



Protocolo Empresarial

Agenda

- *Primera sesión*
 - Introducción.
 - La nueva cultura empresarial y la nueva forma de relacionarse.
 - Imagen empresarial.
- *Segunda sesión*
 - Como cerrar un negocio.
 - Que nunca hacer.
 - Puesta en práctica en su empresa.

Agenda

- *Primera sesión*
 - **Introducción.**
 - La nueva cultura empresarial y la nueva forma de relacionarse.
 - Imagen empresarial.
- *Segunda sesión*
 - Como cerrar un negocio.
 - Que nunca hacer.
 - Puesta en práctica en su empresa.



Protocolo por definición

- El protocolo es el conjunto de normas y disposiciones legales vigentes que, junto a los usos, costumbres y tradiciones de los pueblos, rigen la celebración de los actos oficiales.

(Gerardo, 2007)



Protocolo por definición

- El protocolo entendido como una serie de técnicas que, utilizadas debidamente y de manera singular y específica para cada acto que la empresa acometa, permitan la mejor organización del mismo, con el fin de conseguir los objetivos globales en función de la trascendencia pública que la empresa haya decidido tener.

(Gerardo, 2007)



Protocolo por definición

- El protocolo estará presente en todo el accionar de una empresa de manera directa, de persona a persona, por medio de la palabra o a través de acciones que transmitan sensaciones.

(Gerardo, 2007)

Protocolo por definición

- Deberá sumarse a las líneas de negocio, dotarlas de fuerza y mensaje, de atención personalizada, reforzando el trato con todos sus públicos y adquiriendo un prestigio en la sociedad de manera general, incidiendo directamente en el prestigio de la marca empresarial o del producto.

(Gerardo, 2007)

Es rentable????

- Las marcas con un protocolo establecido son marcas mas sólidas, mas creíbles, mas fiables, mas queridas y mas duraderas en el tiempo.
- Es una gran manera de fidelizar clientes y mejorar la rentabilidad de la empresa.

Es rentable????

- El ambiente de trabajo mejora y se logra mayor productividad y pertenencia.
- El “saber hacer” de una empresa se constituye en una ventaja competitiva muy difícil de copiar.
- Un ejecutivo tiene mas opciones cuando proyecta una imagen correcta.

Agenda

- *Primera sesión*
 - Introducción.
 - La nueva cultura empresarial y la nueva forma de relacionarse.
 - Imagen empresarial.
- *Segunda sesión*
 - Como cerrar un negocio.
 - Que nunca hacer.
 - Puesta en práctica en su empresa.



La Nueva Cultura Empresarial

- Los cambios tecnológicos:
 - Celular. 1980´s
 - Las laptops o tablets. 1980´s y 2000
 - La televisión por cable. 1990´s
 - La manera de hablar, de vestarnos, de relacionarnos.
 - Los valores.



La Nueva Cultura Empresarial

- Los cambios culturales:
 - Los mercados, i.e. globalizados
 - La competencia, i.e. global, regional
 - La manera de hacer negocios, i.e. virtual, digital
 - Los valores por los que se compra, i.e. RSE

La Nueva Forma de Relacionarse



facebook.

- Persona a persona
- Vía correo electrónico
- Vía redes sociales
- Vía video conferencia

ebay™

skype™

Taller

- ¿Cuál es la imagen que su empresa pretende proyectar?
- Describa el protocolo empresarial actual de su empresa.
- ¿ Que cambios realizaría usted para mejorar la imagen de su empresa?



Agenda

- *Primera sesión*
 - Introducción.
 - La nueva cultura empresarial y la nueva forma de relacionarse.
 - Imagen empresarial.
- *Segunda sesión*
 - Como cerrar un negocio.
 - Que nunca hacer.
 - Puesta en práctica en su empresa.



Imagen Empresarial

- “Como te ven te tratan, pero como te comportas te recuerdan.”

(Navarro, 2010)

- “Te reciben como te presentas, te despiden como te comportas.”

(Maiven)

Imagen Empresarial

- Dentro de la oficina:
 - Actuar con naturalidad.
 - Siempre sonría y salude.
 - Procure escuchar mas que hablar.
 - Sea ordenado con sus cosas y puesto de trabajo.



Imagen Empresarial

- Dentro de la oficina:
 - Sea considerado, i.e. no fumar en su puesto de trabajo o en el momento de abrir una ventana.
 - Busque la discreción y no fomente los chismes.
 - Sea respetuoso con los recursos de la empresa.



Imagen Profesional

- La vestimenta
- El maquillaje y peinado
- Los aromas
- Las manos
- El lenguaje corporal
- El saludo
- La tarjeta de presentación
- El teléfono
- El lenguaje



La vestimenta

- El uniforme: lavado, planchado, limpio, pulido.

Women



- Los trajes: sobrios, de corte clásico, en colores no llamativos.

Men





La vestimenta

- Las blusas: con manga, en materiales que no se arruguen o se manchen, sin accesorios llamativos.



La vestimenta

- Las faldas: no maxis ni minis, de una tela que no se arrugue.
- Los zapatos: limpios, de taco cómodo, no muy llamativos, cerrados de preferencia.



SKIRTS

Pencil, A-line, Fit & Flare.

Each mean **business**

...in the most *beautiful* way.

La vestimenta

- La corbata: en colores sobrios, sin dibujitos.
- Los zapatos: limpios, clásicos, sobrios.



Viernes Informal



- Ropa cómoda para trabajar.
- Sin logos o mensajes insultantes.
- Los accesorios no llamativos, bufandas si, sombreros no.



Viernes Informal



- Ropa playera, para jardín, para ejercitarse, para discotecar, deportiva no es buena para ir a trabajar.
- No se debe utilizar ropa con mucho escote adelante o atrás, en el estómago o que deje ver la ropa interior.



Viernes Informal

- No se debe utilizar sandalias ni zapatos deportivos.
- Los jeans deben ser oscuros, sin huecos o desteñidos, flojos y hasta el tobillo.





Viernes Informal





Viernes Informal



Algunos consejos para ellos

- Viste de acuerdo a tu cargo y tipo de empresa.
- Viste de acuerdo a tu tipo de cuerpo. i.e. traje de dos botones para un hombre delgado, de tres botones para un hombre pequeño, la corbata con rayas diagonales ensancha a un hombre delgado.



Algunos consejos para ellos



- Usa los colores que mejor vayan con tu color de piel, ojos y cabello. El color que uses abajo del rostro nunca debe notarse antes que tu cara.
- Usa la talla correcta de ropa.
- No uses joyas en abundancia ni muy llamativas.
- No cuelgues el teléfono en el cinturón.
- No guardes el bolígrafo en el bolsillo de la camisa.

Algunos consejos para ellos

- No utilizar esferográficos de plástico.
- No utilizar medias blancas con terno.
- Cuidado con el largo del pantalón.
- No utilizar terno con camisa de manga corta.



Algunos consejos para ellas

Women



- No utilizar joyas que suenen demasiado ni muy vistosas.
- No utilizar sandalias con medias nylon.
- Utiliza ropa de tu talla.
- Depilarse.
- No utilices zapatos que sean mas claros que las medias.

El maquillaje y peinado

- No seguir las modas.
- Buscar asesoría de un profesional en cuidado del cabello.
- Mantenerlo secado y peinado para ir a la oficina.





El maquillaje y peinado

- En maquillaje utilizar colores que van con el tono de piel: cálidas o frías.
- No sobre maquillar, maquillaje sobrio.
- Para tinturar el cabello toma en cuenta tu color de piel y ojos.

Maquillaje sutil



- Corrector
 - Base en el color de su piel
 - Rizador de pestañas
 - Rimel café o negro
 - Delineador de labios de color piel
 - Brillo de labios en color pastel
-
- Para el día

Maquillaje moderado



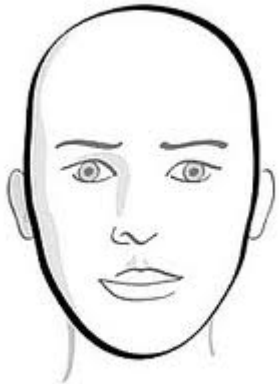
- Corrector
 - Base en el color de su piel
 - Rizador de pestañas
 - Sombra de ojos
 - Rimel café o negro
 - Delineador de labios
 - Lápiz de labios
 - Blush
-
- Para reuniones, almuerzos, etc.

Maquillaje ejecutivo

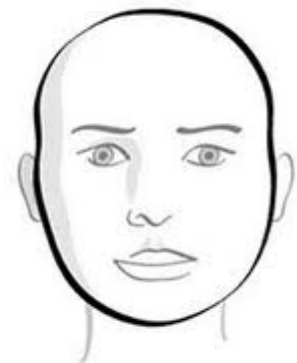


- Corrector
 - Base en el color de su piel
 - Rizador de pestañas
 - Sombra de ojos
 - Delineador de ojos
 - Rimel café o negro
 - Delineador de labios en colores oscuros.
 - Lápiz de labios en colores fuertes.
 - Blush
-
- Para presentaciones, cocktails, reuniones de mucha formalidad.

Peinado



- Rostro ovalado: cualquier tipo de corte. Busque resaltar sus mejores facciones.



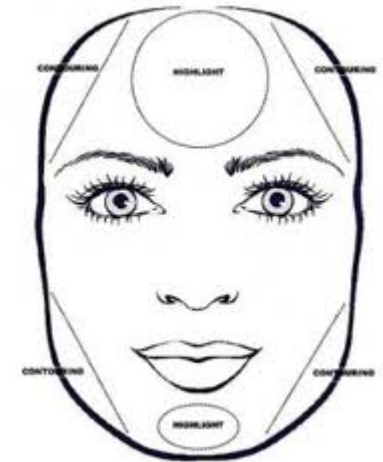
- Rostro redondo: cortes que añadan largura al rostro. No cortes que añadan volumen a los lados de la cara. Sin flequillo.



Peinado



- Rostro cuadrado: Corte redondos que traen el cabello hacia adelante. Los cortes que acaban en punta en la quijada son buenos. Para cabellos largos es mejor con onda y escalonados. Evitar flequillos.



- Rostro triangular: Cortes que ensanchen la quijada. Cortes medianos al hombro lo favorecen. Cortes escalonados y con volumen. Flequillos medianos hacia un lado.



Peinado



- Tipo de cabello:.
- El cabello fino es mejor mantenerlo corto para aparente ser mas espeso.
- Si tiene problemas de caída o perdida de cabello es mejor llevarlo corto también.
- Afeitarse siempre y si tiene una barba, candado o bigote mantenerlo pulido.



Peinado

- La forma del rostro es importante:
 - Redondo: cabello corto, especialmente a los lados y mas largo encima.
 - Cuadrado: cabello corto con la parte superior en punta.
 - Ovalado: cualquier tipo de corte.
 - Largo: la parte de encima corto y los lados largos.

Los aromas

- Utilizar desodorante siempre.
- Perfumes discretos.
- Desodorantes ambientales discretos.
- Cuidar la higiene bucal.



Las manos

- Hombres: uñas cortas, limadas, libres de pellejos, limpias.
- Mujeres: largo mediano, limpias, limadas ovaladas o cuadradas, con manicure francés de preferencia o colores no muy fuertes que combinen con la ropa.
- Suaves
- Desinfectadas



El lenguaje corporal

- Nuestra comunicación es 7% verbal, 38% vocal (tono, matices y otras características) y un 55% señales y gestos.
- El componente verbal se utiliza para comunicar información y el no verbal (Kinésica) para comunicar estados de ánimo y actitudes personales.

(Mehrabian, 1967)

El lenguaje corporal

- La distancia Proxémica:
 - la zona íntima: de hasta 45 cms. de distancia, donde se acercan las personas más allegadas (familia, amigos íntimos, etc).
 - La zona personal hasta 125 cms. aproximadamente, distancia utilizada en reuniones, entorno laboral y social.

(Ciencia popular)



El lenguaje corporal

- La distancia:
 - La zona social, hasta los 2 ó 3 mts. más o menos, que es utilizada con personas ajenas a nuestro entorno (el cartero, un electricista, etc. y gente en la vía pública).

(Ciencia popular)

El lenguaje corporal

- Las manos:
 - Palmas hacia arriba y abiertas, indican sinceridad, honestidad.
 - Palmas hacia abajo, abiertas, significan una posición dominante y en ocasiones, poca honestidad (cuando se quiere mentir).
 - Si cerramos la mano y apuntamos con un dedo, suele indicar una posición dominante y algo agresiva.



El lenguaje corporal

- Al saludar dar un apretón firme con la mano vertical.
- El apretón de manos puede ir acompañado de la otra mano encima haciendo un bocadillo a la mano de la persona saludada solo si es de confianza.

El lenguaje corporal

- Entrelazar las manos: puede ser a la altura de la cara, apoyados en la mesa, o de pié en la parte baja de la cintura denota una actitud negativa.
- Frotarse las manos: tiene un significado positivo, se espera algo bueno, una expectativa positiva, un buen entendimiento entre las partes.



El lenguaje corporal

- Juntar las yemas de los dedos de ambas manos, significa un alto grado de confianza en uno mismo, y una seguridad. Hacia arriba se utiliza cuando se opina sobre algo; hacia abajo se suele utilizar cuando se está escuchando.
- Cuando cruzamos y agarramos nuestras manos por detrás de la espalda, denota un alto grado de seguridad en nosotros mismos y una clara posición dominante.

El lenguaje corporal

- En cambio, si lo que cogemos por la parte trasera son nuestras muñecas es signo de intranquilidad e inseguridad.
- Meterse las manos en los bolsillos dejando los pulgares fuera es signo de poderío , de dominación, de seguridad. Pero si metes toda la mano al bolsillo denota inseguridad.

El lenguaje corporal

- Cruzar los brazos, es un signo de actitud defensiva. Pero si lo hacemos con los puños cerrados, significa además una actitud hostil.
- Otras maneras de formar una "barrera", es sujetando algún objeto contra nuestro pecho (un bolso, un libro, una carpeta, etc).



El lenguaje corporal

- Las posturas:
 - Rectos al caminar
 - Nunca chorrearse en la silla
 - Brazos a la altura de la cintura
 - Caminar sin arrastrar los pies
 - Levantar la mirada
 - Cruzar las piernas
 - Por el lado derecho y cediendo el paso a las damas





El saludo

- El saludo sea por pura cortesía o compromiso, debe ir acompañado de un gesto cordial como una sonrisa.
- El caballero saluda a la dama.
- El más joven saluda a la persona de más edad.



El saludo

- El que va solo saluda a las personas que van en grupo.
- Cuando se combinan varias circunstancias, como edad, sexo, etc. suele prevalecer la edad.
- No utilizar el beso al menos de que la dama sea de confianza.

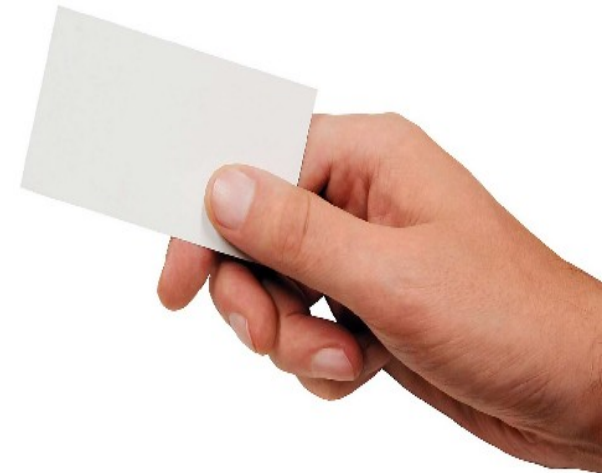
La tarjeta de presentación

- Nombre completo, cargo, dirección, teléfonos, correo electrónico, dirección web, etc.
- Impresas en papel kimberly, con un color de tinta y un tipo de letra, tanto en tamaño como en tipo de fuente, perfectamente legible por cualquier persona.



La tarjeta de presentación

- Debe llevar un número de tarjetas suficientes.
- Si su empresa negocia con otros países es mejor imprimir las tarjetas de un lado en inglés y del otro en español.
- Asegúrese de incluir los códigos de país y ciudad.



La tarjeta de presentación

- Se intercambia al principio o al final de la reunión.
- Si le entregan una devuelva la cortesía.
- Nunca con tachones o correcciones.
- Nunca sucia y arrugada.
- Llevarlas en tarjetero.
- Guardar las que le entreguen en el bolsillo superior del saco.



El teléfono y la cortesía

- Apagar el celular al entrar a una reunión o cena.
- Nunca recibir mensajes de texto o chatear en las reuniones o cenas.
- Responder el teléfono a la segunda timbrada máximo.
- Nunca saludar con monosílabos.
- No dejar a la persona en espera.
- Despedirse cordialmente.
- Devolver las llamadas y los mensajes.



El lenguaje

- Utilizar un tono de voz adecuado al comunicarse.
- Tratar de usted si no conoce a la persona o es de mayor rango.
- Expresarse correctamente, no utilizar tropicalismos como: élé, mamita, mijo, niña.
- Ojo con las expresiones como malas palabras o tropicalismos como: chévere, chuta, oíte, man, hue...
- Buscar mirar a los ojos y no utilizar mucho las manos.



El lenguaje

- Utilizar palabras sencillas, no rebuscadas.
- No sobre prometer ni alardear.
- No repetir ni redundar en temas.
- Hablar con lenguaje positivo.
- Asumir los errores como propios.

Agenda

- *Primera sesión*
 - Introducción.
 - La nueva cultura empresarial y la nueva forma de relacionarse.
 - Imagen empresarial.
- *Segunda sesión*
 - Como cerrar un negocio.
 - Que nunca hacer.
 - Puesta en práctica en su empresa.

Como cerrar un negocio

- Puntualidad
- Jerarquía
- Agenda
- Comida de negocios
- Videoconferencia
- E-mails
- Celebración
- Regalos
- Tabús

Puntualidad

- Llegue 20 minutos antes al sitio de la reunión.
- Escoja la mesa, las herramientas que utilizará.
- Pruebe la tecnología
- Planee la colocación de los puestos y coloque la documentación necesaria.
- Revise la iluminación.
- Considere bebidas para los puestos.



Jerarquía

- Respetar la jerarquía y el rango de las personas.
- La persona mas importante va en la cabecera.
- Igualmente, el orden de las intervenciones es por rango.



Agenda

- El anfitrión confirma a los asistentes, recibe a los invitados.
- Presenta la agenda por escrito con los tiempos de reunión. Incluye en la carpeta todos los documentos necesarios.
- Hace la entrega de las tarjetas de presentación.



Comida de negocios

- En Latinoamérica los mayores negocios se cierran entorno a una mesa.
- En Estados Unidos en una cena nunca se habla de negocios.



Comida de negocios

- Para afianzar relaciones:
 - No se habla de negocios.
 - Evitar preguntas personales como religión, tendencia política o temas familiares.
 - Los anfitriones escogen el sitio que tiene que ser refinado.
 - El que invita paga.
 - No escoja platos caros ni difíciles de comer.
 - OJO con el consumo de alcohol, solo beber si el anfitrión le ofrece bebidas alcohólicas y con moderación.



Comida de negocios

- Para cerrar un negocio:
 - Los anfitriones escogen el sitio que tiene que ser refinado.
 - El que invita paga.
 - No escoja platos caros ni difíciles de comer.
 - Se habla de negocios después del aperitivo o del primer plato si las partes se conocen, sino se lo hace en la sobremesa.
 - El que invita a la cena empieza a hablar de negocios.
 - No desplegar carpetas en la mesa al menos que la otra parte lo solicite.



Comida de negocios

- Etiqueta:
 - Verifique las preferencias de su invitado.
 - No ir acompañados.
 - Siente a las damas primero.
 - Siéntese al lado de la persona con la que quiere cerrar el negocio.
 - Evite los silencios prolongados.



Comida de negocios

- Etiqueta:
 - No fume en la mesa.
 - No se maquille ni peine en la mesa.
 - Coma cuando su anfitrión lo haga.
 - Coloque la servilleta en su regazo, cuando acabe de comer póngala en el lado izquierdo del plato, nunca encima.



Comida de negocios

- Etiqueta:
 - No enfríe la comida soplando sobre ella.
 - No use palillos, uñas o servilletas para desalojar comida en la mesa.
 - Cuando a cabe de comer no retire el plato ni lo amontone. Coloque los cubiertos encima del plato como si fueran las cuatro y veinte.



Comida de negocios

- Etiqueta en la mesa:
 - El plato de pan a la izquierda es el tuyo.
 - El vaso de agua a la derecha es el tuyo.
 - Nunca cuelgues la servilleta en el cuello.
 - Ofrece la bandeja de pan antes de servirte.
 - Sienta a tu cliente en el puesto con la mejor vista.
 - No pongas el celular en la mesa.

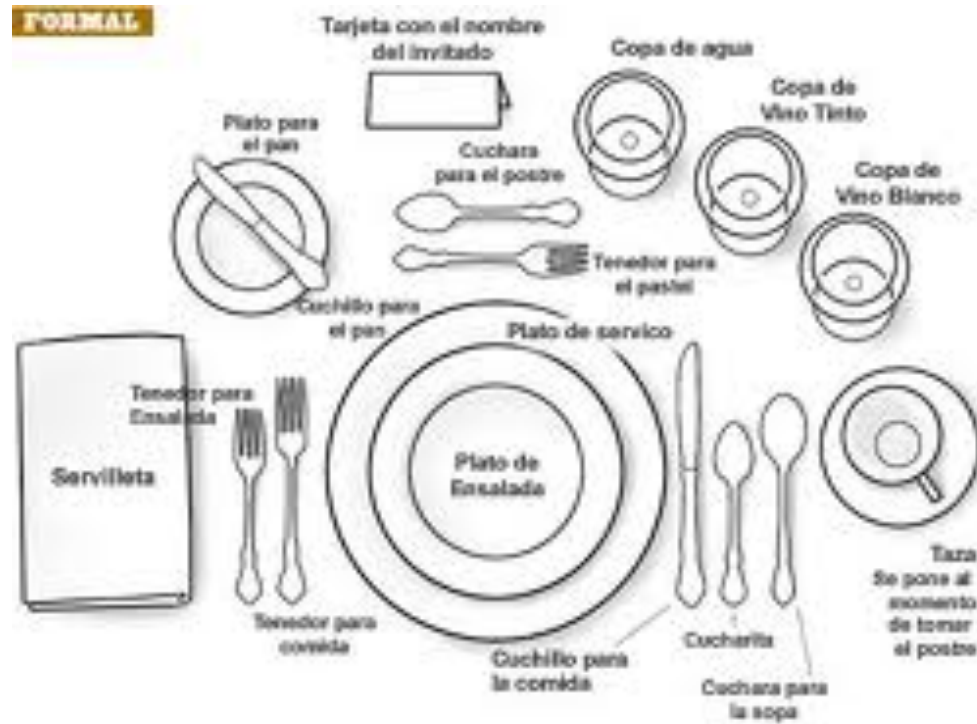


Comida de negocios

- Etiqueta en la mesa:
 - No termines de comer antes que el resto.
 - De preferencia no consumas alcohol.
 - No señales con los cubiertos.
 - Utiliza el cuchillo para cortar, no el tenedor.
 - No hables con la boca llena, ni bebas con comida en la boca.
 - Acompaña a tu cliente hasta la salida.



Comida de negocios



Videoconferencia

- Escoger un lugar iluminado y sin ruidos.
- Escoger un interlocutor.
- Hacer que todas las personas se presenten al principio de la reunión.
- Enviar los documentos con anticipación para que todos los tengan.
- Hablar por turnos.



E-mails

- Nunca escriba sus emails en mayúsculas.
- Evite cometer errores ortográficos.
- No abrevie palabras ni utilice jergas.
- Salude al inicio y al final.
- Siempre responda los e-mails que recibe en un tiempo prudencial (24 horas a 48 max).



Celebración

- La mejor forma de celebrar es con un cocktail semi formal.
- Se puede cenar y brindar con un buen vino.
- Evitar los festejos ostentosos con licor y baile.

Regalos

- Se regala cuando se quiere agradecer por algo o cuando se conmemora una fecha, por ejemplo Navidad.
- El regalo no debe ser ostentoso.
- No debe poner en compromiso al que lo recibe.
- Puede llevar o no el logo de su empresa.
- No debe ser personal sino útil.
- Se puede dar un detalle cuando ha habido terceros involucrados.





Finalmente...

- Tener en cuenta los detalles. Quien ignora el detalle ignora la realidad.

Hans Kehrl



Puesta en práctica

- Utilice la información elaborada en el primer taller.
- Como abordan el tema de protocolo empresarial en su empresa? Como lo aborda a nivel persona?
- Realice un Plan de Mejora Personal utilizando todo lo aprendido en este módulo.
- Realice un Plan de Protocolo Empresarial – lineamientos para su empresa.

Bibliografía

- Correa Sanchez, G. (2007). Recuperado de www.protocolo.com
- Navarro, D. (2010). Recuperado de <http://www.cnnexpansion.com/opinion/2010/05/18/imagen-profesional-error-cnnexpansion>
- Mehrabian, A. and Wiener, M. (1967). Decoding of inconsistent communications, *Journal of Personality and Social Psychology*, 6, 109-114
- Mehrabian, A., and Ferris, S.R. (1967), Inference of Attitudes from Nonverbal Communication in Two Channels, *Journal of Consulting Psychology*, 31, 3, 48-258
- <http://www.kaaj.com/psych/>

Bibliografía

- <http://www.maiven.es/protocolo.html>
- http://www.cienciapopular.com/n/Ciencia/Comunicacion_No_Verbal/Comunicacion_No_Verbal.php
- Fotografías:
 - www.bananarepublic.com
 - Google images
 - www.icouniforms.com
- Videos:
 - www.coca-cola.com
 - www.bancodelpacifico.com
 - www.alibaba.com
 - www.apple.com
 - www.youtube.com