

GALATEO

BUSINESS
ETIQUETTE

L'arte dell'

Accoglienza

QUANDO IL PRIMO GESTO
DIVENTA MEMORIA

Accogliere non significa semplicemente ricevere qualcuno.

Accogliere significa dare forma a un'esperienza ancora prima che abbia inizio.

Nell'epoca dell'esperienza, del dettaglio e della relazione, l'accoglienza diventa una vera e propria competenza strategica. È il primo contatto, il primo sguardo, il primo gesto che racconta chi siamo, quali valori rappresentiamo e quale cura riserviamo alle persone che entrano nel nostro mondo.

Questo capitolo nasce per esplorare l'arte dell'accoglienza come linguaggio professionale, fatto di comportamento, presenza, consapevolezza e rispetto.

Un'arte che riguarda tanto la **Business Etiquette** quanto il ruolo, spesso sottovalutato, di figure chiave come **Hostess e Steward**, veri e propri ambasciatori dell'esperienza negli eventi.

La Business Etiquette non è un insieme di regole polverose da manuale, ma una competenza concreta e strategica. Essa riguarda comportamento, comunicazione, presenza, rispetto reciproco e cura delle relazioni professionali.

Non si tratta semplicemente di "buone maniere": è un linguaggio culturale e sociale che permette alle persone e alle aziende di muoversi con efficacia dentro contesti diversi, costruendo fiducia, autorevolezza e relazioni durature.

Nel corso degli anni, e oggi più che mai, l'etichetta aziendale è diventata un elemento fondamentale perché:

- favorisce interazioni rispettose e professionali;
- crea un clima lavorativo positivo;
- facilita collaborazioni efficaci tra team e stakeholder;
- costruisce un'immagine forte dell'azienda e delle persone che la rappresentano.

74 COS'È DAVVERO LA BUSINESS ETIQUETTE

La Business Etiquette può essere definita come l'insieme di comportamenti, usi e norme non scritte che guidano gli scambi professionali in modo rispettoso, chiaro e produttivo. Include

“ LA CURA E LA CONSIDERAZIONE SONO LE BASI PER CONNESSIONI SOLIDE E DI FIDUCIA.

modi appropriati di comunicare, presentarsi, interagire nei meeting, gestire conversazioni, sia in presenza che in ambienti digitali.

Oltre alle competenze technical, queste regole di comportamento influiscono direttamente sulle relazioni e sulla percezione che gli altri hanno di te e della tua azienda. Non è un concetto statico: muta con la cultura aziendale, gli stili di leadership, le tecnologie e le dinamiche internazionali. In un'epoca di team ibridi e globali, saper leggere e adottare i segnali comportamentali giusti è fondamentale.

PERCHÉ OGGI È ANCORA IMPORTANTE

In passato l'etichetta poteva essere confusa con formalismi rigidi, ma oggi il suo ruolo è più concreto e strategico. In un contesto lavorativo dove:

- persone di culture diverse interagiscono regolarmente;
- la comunicazione digitale è dominante;
- i team sono multigenerazionali;

La Business Etiquette diventa un ponte tra differenze, riducendo fraintendimenti e potenziando la collaborazione.

Secondo una riflessione di esperti, anche se il mondo si è globalizzato e le formalità sono diminuite, la cura e la considerazione verso gli altri restano fondamentali per costruire rapidamente connessioni solide e di fiducia con interlocutori diversi.

Un ambiente professionale basato su rispetto, consapevolezza e competenza sociale favorisce non solo la produttività, ma anche la soddisfazione personale, la reputazione individuale e la reputazione aziendale nel lungo periodo.

AIUTA A COSTRUIRE RELAZIONI PROFESSIONALI FORTI

Al centro della Business Etiquette c'è l'idea che il successo nelle relazioni professionali non dipende solo dai risultati numerici, ma da **come si costruiscono e si mantengono i rapporti con colleghi, clienti e partner**. Interazioni rispettose e attente creano fiducia, e la fiducia è la base di ogni relazione di qualità.

I comportamenti quotidiani - come la puntualità, il saluto attento, l'ascolto empatico, l'uso appropriato del linguaggio e della comunicazione non verbale - sono indicatori di rispetto e professionalità che vengono percepiti e ricordati. In un mondo dove la prima impressione si forma in pochi istanti, questi segnali fanno la differenza.

Una buona etichette può essere anche un vantaggio competitivo: aziende e professionisti che adottano comportamenti professionali coerenti migliorano la loro reputazione, favoriscono fiducia negli interlocutori e riducono rischi di conflitto.

L'EVOLUZIONE NEL MONDO MODERNO

Con l'aumento del lavoro remoto, le interazioni digitali sono diventate la norma. Questo ha portato alla necessità di un nuovo tipo di etichette: quella digitale. Le regole di comportamento ora includono:

- uso appropriato delle email e dei messaggi;
- gestione rispettosa delle videoconferenze;
- attenzione alla comunicazione asincrona;
- cura della presenza online.

Inoltre, le aziende stanno riconoscendo sempre più che la Business Etiquette non è un "lusso culturale", ma parte integrante di una cultura aziendale forte, che promuove inclusività e rispetto per tutte le persone, indipendentemente dalla loro provenienza o ruolo.

CULTURA, COMUNICAZIONE E LEADERSHIP

La Business Etiquette non è solo comportamento personale: è uno strumento di leadership. Leader che padroneggiano queste competenze sono più efficaci nel creare:

- team coesi;
- ambienti produttivi;
- relazioni di fiducia durature.

Un recente contributo evidenzia come la capacità di comunicare con rispetto e competenza influenzi

significativamente la percezione di affidabilità e autorevolezza, soprattutto nei ruoli di leadership. Essa aiuta le aziende a:

- creare relazioni professionali efficaci;
- lavorare con team multiculturali;
- comunicare con chiarezza;
- ridurre conflitti dovuti a incomprensioni;
- costruire fiducia anche nei momenti di cambiamento.

La Business Etiquette è dunque un investimento non superficiale: include competenze, empatia, consapevolezza, capacità di ascolto e capacità di adattarsi ai contesti senza perdere autenticità.



L' INTERVISTA



Monica Iotti

“ **BUSINESS
ETIQUETTE
OGGI** ”

A questo scopo abbiamo chiesto a **Monica Iotti**, esperta di Business Etiquette e Bon Ton contemporaneo.

Oggi si parla sempre più di Business Etiquette come leva strategica. Cosa è cambiato rispetto al passato e perché le aziende non possono più considerarla un tema “secondario”?

“Negli ultimi anni la Business Etiquette è passata da insieme di “buone maniere” a leva strategica. La Business Etiquette è la gestione delle relazioni, del posizionamento dei brand, coerenza tra i valori dichiarati e comportamenti reali.

Diventa strategica perché il business è diventato relazionale, il mercato è saturo e i prodotti simili hanno spostato il valore su: l'esperienza, la fiducia e la reputazione.

La prima differenza, non è cosa fai, ma come ti comporti.

La forma è importantissima, la visibilità è totale e continua, tra call online, social, eventi e vari contatti multiculturali, quindi oggi l'errore relazionale, costa quanto di più, di quello tecnico.

La Business Etiquette non è un controllo, ma è bensì un rispetto operativo.

Non può essere un tema secondario, perché incide direttamente sulla reputazione, perché è il comportamento che comunica il brand. Infatti la reputazione non nasce più dai valori scritti, ma bensì da come si gestisce una riunione, da come si ascolta, da come si comunica anche un semplice no”.

Nel tuo lavoro con aziende e team, quali sono gli errori più frequenti che vedi emergere nelle relazioni professionali, soprattutto in contesti multiculturali e digitali?

“Ci sono molti errori che vengono fatti all'interno delle aziende, uno di questi è sicuramente pensare che “professionale” significhi uguale ovunque.

Ad esempio: usare lo stesso tono, un ritmo, il livello di informalità con tutti, oppure applicare dei codici culturali occidentali aziendali, come standard universali anche ad altre culture, confondere la

velocità con l'efficienza, soprattutto nel digitale, anche questo è un grave errore come ad esempio dare risposte secche nelle e-mail, call senza apertura né chiusura, e-mail ridotte al minimo indispensabile, passare subito al "tu", usare gli emoji, battute di sarcasmo o ironia culturale non condivisa.

Infatti uno degli errori più gravi oggi giorno aziendali è quello di non formare; molte aziende investono in competenze tecniche, ma non insegnano a come si traducono nei comportamenti. Quindi gli errori più frequenti all'interno delle aziende nascono da tre tipi di illusione: che il proprio codice sia neutro e assoluto, che il digitale semplifichi e che l'etichetta sia un accessorio".

In che modo la Business Etiquette incide concretamente sulla leadership e sulla percezione di autorevolezza di chi guida un'organizzazione o un team?

"La Business Etiquette incide sulla leadership perché trasforma il ruolo d'autorevolezza riconosciuta e non imposta.

Oggi chi guida non viene valutato per ciò che dice, ma per come si comporta. Della gestione del potere, nell'ascolto, nei micro gesti, nel comportamento e portamento quotidiani, nelle riunioni, nelle call, nei momenti difficili.

Puntualità, rispetto dei turni di parola, chiarezza senza aggressività, coerenza tra valori dichiarati e azioni concrete, costruiscono fiducia e credibilità.

La Business Etiquette limita la leadership e la rende efficace.

È l'uso consapevole delle relazioni che permette al potere di diventare autorevolezza e al team di riconoscere chi guida come affidabile, rispettoso e credibile".

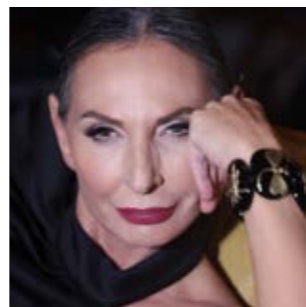
Quali benefici concreti stanno già riscontrando le aziende che hanno investito in percorsi di Business Etiquette, sia in termini di relazioni interne che di posizionamento verso clienti e stakeholder?

"Le aziende che investono sulla Business Etiquette ottengono benefici concreti e immediati. Internamente all'azienda la leadership diventa più autorevole, le relazioni sono più fluide, meno conflitti, maggior fiducia e coinvolgimento e partecipazione attiva.

Le persone lavorano meglio perché sanno come stare nella relazione.

Per quanto riguarda invece il posizionamento aziendale, esternamente viene creata una realtà più solida, maggior credibilità verso il cliente e stakeholder, relazioni commerciali più stabili e reputazione coerente con i vari partner, clienti e fornitori.

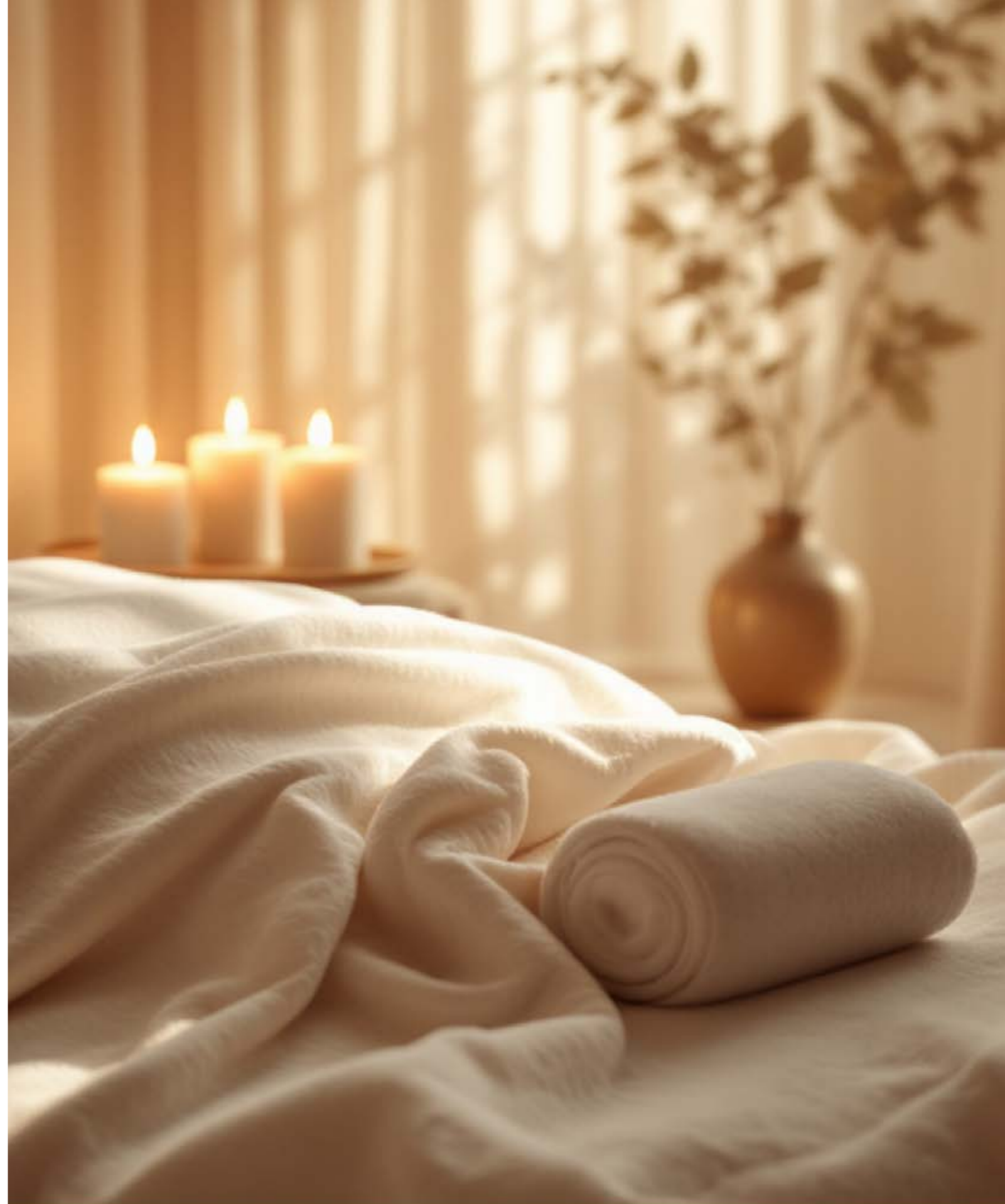
I benefici quindi aziendali sono enormi, la business etichette non è "come apparire", ma come lavorare meglio insieme e come essere riconosciuti come affidabili, autorevoli e professionali".



Monica Iotti accompagna aziende, professionisti e team in un percorso di consapevolezza comportamentale che va ben oltre le regole formali. Il suo lavoro si concentra sull'evoluzione della Business Etiquette come competenza strategica, capace di incidere sulla qualità delle relazioni, sulla leadership e sull'immagine professionale in contesti sempre più complessi, multiculturali e ibridi. Attraverso un approccio moderno, concreto e applicabile, Monica aiuta le organizzazioni a tradurre rispetto, cura e attenzione in comportamenti quotidiani coerenti con i valori aziendali.

“
**IL GALATEO
È UNA SCIENZA
DI VITA,
ABBRACCIA TUTTO.
È ETICA, È ONORE.**

EMILY POST



MIC
MAISON CLINIC

**ESTETICA SARTORIALE
SALITA DEI FRATI 2A, 6900 LUGANO
+41 79 65 11 711**



Get in touch!



SIMONETTA ROTA AGENCY
LUXURY EXPERIENCE & STRATEGIC MARKETING

- 📍 Via P. Lucchini 10,
6900 Lugano, Svizzera
- ☎ +41 79 194 54 19
- ✉ info@simonettarota.com
events@simonettarota.com
marketingecomm@simonettarota.com
- 🌐 simonettarota.com