada, por exemplo, tende a não transmitir uma imagem agradável.

Da mesma forma, qualquer um que tenha contato com o público de fora precisa se preocupar com o assunto: o **vendedor** que visita consumidores, o analista de atendimento que dialoga por vídeo com clientes e o gerente que lida diretamente com fornecedores.

Mas a apresentação pessoal no trabalho não deve entrar na pauta apenas daqueles que têm contato com o cliente. Esse cuidado também serve para que o colaborador **se posicione** com respeito entre seus colegas e gestores.

Se você já lidou com colegas que não se preocupavam com higiene pessoal e com a boa educação, sabe da importância do alerta. E é possível ir além dessas questões básicas para **projetar** ainda melhor sua imagem no trabalho. Vamos descobrir como?

7 dicas para melhorar sua apresentação pessoal no trabalho

Como vimos, a apresentação pessoal no trabalho é muito importante para que você tenha uma progressão mais rápida na carreira. Nesse conceito, cabem todas as informações que você projeta e que se traduzem em sua imagem para a empresa, colegas e gestores.

Por isso, fique atento a estas dicas:

1. Entenda a empresa

Primeiro, você precisa saber qual é a imagem do [profissional](#) que a empresa quer. Para isso, investigue como ela se anuncia, quais são seus **valores** e sua missão, como ela se posiciona no mercado, como ela se vende no marketing e na publicidade em geral. Com esses dados, **você terá uma noção melhor da imagem que você deve refletir.**

2. Tome seus gestores como referência

Para facilitar o primeiro passo, de compreensão da empresa, olhe para os seus gestores. É provável que eles estejam em posição de destaque na companhia e que já tenham feito esse mesmo exercício de **adaptação**, talvez inconscientemente.

Repare quais as características que você pode usar como referência, como vestuário, comportamento em situações de conflito, em reuniões, entre outras.

3. Trate de sua aparência

Agora você já sabe que o estilo de seus gestores, [líderes](#) e dos profissionais mais experientes da empresa devem ser referência para você. Além do tipo de roupa, tome cuidado também com tudo que **compõe o seu visual**: barba, cabelo, adereços, limpeza das vestimentas, higiene pessoal, perfume.

4. Esteja preparado

A apresentação pessoal, como vimos, não se trata **apenas** da aparência física. Se nunca se preparada adequadamente para reuniões, essa falta de cuidado será ligada a você e, aos poucos, fará parte de sua imagem para a empresa.

Por isso, na iminência de um problema, de uma reunião importante, de qualquer decisão que exija o seu *insight*, organize-se com antecedência para contar com todas as referências e dados necessários no momento certo.

5. Seja pontual

A pontualidade faz parte de sua apresentação. Se a reunião está marcada para 8h da manhã, apareça cinco minutos antes. Se o trânsito não colabora, leve isso em consideração **antes**, e não depois.

Para seus colegas e gestores, as dificuldades do trajeto importam menos do que sua pontualidade. Todo mundo tem dificuldades de inúmeros tipos, mas apenas alguns chegam na hora.

6. Cumpra o prazo

O Brasil tem uma cultura do “jeitinho” que deve passar longe de sua apresentação pessoal. No trabalho, se você disser “sim” para uma tarefa ou prometer uma entrega para um dia determinado, **não há justificativa** para falhar. Nesse aspecto, é possível se diferenciar rapidamente da concorrência, pois a maioria não entrega o prometido no prazo.

7. Tenha confiança

Se você está preparado para a reunião, se você tem todos os dados e conta com possíveis soluções para problemas que estão a sua frente, é hora de expor suas ideias com **segurança**. Esse traço da apresentação pessoal também é muito importante, pois nem sempre é levado em conta pelos colaboradores. Então, porte-se com confiança, fique aberto a novas ideias e projete sua imagem com clareza.

REGRAS DE HIGIENE E APRESENTAÇÃO PESSOAL

Higiene pessoal é o conjunto de cuidados com o corpo que devem ser adotados na intenção de evitar efeitos desagradáveis e nocivos a nós mesmos e às outras pessoas. Além disso, uma pessoa que cuida da sua higiene pessoal tem um aspecto saudável e cuidadoso. A higiene é um conjunto de cuidados, cuja base é a limpeza e o asseio pessoal.

Os estabelecimentos que fornecem alimentos ou bebidas devem manter padrão de higiene compatível com a atividade, de forma a não colocar em risco a saúde dos clientes. O garçom, que lida diretamente com alimentos, deve observar as normas de

higiene, com seu próprio corpo, vestuário, com o local de trabalho, materiais e produtos com os quais lida.

Higiene pessoal

- Tomar banhos diários, usando sabonete.
- Manter os cabelos limpos.
- No trabalho, usar cabelos curtos (ou presos) e bem penteados.
- Manter os dentes limpos e bem tratados, indo ao dentista periodicamente.
- Os homens devem estar sempre barbeados.
- Prevenir o mau hálito, cuidando dos dentes, de problemas estomacais e não fumando ou bebendo durante o trabalho.
- Manter as unhas aparadas e limpas.
- Lavar as mãos após usar o sanitário e após lidar com material sujo ou contaminado.

Cabelos

Os cabelos são parte muito importante da aparência e personalidade de cada indivíduo. Quando se trabalha no atendimento aos clientes em um restaurante, alguns cuidados básicos devem ser verificados:

- Os cabelos devem ser limpos, bem escovados;
- Caso sejam compridos devem ser mantidos presos com rabo, coque ou trança;
- Cuidado com a caspa.

Barba e bigode

A barba deve sempre estar bem feita e o bigode bem aparado, evitando assim um aspecto de desleixo e descuido.

Demais cuidados

- Os dentes devem estar limpos e bem cuidados;
- Cuidado com ingestão de comidas que deixam um cheiro forte na boca e tornam o hálito desagradável;
- Esteja atento ao mau hálito
- Consulte um dentista para prevenir cáries e tártaro
- As mãos devem estar sempre limpas, bem cuidadas;
- As unhas devem estar sempre limpas e bem aparadas;
- Após qualquer pausa ou intervalo no trabalho, as mãos devem ser novamente lavadas;

- Quando lavar as mãos, não se limitar à palma e às costas das mãos, lavando também entre os dedos, perto das unhas e os braços até antes do cotovelo.

Uniforme

O modelo de uniforme dos garçons varia de um estabelecimento para outro. Alguns critérios orientam a escolha do modelo, como o estilo do restaurante ou do bar, o tema, o clima da região etc. É importante que o profissional trabalhe sempre uniformizado e que traga o uniforme sempre limpo, bem conservado e passado.

Ele não pode ter manchas e deve ser usado somente no local de trabalho. Ao chegar, o garçom veste o uniforme, devendo retirá-lo no final do turno. Os sapatos devem ser confortáveis, pois o garçom passa a maior parte do tempo em pé. Devem ter salto de borracha para não fazer barulho e nem escorregar, e estar sempre limpos e engraxados.

Cosméticos, jóias e bijuterias

- O garçom não deve usar perfumes ou cremes com cheiro forte.
- Deve usar apenas desodorante sem perfume.
- Não pode usar jóias ou bijuterias enquanto estiver trabalhando, exceto relógio e aliança.

Postura profissional e Apresentação Pessoal

A apresentação pessoal do profissional de atendimento e vendas será desenvolvida por ele mesmo dentro de uma análise das suas características e a vontade de desenvolver e estar em sintonia com a postura profissional.

Portanto, existem cuidados que serão imprescindíveis:

1. Higiene e limpeza.
2. Vestuário.
3. Gestos.
4. Fala.
5. Relações interpessoais.

Postura no ambiente de trabalho:

1. Senso de limpeza.
2. Senso de ordenação.
3. Senso de disciplina.

4. Senso de utilização.
 5. Senso de saúde e segurança no trabalho.
-

Higiene Pessoal

Mauris imperdiet, urna mi, gravida sodales. Vivamus hendrerit nulla erat ornare tortor in vestibulum id, eleifend neque odio fermentum vel, consetetuer at, imperdiet sapien. Donec blandit, dui eu diam. In gravida ornare. Nullam accumsan. In hac habitasse platea dictumst. Praesent feugiat. Cum sociis natoque.

As mudanças dos hábitos de higiene durante todo o processo evolutivo da humanidade são um dos fatores mais significativos para que o homem de hoje tenha uma maior longevidade. Com essas mudanças, ele adquiriu aprendizagem com relação aos padrões nutritivos de sua alimentação e a cuidar melhor da higiene de seu próprio corpo. Por isso, várias doenças causadas pela ingestão de alimentos contaminados e a falta de higiene pessoal diminuíram sensivelmente, levando-o a melhorar a sua qualidade de vida.

Por isso, devemos ficar alertas para detalhes que são fundamentais quando estamos preparados para atender um cliente, são alguns deles:

Cheiro do corpo

O cheiro do corpo pode afetar o relacionamento social, como é o caso do cheiro de suor, e até do mau hálito, ou pode afetar apenas o relacionamento entre duas pessoas. Portanto, tomar banho e após passar um desodorante para que não crie mau cheiro nas axilas, e nunca usar desodorantes quando já estiver suado.

Mau hálito

São apontadas causas variadas para o mau hálito. É atribuído a refluxos do estômago que alcançam a garganta, à inflamação das gengivas, à simples presença

de alimentos envelhecidos retidos entre os dentes, à cárie dentária e também as amígdalas. Basta procurar um dentista para um tratamento, não resolvendo vá ao médico. Mas, escove os dentes todos os dias, sempre após as refeições.

Cabelos

O cabelo, independentemente do estilo, deve estar sempre limpo e bem cortado, e a barba feita. Barba e cabelos crescidos e sujos geram, além de mau cheiro, coceiras devidas a foliculites e parasitas que formam no couro cabeludo. Após um dia de suor e poeira, tomar um bom banho lavando bem a cabeça.

O rosto

O rosto é nosso cartão de apresentação principal. Contem um grande número de informações de interesse social. Para as pessoas que sofrem com acne, lavar bem o rosto (e esfregar as costas com uma escova macia) pois elimina a oleosidade excessiva da pele, pode desobstruir os poros e evitar o crescimento e a dispersão das bactérias na pele.

Maquiagem – para as mulheres, é sempre bom fazer uso de maquiagem, pelo menos um batom, um rímel, um blush entre outros.

Mãos e unhas

O aperto de mão quando esta está suada, suja e pegajosa e as unhas dos dedos estão crescidas e abrigam sujeira, causa repulsa. Aos homens basta usar um cortador de unhas e a mantê-lo em sua caixinha ou gaveta pessoal, em casa, que é um instrumento simples e barato. As mulheres, mais que os homens, atentam para o cuidado com as unhas, mas não deveriam esperar até que a pintura fique em muito mal estado para refazê-la. Esmaltes de cores claras contribuem mais para o aspecto de limpeza e elegância das mãos femininas, que os esmaltes de cores escuras.

O profissional de atendimento tem que estar certo na sua escolha, são elas:

1) Gostar do que faz

Toda profissão tem seus pontos positivos e negativos. Estar integrado com o que se faz, gostar e ter sempre desafios, faz com que possamos superar as dificuldades mais prontamente.

2) Desenvolver a empatia

Mostrar desejo em ajudar o cliente e dizer que o compreende através de frases efetivas como “Eu compreendo...” “Eu sei como você se sente...”, somente contribuirá para que o nosso relacionamento se processe de forma positiva.

3) Ter conhecimento técnico

É fundamental que tenhamos conhecimento total do que fazemos e qual produto ou serviço prestamos, somente dessa maneira poderemos ajudar o nosso cliente na solução de suas dúvidas.

Competências fundamentais

Quem busca, em qualquer lugar, alguém que o atenda tem a esperança de que ocorram ao menos três coisas:

1. Ser atendido.
2. Sentir-se acolhido.
3. Ver sua necessidade resolvida.

Para que isso possa ocorrer, o profissional de atendimento terá que desenvolver certas competências para atendê-lo.

1. Desenvolver a confiança e a fidelidade dos clientes.

Atender as necessidades dos clientes progressivamente e fazer o que é mais sensato para preservar os interesses desses.

2. Colocar-se no lugar dos clientes.

Demonstrar sensibilidade em relação aos problemas dos clientes, preocupar-se genuinamente com os mesmos, demonstrando respeito e reconhecendo os diversos tipos de personalidade de forma a agir adequadamente.

3. Prestar atenção.

Não apenas ouvir os clientes, mas esforçar-se para entender o real significado do que dizem.

4. Demonstrar motivação pessoal.

Ser atencioso, otimista e prestativo. Mostrar interesse no autodesenvolvimento, ser confiante e independente no trabalho.

5. Dominar a tensão.

Ser organizado, calmo e construtivo, demonstrar tolerância e paciência e controlar as emoções.

6. Trabalhar em equipe.

Cooperar com os outros colegas e manter relacionamentos positivos e produtivos com outros grupos de funcionários.

7. Manter o profissionalismo.

Apresentar-se bem, o que inclui boa aparência e zelo na forma de se apresentar e vestir, bem como manter uma atitude profissional para com o cliente.

8. Resolver problemas.

Ser capaz de resolver uma gama de problemas dos clientes, coletando e analisando informações para discutir soluções e chegar a mais adequada delas.

9. Aplicar conhecimentos e habilidades técnicas.

Saber usar equipamentos de tecnologia de ponta, ferramentas e quaisquer outros recursos disponíveis que facilitem a oferta de um serviço mais rápido e eficaz.

10. Organizar as atividades de trabalho.

Ter um método eficiente e ordenado de cumprir as tarefas, o que inclui a decisão sobre prioridades e a solução simultânea de vários problemas.

Apresentação Pessoal

A apresentação pessoal diz muito da personalidade, por isso, faz com que seja muito importante manter uma boa postura e cuidados com a apresentação.

Estes são alguns dos pontos essenciais para a apresentação pessoal:

- Aparência;
- Higiene pessoal;
- Roupas adequadas;
- Limpeza do seu local de trabalho.

Aparência pessoal é essencial para o sucesso social e profissional, é importante valorizar a aparência, cuidar dos cabelos, pele e mãos são aspetos fundamentais.

Como a aparência, a higiene pessoal requer cuidados com a nossa apresentação, o uso de perfumes que não tenham um cheiro ativo são os mais adequados, não utilizar maquilhagem e evitar o uso de pulseiras, brincos...

O vestuário também é um dos aspetos que temos que valorizar, deve-se utilizar um visual discreto e roupas cuidadas (limpas e não amarrotadas).

A limpeza do local de trabalho também é muito importante, ter um ambiente de trabalho limpo e arrumado é fundamental para a sua saúde, imagem profissional e para as relações de trabalho. No meio da desarrumação é mais difícil trabalhar.

A organização dos arquivos é fundamental para sua produtividade, quando quiser encontrar algum arquivo o mais rápido possível, se tiver o seu local de trabalho organizado não terá problemas em encontrar.

Regras básicas de higiene pessoal

A higiene pessoal diz respeito a manter o seu corpo limpo e saudável. Uma boa higiene pessoal faz com que você seja menos suscetível à doenças, melhora sua aparência e faz você se sentir melhor.

Lave suas mãos com frequência

- Sempre lave suas mãos depois de ir ao banheiro e antes de comer ou mexer com comida. Caso esteja doente ou perto de alguém doente lave-as mais frequentemente.
- Quando lavar as mãos, use bastante sabonete, fazendo bastante espuma. Certifique-se de lavar bem debaixo das suas unhas e entre os dedos. Após isto, enxágüe adequadamente.

Mantenha o seu corpo limpo

- Você deve tomar banho todos os dias lavando seus cabelos pelo menos três a quatro vezes por semana.
- Certifique-se de lavar bem seus genitais, axilas e dobras da pele todos os dias.
- É recomendável o uso de um sabonete hidratante. Enxágüe com água corrente e, após, seque bem.
- Não é bom colocar algo dentro dos seus ouvidos para tomar banho. Lembre-se de lavar atrás das orelhas sempre que se banhar.

Cuide da sua boca

- Escove seus dentes depois de cada refeição, usando uma escova macia e pasta dental com flúor.
- Escove a parte da frente, de trás e de cima de cada dente. Use fio dental pelo menos uma vez por dia. Normalmente são necessários uns 45 cm de fio dental para a limpeza de todos os espaços entre os dentes.
- Consulte seu dentista a cada 6 meses (ou conforme a orientação recebida) para um exame completo.

Cuide das suas unhas

- Caso você tenha diabetes ou má circulação (doença vascular), verifique com o seu médico os cuidados específicos que necessita ter com as unhas.
- Mantenha suas unhas cortadas e lixadas. Limpe embaixo de suas unhas todos os dias.

- Corte as unhas dos dedos dos pés deixando-as retas. É desaconselhável que corte os cantos das unhas ou que corte além da ponta dos dedos.
- Caso você não consiga cuidar das suas próprias unhas, peça ajuda a outra pessoa.

Outras dicas de higiene

- Procure seu médico caso você note qualquer problema no seu couro cabeludo, boca, pele, mãos ou pés.
- Mantenha seus pés limpos, secos e use sempre meias limpas.
- Habitue-se ao uso de um creme hidratante para manter sua pele macia e impedir seu ressecamento e descamação.
- Um aspecto muito importante é que as mulheres devem realizar a higiene genital, após a evacuação ou diurese no vaso sanitário, sempre com movimentos de frente para trás. Desta forma, evitaremos a contaminação dos genitais pelas fezes da região próxima do ânus.