

La “Business Etiquette” per un nuovo ambiente di lavoro

di Alberto Presutti¹

L’antefatto

Il primo fotogramma inquadra un dito malfermo che compone un numero telefonico su uno di quei vecchi apparecchi neri a parete. Il polpastrello a contatto con la bachelite produce un angoscioso rumore, siamo già al dramma. “Parlo con lo spettabile centralino della illustre Italtelcementermotessilfarmometalchimica? Sono la signora Fantozzi Pina, moglie del ragioniere Fantozzi Ugo, vostro impiegato...”.

“Italtelcementermotessilfarmometalchimica”. Proprio così: nell’Italia degli anni ’70, ancora lontanissima dai processi di informatizzazione e globalizzazione del lavoro, all’ombra della “mega-ditta” e del suo “universo”, si staglia, tramite la figura dell’impiegato Fantozzi, la metafora di un vuoto normativo e protocollare che rappresenta l’impermeabilità alle regole e ai codici della “Business Etiquette” da parte del mondo aziendale italiano.

La cultura della Business Etiquette in Italia

La Cultura della “Business Etiquette” in Italia è, purtroppo e ancora, ai primi passi.

In un Paese come il nostro dove il tessuto industriale è composto per il 98% da piccole imprese, vige nei rapporti intra ed extra aziendali una sorta di paternalismo familiare e per un altro verso un riferimento a conoscenze che sostituiscono la vera e propria comunicazione aziendale.

Se vogliamo dirla tutta, in Italia siamo fermi, per mentalità, al detto: “L’abito fa il monaco”, che esprime un culto dell’immagine e del bello del tutto fine a se stessi.

D’altronde in Italia si continuano a distribuire i biglietti da visita da subito, da inizio incontro, e si ignora che all’estero, come in Giappone, i

¹ Formatore e Maestro di Cerimonia - info@albertopresutti.it

medesimi hanno valore di legittimazione personale più di un documento formale.

Il manager in Italia è spessissimo lasciato a se stesso, nel gestire la sua immagine, che essendo poi quella aziendale, è portata seco, e a volte, le buone competenze professionali si sciolgono come neve al sole, al primo errore di cerimoniale.

Cosa è la Business Etiquette, e cosa c'entra con la carriera?

Cosa è la "Business Etiquette", in sostanza? E' quell'insieme di regole, cerimoniali, usi e costumi, propri della comunicazione, sia intra che extra aziendale.

Non vi possono pertanto essere relazioni aziendali di successo senza il rispetto delle regole della "Business Etiquette", che, possiamo affermare con certezza, ha una valenza economica. Quindi non può costruirsi organizzazione aziendale che non trovi base nei principi della "Business Etiquette", i quali, se non osservati, comunicheranno un'immagine alterata del manager e di conseguenza dell'azienda che rappresenta.

Se padroneggiata, la "Business Etiquette" apporta vantaggi impagabili, in quanto si sarà in grado, in ogni situazione delicata afferente l'ambito della comunicazione aziendale, di individuare una soluzione che sposi l'etichetta con la pragmaticità.

Principio cardine della "Business Etiquette" è il "sapere quando e come dare informazioni o esprimere "opinioni" con i clienti, ma anche coi colleghi e i superiori, nella chiarezza esplicativa come nel rispetto assoluto delle Buone Maniere.

Che c'entrano Buone Maniere e Galateo con il lavoro e la carriera? E le Buone Maniere con il successo? E la capacità di trattare i dipendenti con la produttività? Davvero la qualità dei rapporti umani suggellata da una precisa etichetta, favorisce un buon rendimento professionale di un gruppo di lavoro?

Sì, davvero! Sapersi ben comportare, intessere relazioni, promuovere l'integrazione è indispensabile per raggiungere ottimi traguardi personali, ma imprescindibile se si vuole fare di una squadra una "vera" squadra, dalla quale ottenere - attraverso la sua valorizzazione - il massimo.

L'essenza del management non può solo consistere nel tirare fuori le migliori idee dalla testa dei dirigenti, per la "Business Etiquette" essa è l'arte di mobilitare le risorse di tutto il personale, al servizio dell'azienda.

L'ambito della formazione

La formazione può intervenire dando un apporto significativo, utile a sviluppare nelle aziende la consapevolezza che solo investendo sul miglioramento relazionale delle risorse umane - il Bon Ton quale comunicazione efficace di sé agli altri - si creano i presupposti per un benessere aziendale, che già il DPR. 81 del 2008 prende in considerazione.

In Italia, quando si fa un esercizio in aula con gli imprenditori chiedendo i loro valori, si riscontra l'emergere di dati essenziali quanto "banali" ai fini del successo aziendale: onestà, ottimismo, concretezza; invece mai educazione, rispetto, stile e Bon Ton.

Nella cultura imprenditoriale nostrana, siamo ben lungi da voler imparare a tenere un "pranzo di affari" secondo i protocolli propri della Business Etiquette, che ne consentirebbero un'utile conclusione - perché non sono formule fini a se stesse, come spesso, per ignoranza, si crede - preferendosi una contrattazione affidata all'estro del momento o all'iperbole del "Vince chi è più forte".

E' importante, dunque, superare quel gap formativo che in Italia ci separa non solo dagli altri Paesi Europei dove esiste e si cura la Business Etiquette quale "stile differenziale" di un'azienda, qualunque sia il suo prodotto, ma anche andare oltre una visione imprenditoriale che mette il manager al primo posto, senza curarsi che la mancanza di educazione, anche relativa alla sola centralista, addebita una zavorra pesantissima all'immagine aziendale.

E se fare impresa, metaforicamente, si può rappresentare come la scalata di una parete rocciosa, è perfettamente inutile che la guida sia espertissima se chi chiude la fila è del tutto inesperto e non addestrato.

Si apre infatti la problematica, ben risolta da alcune aziende, di coinvolgere in aula non solo il management, ma poi tutti coloro da cui la "salute" aziendale dipende. Compreso il personale delle pulizie, perché un ufficio in ordine e ben pulito è un luogo che "fa la differenza".

Comprendere che non può funzionare qualunque struttura aziendale se priva di riferimenti al protocollo e al cerimoniale: ricevere i clienti, gestire i fornitori, non amalgamarsi all'insegna della confidenzialità che diventa deresponsabilizzazione, all'interno dell'impresa, fosse pure di poche persone.

Occorre che in Italia ci si evolva, e non si imputi l'insuccesso relazionale, e commerciale conseguente, all'interlocutore o alla crisi del mercato, quando invece è lacuna di presentazione, cerimoniale e "modo di essere e di fare" il manager.

La Business Etiquette crea consenso e successo nel lavoro

Un grandissimo imprenditore quale John D. Rockefeller asseriva: "Sono pronto a pagare la capacità di trattare con la gente più di qualsiasi altra capacità al mondo" ed è difficile immaginare che si possa trattare bene con le persone senza educazione, senza rispetto, senza cura del capitale umano.

Gli altri ci osservano, e l'impressione che si fanno di noi è determinante, specie se passa dal nostro modo di comunicare attraverso i nostri modi e le nostre maniere sociali.

Non si tratta, dunque, di strappare un applauso, ma di comprendere come le Buone Maniere creino consenso intorno a noi.

Ed il consenso passa attraverso piccole cose: la stretta di mano, che non deve mai essere molliccia ma neanche puntare a stritolare le dita altrui; la mimica facciale; il modo di annuire; il saper tenere il contatto visivo con il nostro interlocutore; il sorriso mai forzato.

Comportarsi bene ha un ampio significato, e poiché il vestiario, il look, racconta noi stessi, è importante come ci si deve vestire, quali colori è meglio indossare, come evitare l'originalità preferendo la convenzionalità, che ci mostra per quello che siamo, dei manager e non dei manichini di una boutique.

Il vero manager - secondo le regole della "Business Etiquette" - porta un abito nuovo come se fosse usato e un abito usato come se fosse nuovo; la donna manager non si lascia mai incantare dagli altri e sa che "sex appeal" e "buon gusto" sono due vocaboli inconciliabili, e che va sacrificato sempre il primo per il secondo.

Essere ben-educati è garanzia di successo, la carta in più, l'atout vincente, l'asso nella manica per chi tenta il decollo professionale.

Pertanto in un futuro scenario sociale che vedrà “l’economia della conoscenza” svolgere un ruolo sempre più importante, occorre che le aziende comprendano come solo la formazione possa colmare il gap in tema di “Business Etiquette” ancora esistente, perché non vi può essere altro modo per raggiungere quelle conoscenze e scoprire tutti quegli aspetti protocollari propri di un fare impresa dove alla Leadership si sostituisca la “Leaderchic” e le relazioni interne siano all’insegna del benessere e dell’armonizzazione tra le varie componenti aziendali e il mondo dei contatti esterni.

Utilizzare le Buone Maniere diviene un percorso obbligato con tutti e non solo con alcuni che – per la loro posizione – potrebbero giovarci: se mi comporto bene con la signora delle pulizie – riconoscendole un ruolo e motivandola – il giorno dopo mi ritroverò ad entrare un ufficio splendente.