

TÍTULO CURSO



CURSO DE PROTOCOLO APLICADO A LA EMPRESA

Descripción breve del curso

Introducción

PROTOCOLO EMPRESARIAL

Fundamentos

Protocolo es sinónimo de organización, consenso, costumbres y normas, con un fin eminentemente práctico pues, sobre todo, su finalidad es ofrecer una imagen personal y profesional correcta, y simplificar y gestionar cualquier actividad por grande o pequeña que sea. Pero también es orden y reflejo de "saber ser y saber estar". Se entiende por tanto el concepto "Protocolo" no como un cuidado de las meras formalidades, sino *un reflejo del respeto e interés que mantenemos hacia el entorno (laboral o social), y hacia sus interlocutores y circunstancias.*

La presentación de un producto, la organización de una comida o de una reunión de trabajo o incluso de una visita en el despacho, la recepción de una delegación nacional o extranjera, realizar un saludo o una presentación entre distintas personas, saber interpretar una invitación, o conocer las

normas de etiqueta en la mesa son sólo algunos de los muchos ejemplos que se estudiarán en este seminario.

El objetivo de este curso es acercar esta “herramienta” tan útil e imprescindible a todos los profesionales pues lo que consigue en cualquier ámbito es una gestión eficaz, poniendo un gran cuidado en las formas, la correcta organización, la imagen, la calidad y la excelencia. De hecho, los expertos llaman la atención sobre la rentabilidad (en términos económicos) del uso de las normas de protocolo en las empresas e instituciones, y por ello es de interés para cualquier profesional.

Teniendo en cuenta que la preparación empresarial se extiende cada vez a campos más diversificados, este curso está pensado para personas emprendedoras que buscan la excelencia tanto en su trabajo como en su entorno personal. De hecho, lejos de lo que parece, su campo de acción es tan necesario en las empresas e instituciones, como en la vida diaria.

- **Fechas y horario:** (23 al 27 de julio/ de lunes a viernes) 20 horas lectivas en 5 días (mañanas) de 4 horas cada día
- **Precio y plazo de inscripción:** 175€
155€ si la inscripción se realiza una semana antes del plazo acordado.
- **Grupos (mínimo y máximo de personas):** mínimo 10 - máximo 30

Programa

INTRODUCCIÓN AL PROTOCOLO – DEFINICIONES Y NORMAS

Protocolo; para qué sirve y para qué sirve. La Ley de la derecha. Las figuras del anfitrión y el Invitado de honor. El ordenamiento de las banderas. Introducción a la organización de eventos.

EL SALUDO, LAS PRESENTACIONES, HABILIDADES SOCIALES Y SABER ESTAR

Las relaciones en el trabajo. Lugares públicos, “Saber Estar” en la empresa, el saludo. Cómo presentar a los demás, Los tratamientos profesionales. El uso correcto de tú y usted.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Atención presencial y telefónica. Normas de protocolo al teléfono.

USOS Y COSTUMBRES EN LOS NEGOCIOS CON OTRAS CULTURAS

Protocolo, usos y costumbres con clientes extranjeros. Tratamiento de situaciones difíciles y resolución de conflictos.

LA ATENCIÓN DE VISITAS Y DELEGACIONES EN LA EMPRESA

Atención de visitas en la empresa, Visitas Programadas y no Programadas. Preparación de la agenda. Agasajo, cortesía y regalos de empresa.

LAS REUNIONES DE TRABAJO; ORGANIZACIÓN; SU "MODUS OPERANDI"

Infraestructura y organización. Organización de presidencias.

LA IMAGEN COMO FACTOR DE EXCELENCIA

Indumentaria "protocolaria". Imagen profesional. Interpretación de las invitaciones. Trajes de Etiqueta. La imagen ante los medios de comunicación.

LA COMUNICACIÓN VERBAL

Dicción. Uso y proyección de la voz. Elaboración de un discurso breve. Las intervenciones en los Medios de comunicación.

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

Los gestos en el ámbito laboral, a examen.

LA DOCUMENTACIÓN DEL PROTOCOLO EMPRESARIAL

Redacción y reglas de correspondencia, fax, correo electrónico, uso de tarjetones, tarjetas de visita, invitaciones, saludas, etc.

LA MESA COMO ESPACIO DE COMUNICACIÓN

Las comidas de negocios; modalidades, etiqueta y comportamiento en la mesa, montaje. Reglas sobre el vino y los alimentos, etc.

La realización de esta clase será práctica. El precio pagado por cada alumno incluye un almuerzo en un restaurante para ver in situ las normas y habilidades de protocolo y etiqueta en la mesa, montaje, tipos de servicio, el lenguaje de los cubiertos, etc.

Datos

Mar Casas

Especialista Universitaria en Protocolo y Ceremonial de Estado e Internacional (Universidad de Oviedo y Escuela Diplomática de Madrid)

Experto Universitario en Protocolo y Ceremonial en Organismos Públicos y Empresas privadas (Universidad de Alicante y UNED Denia)

Periodista freelance

630 55 40 40 www.marcasas-protocolo.es protocolo@marcasas-protocolo.es