



# PROYECTO DE CAPACITACION RELACIONES PÚBLICAS, PROTOCOLO Y ETIQUETA EN LOS NEGOCIOS

## Presentación:

En medio de la globalización, se vuelve indispensable conocer las reglas de etiqueta, protocolo y los usos y costumbres de los diferentes países con los que negociamos y desarrollamos, paralelamente, la habilidad de generar relaciones adecuadas con los visitantes, de acuerdo con sus propias costumbres, ya sean nacionales o extranjeros.

Las empresas a las que les importe la imagen que transmiten, deben dotarse de conocimientos de protocolo y etiqueta, tanto nacional como internacional. El protocolo empresarial está basado en el protocolo oficial, con algunos matices que se han ido adaptando a las diversas circunstancias, tales como el hecho de la entrada de la mujer en el mundo empresarial.

En ocasiones, nos podemos encontrar en la preparación de un evento y no saber quién precede a quién, dónde deben situarse el Director o la Jefa de ventas, cómo recibir a los invitados, etc.

## Beneficios de participar en este programa:

- Familiarizarse con las reglas generales del protocolo: su necesidad e interés, e introducirse en el conocimiento de los factores y técnicas básicas que, necesariamente, deben intervenir en la organización.
- Conocer las raíces de nuestro protocolo y sus códigos de conducta.
- Conocer las pautas de comportamiento empresarial.
- Saber ser y estar en cada momento y evento social y empresarial.

## Dirigido a:

Secretarías Ejecutivas, Asistentes Administrativos y personal de apoyo.

## Duración:

16 horas

## Contenido Temático:

### 1. Comportamiento y desempeño, desenvoltura social y empresarial

- 1.1 Normas básicas de protocolo (la cortesía).
- 1.2 Normas de presentación, saluciones y despedidas.

### 2. La importancia de la imagen de la empresa mediante el protocolo

- 2.1 La percepción.
- 2.2 Identidad e imagen corporativa.
- 2.3 El asistente administrativo: Imagen, descripción y respeto.
- 2.4 Cortesía con el cliente interno y externo.
- 2.5 La comunicación de la empresa hacia los clientes.

### 3. La imagen personal

- 3.1 La vestimenta adecuada para cada evento.
- 3.2 La etiqueta masculina y femenina.
- 3.3 Nuestro lenguaje corporal y verbal.

### 4. Reglas de cortesía en la empresa

- 4.1 Visitas en la oficina: responsabilidades hacia los visitantes.
- 4.2 Las presentaciones.
- 4.3 Funciones del anfitrión (a).
- 4.4 Las despedidas.

### 5. Protocolo en reuniones de negocios

- 5.1 La Importancia del protocolo.
- 5.2 Cómo crear un entorno favorable.
- 5.3 Coordinación eficaz de eventos.
- 5.4 Posicionamiento de los participantes en las salas de juntas.
- 5.5 Qué ofrecer: bebidas y alimentos.
- 5.6 Las comidas de empresa.

## 6. Las comunicaciones en el protocolo empresarial

- 6.1 La comunicación verbal.
- 6.2 La comunicación no verbal.
- 6.3 La comunicación escrita.
- 6.4 Protocolo en internet.
- 6.5 Protocolo en el uso del celular.

## 7. Usos y costumbres sociales en el mundo empresarial

- 7.1 Decálogo del protocolo empresarial internacional.
- 7.2 Protocolo y comunicación en diversos países.

## 8. Obsequios

- 8.1 Cuándo.
- 8.2 Dónde.
- 8.3 De qué monto.



Alianzas Estratégicas en Capacitación, S.C.



Alianzas Estratégicas en Capacitación, S.C.