

# Protocolo Empresarial

**60 Horas**

## **Temario**

- Protocolo empresarial
  - Protocolo empresarial
  - La importancia del protocolo en la empresa. La Identidad Corporativa
  - La Identidad Corporativa
  - La ubicación del protocolo en la empresa
  - La necesidad del protocolo en la empresa
  - Manual Interno de Protocolo en la empresa
  - Características del Manual: conciso y directo
  - Elaboración de un Manual Interno de Protocolo en la empresa
  - Normas Generales referidas al Anfitrión
  - El Protocolo en la Empresa
  - La Identidad Corporativa. Imagen y Códigos de empresa
  - El papel de la secretario/a
  - La Etiqueta
  - Las Invitaciones
  - La puntualidad
  - Las Instalaciones
  - Las Banderas
  - Reglas operativas del protocolo empresarial

- Flexibilidad en el uso de las técnicas organizativas
- Utilización de un Protocolo Comparado
- Utilización de las Ordenaciones Mixtas
- El Tratamiento de las Visitas
- Diferentes tipos de Actos En La Empresa
- Actos propios
- Actos Ajenos
- Protocolo laboral
  - Protocolo laboral
  - El protocolo laboral, general
  - El trabajo y sus relaciones internas
  - La cortesía
  - Jerarquías internas
  - El protocolo empresarial, la organización y los RRHH
  - La importancia de los Recursos Humanos en la actualidad
  - Interés por el trabajo
  - Colaboración
  - Estabilidad
  - Preparación
  - Responsabilidad
  - Inteligencia
  - Experiencia
  - Equipos de trabajo
  - Ventajas
  - Aumento de la productividad
  - Ambiente de trabajo
  - Comunicación eficaz

- División adecuada del trabajo
- Compromiso
- Satisfacción
- Principios
- Los equipos y las oportunidades
- Los trabajadores y sus capacidades
- Líderes
- La responsabilidad
- Sinergias
- El liderazgo
- Definición de liderazgo
- ¿Qué es realmente un líder?
- Atributos del líder
- Habilidades del líder
- El futuro
- Estilos de liderazgo
- Líder autócrata
- Líder participativo
- Líder liberal
- Líder carismático
- El líder y las decisiones
- El líder y el equipo
- Los Objetivos
- Peligros del líder
- Temeroso
- Sin energía
- Evitación del riesgo

- Soberbio
- Honestidad dudosa
- Egoísmo
- Visión limitada
- Autoritario
- Iluminado
- Compromiso irreal
- Desorganización
- Carencia de imaginación
- Desleal
- Cómo llegar a conseguir el éxito profesional
- La empresa
- Siempre positivo
- Opiniones
- Colaborar
- Formación
- Objetivos
- Las reglas
- Los regalos de empresa
  - Los regalos de empresa
  - El regalo
  - Regalos y empresa
  - ¿Cómo podemos elegir el obsequio a realizar?
  - ¿Por qué regalar?
  - Cuándo ha de realizarse un regalo y de qué manera
  - Cómo realizar correctamente la presentación y entrega de un regalo, así como su recepción adecuada
  - Regalos especiales, corporativos, publicitarios, internos y protocolarios

- Posibles regalos
- El significado de determinados regalos, joyas, piedras y flores
- ¿Y si no nos gustan los regalos?
- Los regalos en el mundo
- Regalos en Holanda
- Regalos en china
- Regalos en Japón
- Regalos en India
- Regalos en Argentina
- Regalos en Rusia
- Regalos en México
- Regalos en Brasil
- La negociación
  - La negociación
  - El comienzo
  - La recepción
  - La primera impresión
  - Punto de encuentro
  - Entrar en la sala
  - Donde hay que sentarse
  - Consejos para iniciar con buen pie la negociación
  - El sondeo
  - El marco común
  - La otra parte
  - Sincronización y confianza mutua
  - El sondeo en sí
  - Las propuestas

- La agenda
  - Soluciones
  - El lenguaje de las propuestas
  - Propuestas condicionales
  - ¿Firmeza o flexibilidad?
  - La apertura
  - Presentación de propuestas
  - Recepción de propuestas
  - Paquetes e intercambios
  - El paquete
  - ¿Qué es un paquete?
  - Reglas
  - El intercambio
  - Las condiciones en las concesiones
  - Unir los problemas
  - Decisiones finales y cierre
  - Desbloquear una negociación
  - El cierre
  - Tipos de cierre
  - El acuerdo verbal
  - Los cierres parciales
  - El cierre final y acuerdo
  - Negociar en el mundo
  - Negociar en China
  - Negociar en la India
  - Negociar en Rusia
- Imagen personal y protocolo

- Imagen personal
- Introducción
- La imagen personal: un elemento muy importante a cuidar
- Vestir de forma correcta en cualquier ocasión. Tipos de vestuario
- La Imagen. Elementos claves I
- La Vestimenta
- Imagen
- Colores
- Materiales
- La identidad personal y el estilo profesional propios
- La Imagen elementos claves II
- La Vestimenta
- Elegancia en el vestir
- La comunicación II
  - Comunicación II (No verbal y escrita)
  - El concepto y la importancia de la Comunicación No verbal
  - Uno puede enfrentarse ante la comunicación no verbal, al menos de tres formas (puede haber más):
  - El análisis de la comunicación no verbal requiere al menos tener en cuenta tres criterios básicos:
  - Ámbitos de la Comunicación No verbal: kinesia, paralingüística y proxémica
  - Kinesia
  - Postura corporal
  - Los gestos
  - Expresión facial
  - La mirada
  - La sonrisa
  - Paralingüística

- El volumen de la voz
- La entonación
- La fluidez
- La claridad
- La velocidad
- El tiempo de habla
- Proxémica
- La zona íntima
- La zona personal
- La zona social
- La zona pública
- Un buen Lenguaje Corporal
- La Comunicación escrita
- Algunas normas para escribir cartas
- Fórmulas para escribir cartas comerciales
- Algunas normas para escribir e-mails
- La comunicación
  - La comunicación I
  - Concepto de Comunicación. Elementos
  - Elementos de la Comunicación Verbal
  - Emisor
  - Receptor
  - Mensaje
  - Código
  - Canal
  - Feed-back
  - La comunicación en la Empresa



- Niveles de comunicación
- Comunicación descendente
- Comunicación ascendente
- Comunicación horizontal
- Barreras en la Comunicación
- Saber hablar, saber escuchar
- ¿Por qué es importante escuchar activamente?
- ¿Cómo se practica la escucha activa?
- Los enemigos de la comunicación desde el punto de vista de la Escucha Activa
- En situaciones difíciles...
- Puntos clave para una comunicación efectiva en la empresa
- Hablar en público
- Hablar por teléfono. 12 Consejos
- El saludo una forma de cortesía
- Protocolo Comercial
  - El protocolo comercial
  - El mercado
  - Oportunidades de negocio, nuestro producto o servicio
  - ¿Cómo es nuestro producto o servicio?
  - Nuestro mercado
  - El cliente
  - La distribución
  - Análisis de la competencia
  - Análisis DAFO
  - Análisis Externo
  - Análisis interno
  - Plan de marketing

- Objetivos comerciales
- Política de producto o servicio
- Diseño y desarrollo
- El producto o servicio y su ciclo de vida
- Política de precios
- ¿Qué objetivos tenemos al fijar el precio?
- ¿Cómo establecer un precio?
- La distribución
- La comunicación
- Nuevas formas de comunicación
- Preguntas con respuesta
- La calidad y el marketing
- Protocolo social en el ámbito de la empresa
  - Protocolo social
  - Clarificación de Conceptos
  - El arte de saber comer
  - Los cubiertos
  - Las copas y los vasos
  - La bebida
  - La distribución de los puestos
  - Saber estar en el restaurante
  - La carta de vinos
  - Normas básicas en la mesa
  - La organización de actos empresariales
  - Las 5 claves principales para organizar un evento con éxito
    - Tener una razón de peso para llevarlo a cabo
    - Debe existir un concepto adecuado que envuelva el evento

- Una mentalidad de anfitrión de primera clase
- Invitados sí pero, personas ante todo
- Un espacio en común
- Principios protocolarios para la organización de un evento
- Las presidencias en los actos de empresa. Elementos necesarios
- La lista de Invitados
- Protocolo en medios de transporte (coche, avión, barco...)
- Los vehículos en la empresa
- Los vehículos y los conductores. Consejos
- El orden de los asientos
- Protocolo internacional
  - Protocolo internacional
  - El viaje y su preparación
  - Preparando el viaje
  - Visitas y reuniones
  - Hospedaje y transporte
  - Pasaportes, permisos, visados, vacunas...
  - Lugar de destino, información sobre el país, la ciudad, actividades culturales...
  - Regalos entregados y posibles regalos recibidos
  - El equipaje
  - Programar la visita
  - Imprevistos
  - De negocios por el mundo
  - Cultura y negocios
  - Negocios en la India
  - Negocios en China
  - Negocios en Brasil

- Negocios en México
- Negocios en Rusia
- Negocios en Argentina
- Negocios en países islámicos
- Negocios en Japón
- Negocios en el Reino Unido
- Negocios en Estados Unidos de Norteamérica
- Negocios en Italia
- Negocios en Chile
- Curiosidades en el mundo