

PROTOCOLO DE

EMPRESA

PROCOLO EN LA EMPRESA

| | <u>Página</u> |
|--|---------------|
| 1. Organización de actos y eventos empresariales | 1 |
| 2. Inauguraciones de empresa | 8 |
| 3. Visitas de negocios..... | 11 |
| 4. Firmas de acuerdos..... | 16 |
| 5. Presentaciones en la empresa. | 18 |
| 6. Organización de Conferencias de Prensa | 20 |
| 7. Comunicación..... | 27 |
| 8. Aniversarios y Actos Conmemorativos | 29 |
| 9. Invitaciones | 32 |
| 10. Vestimenta | 33 |
| 11. Recepción de Invitados | 57 |
| 12. Regalos de empresa | 61 |
| 13. Comidas | 62 |

1. Organización de actos y eventos empresariales.

Ejecución de actos en la empresa. Su protocolo.

¿Qué se confía al protocolo en una empresa?

☞ Las visitas:

- ✓ De directivos con o sin cónyuges.
- ✓ De nuestros directivos a otras empresas.
- ✓ De algún grupo que visita nuestras instalaciones.

☞ Reuniones:

- ✓ De trabajo.
- ✓ Formativas – cursos.
- ✓ Presentaciones.
- ✓ Juntas generales.

☞ Actos:

- ✓ Recepciones.
- ✓ Cócteles.
- ✓ Vinos de honor.
- ✓ Entrega de premios.
- ✓ Celebraciones.
- ✓ Congresos.
- ✓ Seminarios.
- ✓ Inauguraciones
- ✓ Mesas redondas.
- ✓ Conferencias de prensa.

☞ Viajes:

- ✓ A sedes centrales.
- ✓ A otras empresas.
- ✓ Sociales de fin de semana.

☞ Comidas:

- ✓ De trabajo.
- ✓ Sociales.

☞ Y también:

- ✓ Respuestas a invitaciones.
- ✓ Llamadas telefónicas.
- ✓ Cartas de agradecimiento.
- ✓ Comportamiento en la mesa.
- ✓ Etiqueta social de los ejecutivos.
- ✓ Notas de felicitación.
- ✓ Obsequios.
- ✓ Cenas de empresa en casa del presidente.
- ✓ Asistencia a recepciones oficiales.

Visitas de empresa.

Existen teóricamente, cuatro tipos de visita en la empresa que representan a todas las demás.

- ☞ Visitas orientativas: primeras visitas o complementarias a otras anteriores. Admiten: conferencias, tours de las instalaciones, entrevistas, recepciones, comidas de trabajo, etc.
- ☞ Visitas de negocios: cerrar un negocio, firmar un acuerdo. Suelen ser breves. Admiten: comidas de trabajo, reuniones en la sala de juntas, entrevistas, rueda de prensa.
- ☞ Visitas de paso: escala en un viaje largo. Admiten entrevistas, tours culturales, cenas, deportes...
- ☞ Visitas sociales: generalmente son correspondencia a invitaciones anteriores a nuestros directivos. Admiten: cenas recepciones, visitas de fin de semana.
- ☞ Reuniones. Actos de carácter social. Viajes. Comidas etc.

Para las visitas de empresa se elaborará una lista de posibles invitados, a la vez que se confecciona otra con invitados de repuesto por si falla alguno de los invitados o nos interesa aumentar el número de los mismos.

El protocolo del acto requiere la elaboración de un programa detallado:

- ☞ Envío de invitaciones.
- ☞ Confirmación de asistentes.
- ☞ Recepción de personalidades y asistentes.
- ☞ Diseño del o los desplazamientos necesarios.
- ☞ Colocación de invitados.
- ☞ Colocación de banderas y/o alfombras, etc.

La documentación del acto requiere:

- ☞ Solicitud de permisos.
- ☞ Notas de prensa.
- ☞ Publicidad.
- ☞ Programas. Menús. Invitaciones. Acreditaciones. Entradas.
- ☞ Boletín de inscripción (en eventos como congresos, ferias, etcétera).
- ☞ Avance del programa.
- ☞ Fichero de asistentes. Fichero de comidas para no repetir menús.
- ☞ Registro y archivos (preferentemente en informática) .
- ☞ Contratos de personal, de locales, de material auxiliar, de mantenimiento, de catering.
- ☞ En caso necesario, confección de anagrama logotipo.

Los medios personales serán los siguientes.

- ☞ Oficina de información / administración.
 - ✓ Vehículos.
 - ✓ Mobiliario.
 - ✓ Soporte informático.
 - ✓ Soporte audiovisual.
- ☞ Ornamentación (cortinajes, alfombras, plantas, adornos, etc.).
- ☞ Cartelería (indicadores, logotipos, etc.).
- ☞ Megafonía.
- ☞ Banderas (en caso necesario).
- ☞ Alfombras (en caso necesario).

- ☞ Telefonía (móvil y convencional).
- ☞ Cabinas de intérpretes (en caso necesario).
- ☞ Sala recepción VIP's, prensa, etc.
- ☞ Aparcamiento (en caso necesario, solicitar permisos al Ayuntamiento del lugar).

Los medios económicos, es decir, el presupuesto para cualquier acto consta de:

- ☞ Ingresos: subvenciones, venta de tickets (en caso de comidas, etc.), venta de publicaciones, inscripciones a congresos, ferias, etc.
- ☞ Gastos: el presupuesto con el que contamos para el desarrollo del acto comprende los gastos que la dirección de nuestra empresa está dispuesta a afrontar para su realización.
- ☞ La elaboración de este concepto debe hacerse por capítulos, lo más detalladamente posible. Elaboraremos una lista de gastos, para ser aprobada por la gerencia.
 - ✓ Invitaciones.
 - ✓ Regalos.
 - ✓ Gastos de representación.
 - ✓ Hospedaje (en caso necesario), etc.

Presentar y presentarse en el mundo empresarial:

En la empresa, la mujer no es considerada en razón de su sexo, sino de su cargo.

Podríamos sintetizar el formulismo de las presentaciones en esta frase: “el de menos debe ser presentado al de más”:

- ☞ El de menos categoría al de mas categoría: “Señor Ramirez, permítanme que le presenta a la señorita Susana, mi nueva secretaria.”
- ☞ El de menos edad al de mas edad. “Doña Carmen Fernández, le presento a mi hermana pequeña Ángeles.”
- ☞ En igualdad de condiciones, el soltero al casado.
- ☞ En igualdad de condiciones, el hombre a la mujer.

Aspectos que hay que tener en cuenta:

- ☞ Estreche la mano con cordialidad. Nada más desagradable que recibir una mano “blanda”.
- ☞ Por regla general, no practique el beso social (un beso al aire en cada mejilla) en los negocios, aunque hay excepciones.
- ☞ Levántese para saludar, siempre que su estado físico se lo permita.
- ☞ No bese nunca la mano de una señora: Si la lleva enguantada. Si esta en la calle. Si hay una mesa de por medio.
- ☞ Un caballero deberá quitarse el guante para saludar. Una mujer no tiene obligación de hacerlo.
- ☞ Si la persona presentada tiene algún título, u ocupa algún cargo importante en la empresa, deberá mencionarlo: “Señorita Nuria, le presento al señor Martínez, Jefe de Personal.”
- ☞ No es correcto hablar con alguien llevando puestas las gafas de sol, a menos que sean graduadas.
- ☞ Sea puntual. El tiempo de los demás es tan valioso como el suyo. Lo contrario puede ser interpretado como una prepotencia. Si tiene que

hacer esperar a alguien notifíquesele y discúlpese personalmente o por medio de la secretaria.

- ☞ Cuando un cliente entra en el despacho, la persona que le espera debe salir de detrás de la mesa, ir a su encuentro e indicarle el sitio para sentarse. En ocasiones, para evitar la barrera de la mesa, debería utilizarse si es posible una mesa pequeña y un sofá.
- ☞ Un cliente debe ser acompañado hasta la recepción, como mínimo. Mucho mas correcto es hacerlo hasta el ascensor.

Debemos recordar que el cliente:

- ☞ Es la persona más importante de cualquier negocio.
- ☞ No depende de nosotros. Nosotros dependemos de el.
- ☞ No es una interrupción en nuestro trabajo. Es el propósito del mismo.
- ☞ Nos hace un favor al entrar, no nosotros al esperarle.
- ☞ Es parte de nuestro negocio, no un intruso.
- ☞ No es dinero en la caja registradora. Es un ser humano con sentimientos como los nuestros.
- ☞ Es alguien que llega con necesidades y deseos. Nuestra labor es cumplirlos.
- ☞ Se merece la mayor cortesía que podamos ofrecerle.
- ☞ Es el sustento de cualquier negocio.
- ☞ Es nuestra fuente de ingresos.
- ☞ Sin él tendríamos que cerrar las puertas.
- ☞ El cliente es el rey.

2. Inauguraciones de empresa.

El memorándum:

Clases de memorándum:

- ☞ De régimen interior. Comunicación breve que transmite información entre diferentes secciones o departamentos de una misma empresa. Se trata de un volante o nota de oficina utilizado por jefes o entre departamentos para hacer conocer instrucciones, petición de informes, etc. Se usan para ganar tiempo dentro de las oficinas, a través del correo electrónico, fax, para conseguir mayor rapidez.
- ☞ De régimen exterior. Comunicación breve que transmite información entre personas de relación continuada y mutua confianza. Ponen en contacto a la empresa con clientes o personas ajenas a la entidad. Cada vez se utilizan menos. Tienen estructura de carta comercial. En la actualidad, han sido sustituidos por cartas impresas.

Presentación:

Debe ser estética, y la comunicación debe estar centrada en el espacio.

- ☞ Margen izquierdo: 3cm borde papel.
- ☞ Margen derecho: 2 cm.

Las partes son:

- ☞ Encabezamiento: membrete, nombre de la comunicación (memorándum). de...a o para... Asunto (corta descripción del contenido), fecha. No hay saludo (distinguido señor...).
- ☞ Cuerpo: espacio en el que se escribe el contenido de la comunicación. Sin sangría al principio de los párrafos.
- ☞ Cierre: iniciales del que envía el escrito, iniciales de identificación (mecnógrafo), anexo (si va acompañado de algún escrito o documento) (c.c. = copia) y fecha (si forma parte del cierre se escribe en el margen inferior derecho).

Redacción:

Debe ser sencilla, directa, concisa y breve. Sin perder, sin embargo, el sentido de la cortesía, de la amabilidad y del tacto.

Saluda:

Los márgenes adecuados para la presentación de un saluda son:

- ☞ Izquierdo. Abarca 2cm. u 8 espacios de barra espaciadora, hasta el comienzo del texto.
- ☞ Derecho. Se utilizan 2 cm.
- ☞ Superior e inferior. Dado que la introducción y la despedida van impresos en el documento, no es preciso fijar márgenes.

Los partes de un saluda son:

- ☞ En el encabezamiento se hace constar el cargo de la persona que dirige la comunicación, seguido, a doble espacio y con caracteres tipográficos mayores (generalmente en letra inglesa), de la palabra SALUDA (de ahí su denominación) en el centro del escrito. El encabezamiento esta impreso en la cuartilla.
- ☞ El cuerpo contiene el texto de la comunicación, que debe comenzar siempre por la preposición a escrita en letra minúscula a 2 cm. del margen izquierdo.
- ☞ El cierre se compone del nombre y los apellidos de la persona que remite el saluda, seguidos de la frase de cortesía que se adopte, todos estos datos figuran siempre impresos.

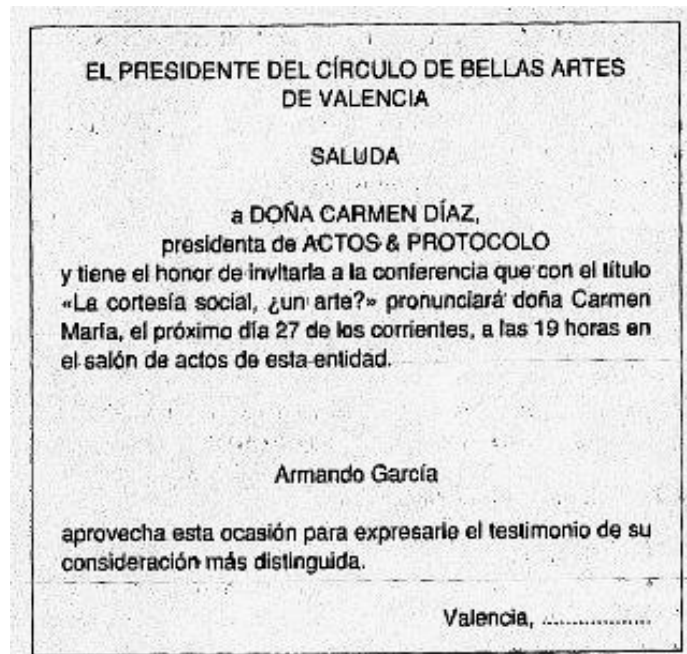
La redacción de un saluda debe cumplir los siguientes requisitos:

- ☞ El texto ha de ser claro y conciso.
- ☞ Se redacta normalmente en tercera persona.
- ☞ El cuerpo del escrito ha de ser breve.
- ☞ No suele ponerse la dirección del destinatario.
- ☞ No se firma.

☞ Frases de cortesía utilizadas en saludas:

- ✓ “Aprovecha esta oportunidad para ofrecerle sus respetos.”
- ✓ “Aprovecha gustoso esta ocasión para ofrecerle su consideración.”
- ✓ Aprovecha esta ocasión para ofrecerle el testimonio de su consideración mas distinguida.”
- ✓ “Aprovecha gustoso la ocasión para hacerle presente le testimonio de su consideración más distinguida.”
- ✓ “Esperando verse favorecido con su confianza, le ofrece el testimonio de su consideración más distinguida.”
- ✓ “Aprovecha con gusto esta ocasión para significarle el testimonio de su consideración mas distinguida.”
- ✓ “Aprovecha esta oportunidad para expresarle el testimonio de su consideración.”

Ejemplo de Saluda:



Source: El protocolo y la empresa. Ed. Planeta practicos 2001. Montse Solé

3. Visitas de negocios.

Un aspecto importante en las visitas de negocios es que a veces el responsable de Protocolo no tiene todos los datos necesarios para organizar bien el acto.

Preparación del protocolo:

- ☞ Categoría del personaje principal.
- ☞ Protocolo que exige su dignidad: atuendo, (etiqueta, no etiqueta), oscuro, informal...
- ☞ Personas, número y posición, que llegan con él.
- ☞ Gustos y límites personales (si los tiene) a la hora de confeccionar el menú: conversaciones con su secretaria, alimentos que aborrece, preferencias, cantidades, vinos (no vinos), efectos de luz, régimen –si lo tuviera-; es goloso, no lo es, etc.

La empresa tiene que tener en cuenta:

- ☞ Relaciones más intensas durante esos días con el entorno del personaje, número de asistentes, razones por las que deben o no estar en la cena (consulta directa al Presidente), atuendo según el del invitado.
- ☞ Protocolo en la mesa, distribución de puestos, rigor en la jerarquía interna, comunicación desde la Presidencia a las personas que deben asistir...
- ☞ Adornos, regalos, detalles, firma en el libro de honor. Fotografías (el fotógrafo es siempre muy importante). Hay que hacer historia y memoria gráfica. También hay que pensar que el invitado acepta con gusto esas imágenes que le recuerdan buenos momentos.
- ☞ Recepción, despedida, comedor para escoltas, proximidad, visión directa del personaje por parte de los escoltas (punto exigido por el jefe de seguridad del invitado), reunión previa en el despacho presidencial, (¿aperitivo en el despacho?). Despejar incógnitas.

Es responsable no puede esperar ser felicitado. *“El éxito tiene muchos padres, pero el fracaso es huérfano”* (John F. Kennedy).

Visitas programadas.

El protocolo en gran medida, es la materialización de lo obvio. Ojo con las sustituciones de última hora, causan mal efecto, dificultan la organización, y, lo que es peor, pueden distorsionar un tanto la interlocución entre las partes.

En el aeropuerto.

Un buen profesional del Protocolo, ha de conocer con exactitud no sólo el número de personas que llegan, sino que ha de diseñar la logística para su recepción (maletas, transporte...).

En la sede social.

El primer mensaje emocional que percibe el visitante entra por los ojos. Llegar al edificio social de la empresa y encontrarse con la recepción, a veces un tanto enojosa. La faceta de seguridad dentro de las empresas es hoy en día una de las atenciones y preocupaciones más rigurosas.

Esta pequeña faceta debería estar solventada con la elaboración previa de la acreditación que permita la entrada del invitado sin pérdida de tiempo.

Una vez pasado el control de acceso, lo correcto será conceder unos minutos de encuentro privado entre el invitado o jefe de delegación visitante con la personalidad de nuestra empresa que actúa de anfitrión. Se trata de resaltar la jerarquía del invitado mediante una deferencia personal y singularizada. Este encuentro se desarrollará en el despacho del anfitrión, durante tan sólo unos minutos, que permitirán a los demás invitados (en caso de que los haya), desplazarse hacia las salas o dependencias donde esperarán el comienzo de la reunión prevista.

La comodidad es también condición necesaria de las salas de reuniones, pero no suficiente. Por la misión a que están destinadas, estas dependencias han de ser primordialmente funcionales, adecuadas a las necesidades de sus usuarios y dotadas de los elementos técnicos exigidos hoy en la comunicación empresarial.

Si alguno de los asistentes es extranjero y existen dificultades de entendimiento con sus interlocutores a causa del idioma, la empresa debe disponer de un intérprete o sistema de traducción simultánea.

Se tendrá presente la ordenación de los puestos de preferencia en la mesa, siempre en relación a la puerta de acceso a la sala. No se olviden los cartelitos señala puestos, indicando nombres y cargos.

En las grandes empresas se ha generalizado el uso de banderas, si bien éste debe ser moderado. Deben colocarse detrás del lugar reservado a la presidencia. Si no hubiera espacio suficiente para colocar las banderas de enastar (con peana fija) se podrá hacer uso de las banderitas de sobremesa, colocándolas en el centro de la mesa. Nunca debemos adornar las mesas de reuniones con centros de flores ni de frutas.

El comedor de empresa.

Es imprescindible que el comedor de empresa esté situado en una zona tranquila del edificio, sin los ajetreos del tránsito de empleados por los pasillos que pueda distorsionar la debida armonía de la sala.

Nunca debemos colocar banderas, ni en peanas ni de sobremesa; recordemos que se trata de un comedor, no de una sala de reuniones.

En caso de colocar un televisor, se hará en la antesala del comedor, que dispondrá de cómodos sillones donde se podrá tomar el café y fumar.

La mesa debe ser de maderas nobles, de forma preferentemente imperial, adaptable al espacio disponible. Se adornará con un centro de frutas de plata o alguna figura alegórica a la hostelería.

Las sillas acolchadas y tapizadas a juego con las cortinas y el entelado de la pared. Preferentemente, sin reposabrazos.

La vajilla, con o sin escudo o anagrama y logotipo de la empresa, deberá ser de un gusto exquisito, no necesariamente con los colores institucionales.

Se procurará que la cristalería sea de cristal, no de vidrio, y siempre sencilla.

La cubertería (del metal que sea del agrado de la empresa: oro, plata, acero), puede llevar el escudo o anagrama en el mango de las piezas.

La mantelería debe ser blanca o de tonos crudos. Podemos utilizar manteles individuales que nos permitan observar la belleza de la mesa; en tal caso deberán estar perfectamente planchados y almidonados, sin ninguna arruga.

El comedor dispondrá de un mueble auxiliar donde el servicio de camareros guarde los utensilios que puedan ayudarles en caso de necesidad. Este mueble será de la misma calidad de madera que la mesa y las sillas.

Puntos que hay que tener en cuenta:

- ☞ Tenga en cuenta que hay tres clases de discursos:
 - ✓ Los pronunciados en una comida o cena.
 - ✓ Los de homenaje.
 - ✓ Los pronunciados en cualquier tipo de acto.

- ☞ En los dos primeros casos se pronuncian dos: el del anfitrión y el del invitado de honor. En el caso de los homenajes, puede haber un presentador u organizador.

- ☞ En otros actos puede haber más discursos, en este caso las intervenciones se harán de menor a mayor rango.

- ☞ Hay ocasiones en las que la persona de mayor categoría inaugura el acto y da la palabra a los otros oradores para, finalmente, clausurar el acto.

- ☞ Los discursos deben ser breves e inteligibles.

- ☞ Conocer el tema en profundidad. Procure documentarse antes de hablar de alguien o de algo.

- ☞ Procurar no improvisar. Se puede llevar escrito un pequeño guión con las ideas básicas del discurso.

- ☞ Captar la atención de los oyentes desde el principio.

- ☞ Termine resumiendo las ideas básicas de su discurso.

- ☞ No comience hasta que reine el silencio en la sala.

- ☞ Si se pronuncian varios discursos, no dude en pedir una copia a los demás participantes para conocer el contenido de los mismos. Es imperdonable y aburrido oír los mismos mensajes una y otra vez.

4. Firmas de acuerdos.

Uno de los puntos principales en el protocolo oficial y de empresa es el relativo a las mesas para firmas de documentos.

Para ello conviene saber que en la mesa debe figurar una carpeta de piel porta documentos, un portaplumas, una o dos plumas (que habremos comprobado con anterioridad), secante, y como adorno, una escribanía en el centro. No se admite la colocación de flores en este tipo de actos.

La mesa debe estar colocada de tal forma que reciba la suficiente luz, para ello debemos tener presente una serie de datos importantes si asiste prensa escrita y gráfica, si hay público o cualquier otra circunstancia que nos haga modificar la situación de la mesa.

En caso de que asista prensa gráfica, deberemos colocarlos, para facilitar su tarea, de espaldas a los focos de luz natural (ventanales o terrazas). En este tipo de acto los firmantes suelen colocarse uno al lado del otro para un mejor encuadre fotográfico, en el caso de que vaya a publicarse el acontecimiento.

Si no asiste prensa, lo normal es colocar a los firmantes enfrentados en una mesa rectangular. En firmas de gran trascendencia, se utilizan normalmente dos originales que difieren tan sólo en el aspecto protocolario. Tanto al inicio como al final del texto los nombres de los firmantes alternan su ubicación, de forma que los protagonismos queden perfectamente equilibrados.

Puntos que hay que tener en cuenta:

- ☞ Fijar la fecha entre las dos partes.
- ☞ Preparar la visita con la mayor antelación posible.
- ☞ Acordar los puntos principales del programa.
- ☞ Recibimiento en el punto de llegada y acompañamiento al lugar de residencia.
- ☞ En el hotel, se obsequiará al invitado con un regalo institucional o un objeto típico de nuestro país y una guía de la ciudad.
- ☞ El obsequio se enviará a la habitación con la tarjeta del anfitrión y una sucinta bienvenida.

- ☞ No agobiar al invitado. Le dejaremos tiempo libre dentro del programa.
- ☞ A su llegada, se encontrará en el hotel el programa definitivo de su visita. Se incluirá alguna actividad cultural o lúdica.
- ☞ Se preparará un programa paralelo para la esposa del visitante, con indicaciones, si fuera preciso, sobre el vestuario más adecuado.
- ☞ Si ofrecemos una recepción en su honor, invitaremos a personajes que estén relacionados con el medio al que pertenezca el visitante.
- ☞ Al finalizar la visita, se le acompañará nuevamente, y con análogas atenciones, al lugar de partida de nuestra ciudad (aeropuerto, puerto, estación...).
- ☞ Seguro que nuestro invitado nos agradecerá el envío a su lugar de origen de un álbum recordatorio de su visita, junto al dossier de las reuniones mantenidas.

5. Presentaciones en la empresa.

La palabra es un don primigenio, capaz de elevarnos o de perdernos. Usémosla como un bien precioso, delicado, quebradizo. Y, puesto que es un bien, no la malgastemos.

Juntas Generales.

La Junta General de Accionistas representa para la empresa, al margen de su naturaleza y trascendencia legal, el punto culminante del ejercicio social y financiero del año. Se convierte en un acontecimiento de carácter interno y externo de primer orden.

En los últimos años, los aspectos de comunicación de estas asambleas han adquirido gran valor cuantitativo y cualitativo.

En este sentido, la función protocolaria atiende también nuevos campos. Se ocupará de las invitaciones oficiales de la empresa. Protocolo tiene a su cargo la supervisión de varios elementos del montaje del acto, que afecten a la ubicación de símbolos corporativos, uniformidad y distribución en la sala de personal auxiliar, asistencia a los accionistas y a la presidencia. Se ocupará también del montaje protocolario de la mesa de consejeros, cuya prelación, en este acto, se rige por normas internas.

Durante la Junta General, se situarán a uno y otro lado del presidente, el consejero delegado y el secretario general de la empresa. Seguidamente lo harán los vicepresidentes, según su orden, y los vocales, por orden de antigüedad en el Consejo, según norma generalizada.

Puntos que hay que tener en cuenta:

- ☞ El apretón de manos es la forma más segura de saludar. Debe ser directo, breve y sobrio.
- ☞ En el besamanos no llega a besarse la mano de la señora. Se hace el ademán.
- ☞ Saludo a la Familia Real: genuflexión en las señoras e inclinación de cabeza en los caballeros.
- ☞ En las presentaciones de empresa, primero diremos el cargo y luego en nombre de la empresa.

- ☞ En sociedad, primero presentaremos al caballero, para que sea éste quien presenta a su esposa.
- ☞ Los consortes gozan del mismo tratamiento.
- ☞ No debemos hacer uso de tratamientos que no se poseen.

6. Organización de conferencias de prensa.

Las conferencias de Prensa son una buena prueba de fuego para el joven empresario. Como primera cautela, advertiremos que esta forma de comunicación debe usarse con cuentagotas y siempre tras tener la convicción de que nuestro mensaje tiene un grado de trascendencia general que le concede, a su vez, interés periodístico. Acompañe su intervención de un documento base que contenga los datos más importantes de la noticia. El periodista lo agradecerá, porque le preservará de cometer errores de interpretación. En las respuestas a las cuestiones que planteen sus interlocutores, procure no defraudar: no olvide que los ha convocado usted.

El protocolo de estos actos suele ser sumario y siempre en armonía con el departamento especializado de Comunicación. Las invitaciones, las acreditaciones, la elección de la sala adecuada, el habitual servicio de cafetería, la megafonía, la entrega de documentos y, eventualmente, del obsequio, forman parte del rutinario esquema de trabajo en estos acontecimientos.

Puntos a tener en cuenta al hablar en público:

- ☞ Brevedad. Un tiempo lógico de duración del discurso sería de unos 5 o minutos.
- ☞ Claridad. No buscar tecnicismos que dificulten la comprensión del oyente.
- ☞ Contenido. Todo discurso se puede dividir en las siguientes partes:
 - ✓ Saludo al invitado.
 - ✓ Consideraciones sobre el objeto, motivo u ocasión de la reunión.
 - ✓ Felicitación o brindis.
- ☞ Idioma. En caso de expresarse en un idioma extranjero, correcto conocimiento del mismo.
- ☞ Saludo. Al iniciar el discurso, se debe dirigir en primer lugar al anfitrión y posteriormente al resto de los invitados. En caso de haber autoridades se les mencionará expresamente.

- ☞ Despedida. Hay que concluir el discurso con una frase bien construida y concluyente.
- ☞ Orden de intervenciones. Debe abrir el turno de palabra el organizador o anfitrión, quien explicará en breves frases el porqué del homenaje y presentará a los siguientes oradores, tres como máximo.
- ☞ El homenajeado debe cerrar el turno de intervenciones.

Entrevistas telefónicas:

Para las entrevistas telefónicas:

- ☞ Prepare un pequeño guión que incluya vocabulario adecuado al tema de la entrevista.
- ☞ Diez minutos antes de que tenga lugar la llamada, haga salir de la habitación a todas aquellas personas que puedan distraerlo, rogándoles que no entren mientras dure la entrevista.
- ☞ Mantenga el teléfono colgado, en previsión.
- ☞ Pare los relojes que produzcan algún tipo de sonoridad, alarmas, carillones... y que estén en la estancia. No descuide todo aquel objeto o animal que pueda producir ruidos.
- ☞ Relájese, a la vez que se concentra en lo que va a hacer.
- ☞ Muy importante: ¡¡¡no se olvide de ella!!!

Prensa en el despacho o en casa:

Existen muchos motivos por los cuales, prensa escrito y/o grafica, puede desear entrevistarle en su propio domicilio o despacho. En Este caso:

- ☞ Prevea la posibilidad de ofrecer café, refrescos, etc., y algo de picar, dependiendo del día, de la hora y de la época del año.
- ☞ Tenga el cuarto de baño preparado, por si acaso...No debe negarse a que vayan a él, pretextando un “esta estropeado”, excepto en el caso de que sea cierto. Jabón, papel higiénico, toallas limpias, deben estar en perfectas condiciones. No descuide los lugares por los que tendría que

pasar el o la entrevistadora, si nos lo pidiera (pasillo, puertas de las habitaciones contiguas convenientemente cerradas...).

- ☞ Quizás requiera ir a la peluquería, a una sesión de maquillaje, a la manicura. Puesto que conocemos perfectamente el decorado, cuidemos con esmero la vestimenta y los complementos, en relación directa con la hora del día, la luz de la estancia, el tipo de revista o periódico y el tema de la entrevista.

Rueda o conferencia de prensa:

Rueda de prensa. Modalidad de entrevista en la que un personaje de actualidad convoca a varios periodistas para dar a conocer un hecho y someterse a las preguntas de los informadores.

Conferencia de prensa: reunión de periodistas especializados con un personaje, quien convoca a los informadores, realiza una exposición del tema y se somete a las preguntas de los periodistas sobre todo lo expuesto.

El eje fundamental de la información es la noticia o conjunto de noticias que se les va a ofrecer. En toda convocatoria de prensa, debe elaborarse el material escrito y gráfico necesario que deberá servir de base y complemento a la información recibida durante la conferencia de prensa, así como a trabes de las distintas intervenciones de los participantes.

planificación de la conferencia de prensa:

- ☞ Designar un responsable único para su organización.
 - ✓ Planificar claramente el proceso. Por ejemplo: ¿Que información se quiere difundir? ¿Donde y cuando se va a celebrar? ¿Quién va a asumir la responsabilidad de dar la rueda de prensa? ¿Que documentos se van a manejar? ¿Se pretende llegar a la prensa técnica o a la general? ¿A cuantas personas que quieren invitar? ¿Que se quiere ofrecer a continuación?
- ☞ Elegir la fecha precisa (día y hora) para la convocatoria. Es una cuestión básica.
- ☞ Medir exactamente el tiempo que va a requerir la exposición.
- ☞ Acomodarse a las necesidades de los periodistas.

- ☞ Escoger el local adecuado.
- ☞ Establecer un presupuesto.

El tiempo de una rueda o conferencia de prensa:

Reuniones matinales: las convocadas a primeras horas de la mañana no son muy populares; este es el momento que los periodistas utilizan para recopilar las informaciones llegadas a la redacción vía satélite, fax, telex, etc., sería mas adecuada a media mañana.

Reuniones poco antes de las horas de comer: pueden hacer pensar que, tras la conferencia, les vamos a invitar a comer. Deberíamos tenerlo en cuenta y aclararlo en la convocatoria.

Reuniones por la tarde: si se convoca a la prensa escrita, hay que tener en cuenta que por la tarde los periodistas redactan las noticias y las pasan al taller.

la hora mas adecuada para convocar la conferencia de prensa suele ser desde las doce del mediodía hasta la hora de comer, cualquier día de la semana excepto lunes y viernes.

Como invitar:

- ☞ Identificación clara del convocante y del acto para el que se convoca.
- ☞ Debe estar bien clara la fecha y la hora.
- ☞ La situación del local y, si hay zona de aparcamiento, anunciarlo.
- ☞ Usar tarjeta doble si se desea contestación sobre la asistencia.

Se deben tener en cuenta, además:

- ☞ elaborar cuidadosamente la lista de invitados, asegurándonos que no nos dejamos a nadie importante.
- ☞ Considerar las necesidades especiales de la radio y la televisión.
- ☞ Avisar con tiempo de antelación.
- ☞ Redactar la invitación en términos amistosos, para comerciales; que sea seria pero con estilo.

- ☞ El día anterior es conveniente confirmar, vía telefónica, la asistencia de todos y cada uno de los medios convocados.
- ☞ Si no completamos el local podemos recurrir a los empleados, pero teniendo cuidado de que no se malinterpreten nuestros objetivos.

El día de la rueda o conferencia de prensa, sea un éxito, hay que considerar los puntos siguientes:

- ☞ Debe estar todo listo con antelación suficiente.
- ☞ Lo fundamental es transmitir el mensaje correctamente.
- ☞ Por si hay cambios de última hora es conveniente disponer de una secretaria, por si hubiera que redactar los comunicados de prensa.
- ☞ Comprobar que los lavabos estén limpios y que haya toallas suficientes.
- ☞ Verificar el buen funcionamiento de los micrófonos.
- ☞ Situar una persona recepcionista en la entrada para recibir a los periodistas y tomar nota de sus nombres y del medio al que representan.
- ☞ Empezar a la hora en punto. Solamente puede retrasar la rueda de prensa la falta de algún personaje importante.
- ☞ Prever la mesa presidencial con carteles identificadores de los componentes de la misma.
- ☞ Si va a asistir prensa gráfica, es conveniente cuidar con esmero el fondo de la mesa presidencial que saldrá en las fotografías.
- ☞ Lo más correcto y conveniente es ofrecer un vino de honor, bebida apropiada a la hora, y algo para picar.
- ☞ Cuidaremos especialmente el tamaño de la sala. Es preferible que sea medianamente pequeña, para que nunca dé la impresión de vacía.
- ☞ Colocaremos a los fotógrafos en las dos primeras filas. Nunca en la tercera.

- ☞ Situaremos convenientemente a los fotógrafos y cámaras de televisión. Es decir, de espaldas a la luz natural, para que puedan ejercer su profesión correctamente. Si el acto se celebra al aire libre, colocaremos a los fotógrafos de espaldas al sol.
- ☞ Los medios deben enviar las acreditaciones de sus periodistas.
- ☞ Si son free-lance se acreditarán con una fotocopia del DNI. Si son extranjeros, con el pasaporte.
- ☞ Los micrófonos de los medios de comunicación colocados encima de la mesa de entrevistados no deberán ocultar la cara de éstos.
- ☞ El dossier se entregará a los periodistas asistentes, al finalizar la conferencia. Se les preguntará, asimismo, sobre la fecha y hora de la emisión de la noticia.
- ☞ Se hará un seguimiento de los medios, para constatar su publicación o emisión.

Normas para la elaboración de nota de prensa.

Presentación: Mecanografiada (o impresa) a doble espacio, por una sola cara, con amplios márgenes superior, inferior y laterales, con estructura de párrafos y con una clara diferenciación del título o subtítulos respecto del texto.

Redacción: Breve, concisa y clara. Dos o tres párrafos de no más de cuatro líneas deben contener los que la empresa desea resaltar.

Título: escueto e informativo. El primer párrafo debe ser capaz de contestar a las preguntas: quién, qué, cómo, cuándo, dónde, por qué.

Las notas de prensa son muy utilizadas por los profesionales de la comunicación en las empresas, y constituyen un eficaz instrumento cuando se insertan en publicaciones especializadas, en cuyo caso el escueto mensaje de la nota se canaliza de forma óptima.

7. Comunicación.

La presentación limpia y ordenada es imprescindible. Es necesario además respetar las normas de puntuación y de ortografía para conseguir una buena comunicación escrita.

Es importante:

- ☞ A quien escribimos. Para emplear el estilo apropiado, la redacción correcta y la forma adecuada en función de la persona que reciba la información, y así no dar origen a confusiones.
- ☞ Por que escribimos. Cual es el motivo de la comunicación, sin alargar el contenido de la misma cuando pueda decirse con menos palabras.
- ☞ Como escribimos. Como expresamos lo que pretendemos decir, exponiendo con claridad nuestra idea.

El informe y sus partes:

Las partes de un informe son:

- ☞ Título. Explicita claramente el tema.
- ☞ Introducción. Sitúa al lector en el asunto que se va a tratar. Señala también el punto de vista del que se parte.
- ☞ Exposición de los hechos. Nivel en que se encuentra la investigación.
 - ✓ Situación actual del asunto. Exposición del tema. Estado de los estudios realizados.
- ☞ Reflexión. Valoración de lo expuesto. crítica de la situación.
- ☞ Conclusiones. De acuerdo con lo establecido en los apartados anteriores.
- ☞ Proyección futura. Formas de abordar la cuestión en el futuro. Modo en que se va a seguir la investigación.

La precedencia en la empresa

Cuando hablamos de empresa y pensamos en las cuestiones de protocolo es casi seguro que nos estamos refiriendo a una sociedad y no a un empresario persona física. La estructura de una empresa, pues, la que nos servirá de base para establecer la prelación interna de sus responsables, debe buscarse en tres lugares: en la ley, en los estatutos de la sociedad y en los convenios que la empresa suscriba con los representantes de los trabajadores.

No sólo no existe una estructura común para todas las empresas, sino que, muy al contrario, cada una de ellas adopta la suya en función de sus objetivos. No hay más que examinar los organigramas respectivos para observar la enorme disparidad que se produce, por ejemplo, entre el de una empresa de servicios, una de fabricación o una de distribución. Por estas razones, el Jefe de Protocolo o de Relaciones Públicas, antes de prelación a las personas de una empresa ajena a la suya, debe informarse de la estructura organizativo de la misma, a sabiendas de que siempre será una organización propia, que puede tener o no algo en común con la que él conoce.

8. Aniversarios y actos conmemorativos.

Inauguraciones de empresa.

Utilizamos esta expresión, a la que damos aquí un valor común, por comprender en ella cualquier tipo de inauguración que corra a cargo de una empresa.

La solemnidad del acto variará en función de la importancia del establecimiento inaugurado, que, a su vez, determinará las autoridades o personalidades que han de ser invitadas. Podríamos diferenciar distintos supuestos:

- ☞ inauguración de importancia económica y social, con trascendencia nacional: podría solicitarse la presencia del Rey, de un miembro de la Familia Real o del Presidente del Gobierno. En algunos casos podría asistir un Ministro.
- ☞ Inauguración de menor importancia y de repercusión regional: el Presidente de la Comunidad Autónoma.
- ☞ Inauguración que sólo tendrá divulgación o resonancia local: el Alcalde del lugar.
- ☞ Inauguración de establecimiento o factoría de escasa relevancia, que no aconseje la presencia de autoridades: el Presidente de la empresa, un Consejero o el Director general de la misma.

La selección de invitados al acto de inauguración dependerá de que asistan unas u otras personas de las acabadas de citar, por lo que se refiere a las autoridades, pues, en cuanto a los demás invitados, entrará en juego exclusivamente, entrará en juego exclusivamente el interés de la empresa. También dependerá de que la obra inaugurada haya sido costeada con capital mixto o sólo privado, e incluso de que el acto tenga lugar en una capital, que ésta sea o no sede de Comunidad Autónoma, o en otra población.

Por lo que atañe al desarrollo del acto, su solemnidad estará igualmente en consonancia con la categoría de los asistentes. Pero, como norma, existen algunas fases que podrían ser válidas para cualquiera de estos acontecimientos, con las necesarias adaptaciones, estas fases son:

- ☞ Recibimiento de la autoridad que va a asistir a la inauguración, por las autoridades correspondiente, con las que se trasladará al lugar del acto. Este recibimiento tiene lugar cuando la autoridad llega de otra ciudad.

- ☞ Llegada al lugar del acto de las autoridades, que son recibidas por otras inferiores, entre las que debe figurar el Alcalde del lugar y miembros del Gobierno autonómico, formando la fila oficial. En otra fila esperarán el Presidente de la empresa, el Consejo de Administración y altos cargos de la misma. Cuando la primera autoridad resida en la misma ciudad, éste será el primer recibimiento.
- ☞ Visita de la sala en la que se expondrá cuanto va a ser inaugurado, que deberá explicarse a la primera autoridad por el Presidente de la empresa, que, al final, le agradecerá su presencia. En esta sala se encontrarán todos los invitados, que habrán pasado antes, y a los que saludará la primera autoridad.
- ☞ En el caso de que exista algún lugar de control de las nuevas instalaciones y funcionamiento de lo inaugurado, llegada de la primera autoridad a aquél, para poner en marcha el correspondiente dispositivo. Previamente, un técnico o facultativo de la empresa facilitará las oportunas explicaciones.
- ☞ Momentos después, se descubrirá una placa, estratégicamente colocada, en la que figurará la fecha de inauguración y los datos que identifiquen a la persona que inaugura, que será, además, quien descubra la placa. Éste puede ser el momento en el que el primer representante de la empresa pronuncie unas palabras.
- ☞ Visita de la primera autoridad en el Libro de Honor, que se hallará, sobre una mesa auxiliar, en otra sala. De haberse preparado así, en este lugar podrá saludar a los representantes de los empleados de la empresa.
- ☞ De vuelta a la casa de exposición de lo inaugurado, recepción y vino de honor con todos los invitados, y palabras de la primera autoridad regional o local, según los casos, que serán contestadas por la que ha protagonizado por la que ha protagonizado la inauguración, para agradecer y felicitar a los responsables de la empresa, a los responsables de la empresa, a los organizadores del acto inaugural y personalidades asistentes, cerrándose así el acto. En el caso de asistencia del Rey o de miembro de la Familia Real, y si estuviera prevista la entrega de un obsequio o recuerdo, es ahora cuando se hace.

Entrega de distinciones empresariales.

Las distinciones de una empresa pueden consistir en una medalla creada a tal fin, o en una insignia de la entidad, ambas acuñadas en metal precioso, o bien pueden

radicar en la entrega de una placa de plata, acreditativa de la concesión, y un trofeo que simbolice los méritos contraídos. Cualquiera de ellas puede ser conferida tanto a personas ajenas a la organización como al personal, directivo o no, que preste servicios en la misma. Cuando se otorgan a los propios empresarios, e incluso a ejecutivos, la entidad que premia puede ser una Corporación pública relacionada con el mundo empresarial, como, por ejemplo, una cámara Oficial de Comercio, Industria...

La concesión de distinciones ha de ser objeto de un acuerdo del órgano de la entidad a quien corresponda según los estatutos, y su entrega debe hacerse en el transcurso de un acto solemne que se organice a tal fin.

9. Invitaciones.

Ejemplo de invitación:

*El Presidente de BAYER, S.A.
Tiene el honor de invitar a
.....
.....
a la recepción por motivo de la
inauguración de la nueva sede de su
compañía que ofrecerá el día 5 de junio
a las 18.00 horas en las mismas
instalaciones de Bayer, S.A.*

*Caballeros: Traje oscuro
Señoras: Vestido corto*

R.S.V.P. Tel. 932 806 696

A este tipo de invitación se responde de manera formal, en cartulina escrita a mano, como por ejemplo:

Confirmación de asistencia

Carlos Muñoz

*Agradece su amable
invitación a la
recepción del día 5
de junio y se
complace en
confirmar su
asistencia.*

Confirmación de no asistencia

Carlos Muñoz

*Agradece su amable
invitación a la
recepción del día 5 de
junio, pero lamenta
profundamente no
poder asistir por
hallarse ausente en
esa fecha.*

10. Vestimenta.

A la hora de vestirnos, conviene tener en cuenta:

- ☞ Las circunstancias concretas relacionadas con la clase de evento. No es lo mismo vestirse para ir a trabajar, que para ir a un cóctel.
- ☞ La hora. No se viste de la misma manera para salir por la mañana que por la noche.
- ☞ La estación del año. El verano exige distintas tonalidades del otoño o del invierno.
- ☞ El tono de la piel, de los ojos y del pelo: una tez moreno combina mejor colores fuertes como el rojo.
- ☞ La edad, complexión y silueta. Los pantalones tejanos quedan bien en las personas jóvenes y delgadas. No son adecuados para según que tipos. Las líneas horizontales, los cinturones anchos y de color contrastante, los tejidos gruesos, los bolsos anchos y los cuellos anchos, favorecen a las personas altas, pero sientan fatal a las bajas.

El color de las prendas:

Algunas combinaciones adecuadas para vestir pueden ser:

- ☞ Azul marino, con gris, amarillo, rosa, azul cielo, marfil y rojo.
- ☞ Pardo con marfil, amarillo rosa, azul celeste, melocotón y marrón.
- ☞ Rojo, con gris, azul marino y negro.
- ☞ Blanco, combina con todos, excepto con pardo oscuro.

Los colores claros agrandan, los oscuros reducen. Los vestidos de un solo color parecen agrandar la estatura. Los estampados, los escoceses y los cuadros grandes engordan. Los pequeños adelgazan.

Los colores pastel dan un aire delicado y, aunque aumenta el tamaño, dan sensación de ligereza.

El amarillo, el rojo y el blanco aumentan el tamaño. El negro lo reduce.

Colores primarios:

- ☞ Amarillo: color alegre, vistoso, llamativo y atrevido. Refleja juventud. Color adecuado para caminar jovialmente por la calle.
- ☞ Rojo: en su forma primaria es un color emotivo, agresivo y excitante. Refleja fuerza, pasión y vida. Combinado con el amarillo resulta cálido.
- ☞ Azul: color discreto, tranquilo y frío. Es exceptúan los tonos eléctricos y brillantes. Refleja espiritualidad, elevación, romanticismo y ensueño. El color azul oscuro es muy acertado para trajes discretos y serios.
- ☞ Blanco: irradia pureza, limpieza, exigencia consigo mismo. Los colores mezclados con blanco agrandan y aumentan sus defectos.

Colores fríos y calientes:

- ☞ Los colores calientes (rojo, naranja y amarillo) son los que provocan un impulso de atracción y atención y se utilizan principalmente, para destacar.
- ☞ Los colores fríos (verde, azul y violeta) implican una reacción contraria: retardan el impulso y se suelen utilizar como fondo, para favorecer el contraste.

El color y los fenómenos fisiológicos:

- ☞ Rojo: irritante. Estimula el cerebro. Útil para casos de melancolía. Aumenta la actividad sexual.
- ☞ Anaranjado: aumenta las pulsaciones sin afectar a la presión sanguínea. Estimulante, emotivo, da sensación e bienestar. Usado con exceso es fatigante.
- ☞ Verde: disminuye la presión de la sangre. Tranquilizan. Alivia neuralgias y fatigas oculares.
- ☞ Azul: Acrecienta la presión sanguínea. Tiene efectos tonificantes. Disminuye las supuraciones. Útil en tratamientos reumáticos e inflamatorios.

- ☞ Violeta: actúa sobre el corazón estimulándolo. Aumenta la resistencia celular. Aumenta la actividad sexual femenina.
- ☞ Blanco: provoca sensaciones de frío. Tranquilizante.

La utilización del color tiene aplicaciones medicas, decorativas y ambientales.

El color y los fenómenos psicológicos:

La importante relación entre el color y la psicología se debe fundamentalmente a:

- ☞ La culturización de la sociedad. Cada segmento de la misma ve los colores de manera diferente.
- ☞ El simbolismo. Cada estrato de la sociedad reconoce los colores con significado distinto y les otorga también valores diferentes.
- ☞ Preferencia de colores:
 - ✓ Por la edad:
 - ➔ Niños: Simples, básicos (rojo, amarillo, naranja).
 - ➔ Adolescentes: Brillantes, atrevidos, abigarrados (rojos, azules, blancos).
 - ✓ Por sexo:
 - ➔ Masculino: Apagados, conservadores, neutros (salvo en zonas geográficas determinadas; en Valencia, por ejemplo, mas color).
 - ➔ Femenino: Matices con vivacidad (amarillos, verdes).
 - ✓ Por posición social:
 - ➔ Clase baja y clase media: Colores, tonos, simples y brillantes. Con valores reconocidos y conservadores (Rojo, verde, azul).
 - ➔ Clase alta: Colores diferentes, sofisticados. Contrastes no vistos.
 - ✓ Por el lugar de venta:
 - ➔ Supermercados y servicios: Brillantes, simples. Que impulsen la compra (rojo, anaranjado, amarillo).

- Tiendas especializadas: Sutiles, variados. Segmentados según el público y poniendo de relieve los artículos en exhibición.

Significado psicológico de los colores:

- ☞ Azul: recompensa, fidelidad, misterio, tristeza, verdad, frío, honor, nada, sombra, intangible, constancia, introversión, pasividad, ternura, inmaterialidad, demonio, mañana, recesivo, terror, inmortalidad.
- ☞ Azul violeta: Espiritualidad.
- ☞ Azul claro: fe
- ☞ Azul oscuro: poder, misterio, terror, humildad.
- ☞ Violeta: caos, amor divino, piedad, muerte, emboscada, soledad, ofrenda, amenazas, superstición, encanto, opresión.
- ☞ Verde: belleza humana, camaradería, ocio, contento, fertilidad, envidia, salud, tranquilidad, vida eterna, esperanza.
- ☞ Amarillo: inteligencia, estimación, travesura, valor, belleza divina, excelencia, pureza, confianza, fuego radiante, deslumbramiento, sabiduría.
- ☞ Amarillo oro: distinción, riqueza, valor.
- ☞ Marrón: acción, fertilidad, deporte, otoño, gourmet, fuerza física, terrosidad, masculinidad, amistad, madurez, calor, conservadurismo.
- ☞ Púrpura: aflicción, melancolía, dignidad, dominación, frugalidad poder.
- ☞ Rojo: Excitación, ejecución, amor humano, pasión, emoción, peligro.
- ☞ Rosa: aurora, alegría, hartura, intimidad, sexo, feminidad.
- ☞ Negro: autoridad, poder, realidad, muerte, pesar, dolor.
- ☞ Plata: inocencia, juicio.
- ☞ Blanco: santidad, pureza, frío.

Cuadro de colores:

| Características | Nivel social y edad | Actitud consumitaria | Influencia social | Preferencias de color |
|--|--|--|--|---|
| Aventureros, audaces, inquietos. | Jóvenes. Posición social superior. Actividades numerosas y especializadas. Ricos. | Fuertes contactos con las fuentes de información científica. Interacción con otros innovadores. | Opinión bastante influyente. Cosmopolitas. Viajeros. | Solicitados. Armonías no convencionales. Casi nunca colores básicos. |
| Deseosos de respetabilidad. | Posición social elevada. Actividades numerosas y especializadas. Mayores de 40 años. | Contacto frecuente con espíritus avanzados de la localidad. Abonados a muchos periódicos y revistas. | Opiniones determinadas a todos los niveles sociales. Muy enraizados en su localidad. Ocupan puestos elevados con gran influencia social. | Tonos y tonalidades conservadores. Sin brillos. Preferencia por toda la gama dorado, marrón, gris y negro. En las mujeres, tonos violetas y oscuro. |
| Reflexivo. No se interesan demasiado por las novedades, más que si ya están ensayadas y aprobadas. | Posición social por encima de la media. Actividades medias. | Muchos contactos con los espíritus avanzados y los primeros adoptantes. Buenos abonados a prensa y revistas. | Sus opiniones se suelen tomar en consideración, aunque no pesen demasiado en su entorno. | Sin iniciativa propia. Generalmente siguen al estrato anterior al que anhelan semejarse. |
| Escépticos. Siguen las opiniones de la mayoría. Instinto gregario. | Posición social media o baja. Poco especializados e instruidos. | Adoptan las ideas de la mayoría, fuertemente abonados a publicaciones. Muy atentos a la TV y prensa del corazón. | Sin opinión. | Brillantes. Colores rojo, blanco, verde y azul. Armonías muy contrastadas. Siguen mucho los colores de moda y los populares consagrados por la tradición (luto...). |
| Tradicionalistas. Orientados hacia el pasado. Satisfechos del <i>status quo</i> . | Poco especializados. Posición baja. Pequeñas actividades. | Se fían de los amigos y vecinos de nivel equivalente. Sin lecturas. Mucha TV. | Sin opinión. Marginados. | Negro-gris-blanco. No tienen preferencias. Pasan del negro al rojo brillante sin dificultades. |

Source: El protocolo y la empresa. Ed. Planeta practicos 2001. Montse Solé

Entre los directivos, hay personas acostumbradas a la combinación blazer azul y pantalón gris, prendas dentro de las cuales se encuentran siempre seguros. Pero estas combinaciones son solo matutinas, nunca para la noche al menos en actos oficiales.

El sport, la pana, el punto, la piel, etc., deben ser rechazados en caso de tentación, y los zapatos, y las camisas...

Recordemos que La etiqueta exige, a veces, sacrificios, nunca exagerados, nunca inútiles. A veces el cargo es carga, aunque sea carga para los consortes.

Etiqueta:

En etiqueta se ruega traje azul o negro, camisa de vestir lisa sin botones en el cuello, corbata de rayas finas, lunares o dibujos pequeños y nada llamativos, zapatos y cinturón negros y calcetines negros.

Hay que decir que esta disciplina responde a la preocupación. Frente a un invitado de traje de alpaca oscura, los miembros de la empresa, encabezados por su presidente, forman el adecuado acompañamiento. Con una evidente ventaja: se encuentran en un ámbito natural de comportamiento, visten como en las noches en que salen al restaurante a celebrar cualquier cosa, con lo cual no hay en el

ambiente ni en el atuendo la menor tensión que los fuerce a un comportamiento envarado. Nadie tiene la menor excusa para sentirse incómodo.

La etiqueta de la dama, vestido corto de color negro próximo al cóctel, zapato negro de tacón o excesivamente alto y sin bolso, si se encuentra en el interior de un edificio empresarial. Este último complemento será, sin embargo, indispensable cuando este acontecimiento se celebre en otro lugar.

En las cenas de gala, el anfitrión deberá vestir preferentemente smoking. Sólo muy excepcionalmente y en condiciones muy singulares será aconsejable el uso del frac.

Las señoras, tiene, como siempre, mayor libertad, pero tendrán que atenerse a una mínima exigencia: vestido largo. Es inconcebible un vestido corto o solo tobillero cuando el caballero se ha enfundado su smoking o frac.

Cuando una persona se haya convencido de que utilizar la etiqueta no es hacer el ridículo, -aunque piense que es por necesidad-, se ha ganado mucho terreno.

Corbata blanca: los caballeros deben vestir frac.

Corbata negra: los caballeros deben vestir de esmoquin.

Cánones elementales del bien vestir.

- ☞ Disponer de los equipos necesarios para poder elegir en cada caso, de acuerdo con los requerimientos del acto al que debemos asistir. Cuando hablamos de “disponer”, pretendemos que la disposición sea plena, que los equipos estén en las debidas y adecuadas condiciones.
- ☞ Saber elegir en cada caso o contar con alguien que nos indique cuáles deben ser las pautas para cada momento.
- ☞ Seleccionar, asimismo, los complementos de la etiqueta, y exigir que todos ellos, al igual que el equipo fundamental, se encuentren en las debidas condiciones.
- ☞ Mantener durante la reunión un pleno dominio de la situación, ajenos a la etiqueta que lucimos y con la mayor naturalidad del mundo, propia de quien está acostumbrado a vestir en cada momento como es debido.

Vestir de sport.

El hombre social, de mundo, debe ser tan elegante cuando viste de sport como cuando lo hace de etiqueta.

Como norma general, por la mañana, tanto el pantalón como la americana o traje admiten los tonos claros, lisos, Príncipe de Gales, o cuadros inclusive; por la tarde, debemos vestir en tonos más oscuros, azules o grises medios.

La camisa de vestir no admite botones en los cuellos. Su tejido varía desde la seda natural, el popelín o la mezcla en invierno, a la mezcla o las sedas artificiales en verano.

En el atuendo de sport, las prendas, generalmente, son más amplias, más variadas, con coloridos y variedades que no se consienten en la etiqueta. Pero la ropa de sport debe usarse sólo por las mañanas. El blazer, como hemos señalado anteriormente, no debe usarse en actos vespertinos o nocturnos. En todo caso, si se usa por la noche, que sea azul noche en invierno y azul marino en verano. En cuanto a los pantalones para combinar con el blazer, mejor grises en invierno y beiges en verano, con vuelta o sin ella. Los zapatos y calcetines para el blazer deben ser negros o de tono granate. Le van bien las camisas tipo "Oxford", en invierno, y las sedas (¡cuidado con ellas en lugares cerrados y calientes!) en verano. No importa demasiado que las rayas sean finas o menos gruesas, ni siquiera es deseables el color poco usual, siempre que sea liso; las corbatas pueden ser lisas o con dibujos. La palabra adecuada es contención, no exagerar ni en tonos ni en estampados.

Para un día de campo, por ejemplo, ¿Cómo vestimos?

Pongámosle en el vestidor, al hombre joven, un buen pantalón vaquero. Si el caballero peina canas, mejor será un pantalón de pana. Para cualquiera de los dos casos, pueden servir polo o camisa de franela. Seguramente el polo casa mejor con el vaquero, mientras la franela parece haber sido tejida para la pana. Con semejante atuendo, en sus dos variantes, casa muy bien un jersey o una chaqueta tipo austriaco, según la época del año, es decir, según la exigencia de la temperatura externa. En los pies, con unos calcetines o medias de sport, mucho mejor botas o zapatos fuertes de goma, teniendo siempre en cuenta los objetivos de la jornada o las horas campestres, si hay comida informal, campera, en mesa, en plan picnic, etc. Equilibrio sigue siendo la palabra clave.

En términos generales, podemos aconsejar a las damas que acudan a una reunión campera con pantalón vaquero o de pana, igual que los caballeros; falda pantalón discreta o incluso vestido de amplio vuelo que permita movimientos más sueltos y decididos. Camisa de sport o polo, a gusto y equilibrio, jersey o chaqueta de punto o de tipo austriaco (igual que en el varón) y calcetines o medias altas de lana en zapato cómodo y casi sin tacón, es decir, de buena base. Sería poco menos que un despropósito, además de una incomodidad, usar tacón alto y fino hincando los pies sobre un terreno húmedo y poroso.

Si en vez del campo el punto de encuentro es una reunión informal, urbana o próxima a la ciudad, los tonos más camperos desaparecen casi del todo: la pana y los vaqueros dejan paso, en el hombre, al pantalón gris de vestir, de franela o de cualquier otro tejido, según la época, con camisa sport, cazadora o jersey, mocasín y calcetines deportivos. También en la mujer el atuendo puede ser más variado, con pantalón o falda, según sus preferencias; camisa sport, cazadora, jersey o chaqueta de punto, zapato y bolso a tono o incluso sin bolso, de acuerdo con sus necesidades. Finalmente, en reuniones de este tipo, tampoco proceden las joyas; bastaría con una bisutería sencilla.

La mujer de empresa.

No hay una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión. Es por eso que son muchas las personas que piden consejo y asesoría para mejorar su imagen exterior. Sobre todo personas dedicadas al mundo de la comunicación, del trato con el cliente, de las relaciones públicas, de la vida política y social.

En una entrevista de trabajo, los cuatro primeros minutos serán definitivo para una oportunidad posterior o un rechazo definitivo.

La manera de vestir, el modo de presentarse y de comportarse en esos momentos puede decantar la opinión del entrevistador, favorable o desfavorablemente, hacia el entrevistado.

Un factor importante es el vestido. Dice mucho de la personalidad de la persona. Refleja el buen o mal gusto, la armonía de los colores, su actitud tradicional o actual, su nivel de exquisitez, de refinamiento, su cultura, la influencia que, en ella, ejerce la moda o su adaptación a su personalidad. Es un modo de expresarse. Es su retrato exterior.

La buena presencia, el ser y sentirnos agradables a la vista de los otros, nos proporciona asertividad, confianza en nosotros mismos.

Una buena imagen exterior estará compuesta por:

- ☞ Una higiene corporal esmerada. Diaria. Con el uso del jabón y del desodorante.
- ☞ Un cabello limpio. Con un corte apropiado al óvalo de la cara y la edad.
- ☞ Un vestido adecuado a la silueta del que lo lleva, a las circunstancias en las que se desenvuelve (ambiente, hora, ocasión) y llevado con soltura.
- ☞ Un calzado limpio, ajustado a la edad, al vestido, al momento. Cómodo.
- ☞ Unos complementos idóneos: bolso, guantes, sombrero (en su caso), joyas (sin ser un escaparate).
- ☞ Un comportamiento adecuado, amable. Sabiendo ser y estar. Tratando a los demás con cortesía.
- ☞ Una conversación amena. Utilizando el tono y el volumen de voz adecuados y la pronunciación correcta.
- ☞ Un interés por los demás.
- ☞ Una inclinación por la cultura.

Un buen ejemplo de lo expuesto es la película *My Fair Lady*, basada en una obra de Bernard Shaw, *Pygmalion*.

La indumentaria de la mujer:

La mujer tiene que presentar en la empresa una imagen correcta y adecuada a su trabajo. Para ello debe contar con un vestuario apropiado, a la vez que cómodo. Esta última cualidad, la comodidad, le va a permitir trabajar con soltura y con seguridad.

En la actualidad, en la cultura occidental, la prenda básica en el vestuario femenino es el traje de chaqueta, con falda o con pantalón. De tipología mixta como la mayoría de las prendas más usuales en el mundo laboral.

Las líneas del vestuario femenino cambian constantemente, sin embargo el traje chaqueta se compone siempre de falda o pantalón y chaqueta.

Con los trajes, la mujer puede llevar camisas, muy semejantes a las de los hombres, que se distinguen tanto por su forma, en los cuellos o en su ausencia, en las mangas, en el corte ajustado al talle, como por la variedad de colores y tejidos en su confección.

Etiqueta femenina:

Con vestido largo, aunque las piernas estén cubiertas, se deben llevar medias.

Cuando la mujer viste una prenda muy formal, el bolso no será de piel, sino de tejido, de carey o metal.

Para asistir a ceremonias religiosas, los vestidos escotados y sin mangas deben cubrirse con un chal, estola echarpe o alguna otra prenda exterior.

El maquillaje es indispensable a partir de cierta edad, sobre todo en mujeres que quieren presentar un aspecto cuidado y agradable.

La aplicación de los productos sigue un orden lógico que conviene respetar:

- ✓ Base.
- ✓ Antiojeras.
- ✓ Fondo de maquillaje.
- ✓ Polvos.
- ✓ Cejas.
- ✓ Ojos: sombras y líneas.
- ✓ Pestañas.

- ✓ Colorete (si es en crema se aplica antes de los polvos).
- ✓ Labios.

En la vida laboral la mujer debe utilizar un maquillaje discreto, nada sofisticado, que la ayude a tener un aspecto agradable y natural durante el día, que parezca que no va maquillada.

Es preferible que escoja un tono de maquillaje lo más parecido posible a la carnación natural, y lo aplique con una esponja (o con la mano) extendiéndolo por todo el rostro y el cuello, sin dejar demarcaciones.

Las barras de labios de colores rosa, fucsia, ciruela o vino “blanquean” los dientes.

Los tonos naranjas, en cambio, los amarillean. Los tonos nacarados envejecen.

El tono del colorete y de la barra de labios deben armonizar.

Los buenos modales y la cortesía dicen mucho de su buen hacer.

Una mujer elegante es la que compra su ropa inteligentemente, se la coloca con esmero y se olvida de ella.

La elegancia es fruto de la naturalidad y la sencillez. Es mejor pasar desapercibido que dar la nota.

Cuando se vista, tenga en cuenta la ocasión y la hora del día.

Recuerde que aparte de vestirse para gustar a los demás, se viste para estar a gusto consigo mismo y encontrarse cómodo.

En las cenas.

La dama debe ir a tono, bien vestida, mejor que el varón, desde luego, en su traje de chaqueta o conjunto de chaqueta y falda, camisa de seda estampada, zapato de media altura o incluso bajo, pañuelo de seda (si le apetece), bolso de día (no los de pequeño tamaño que suelen acompañar al traje de noche o largo) y un juego de bisutería.

Las aleluyas del saber vestir

Primera

Dicen que las primeras impresiones nos engañan,
pero en el fondo siempre quedan.
Al ser la indumentaria lo que primero vemos,
de ahí su importancia
en el juicio automático que, viendo a los demás,
siempre hacemos.

Segunda

Lo puesto o colgado que se vea
forma un todo,
cuyas partes han de estar coordinadas entre sí.
De qué nos sirve ir formidables
si los calcetines o los pendientes, en su punto,
revientan el conjunto,
desbaratándote así.

Tercera

El traje o vestido que ustedes «lleven»
ha de ir con la hora, la actividad,
el lugar, y las personas que allí estén.
No es lo mismo la mañana, que la tarde,
o la noche.
No es lo mismo ir a pie a un gran «cóctel»
que ir en coche.
No es lo mismo una reunión de trabajo
que una del consejo de administración.
No es lo mismo una cena entre amigos
que una de gala, en una gran institución.

Cuarta

Aunque necesario es el ir vestido
en algunas ocasiones más;
es decir, el “vestir más”,
o mejor dicho, ir “más vestido”.

Ello no supone llevar más ropa encima,
pues por la seriedad del caso,
más oscura, senria o especial, se anima,
haciéndolo con cuidado, paso a paso.

Eso quiere decir “vestido”, “más vestido” o “muy vestido”.

Por esa razón el autor lo entrecomilla,
pues el verbo vestir que tanto usamos,
con su doble sentido lo apostilla.

Quinta

“Donde fueres haz lo que vieres”,
dice el refrán,
en un orden, por supuesto,
pues si en Inglaterra estás,
donde aún hoy, gente hay
que se “enchufa” el esmoquin al cenar,
y esta gente nos invita,
el esmoquin hemos de llevar.

En un orden, por supuesto,
decíamos al comenzar,
pues si en el Amazonas estamos
por los indios Yacaríes invitados,
no quiere ello decir
que, en la cena que nos den,
con el taparrabos hayamos de ir.

Sexta

La persona bien vestida
no ha de llamar la atención.
No ha de ser extravagante,
flashy, o como diciendo,
“aquí estoy yo”.

Séptima

Conforme avanza el día hacia su fin,
nuestro atuendo, poco a poco,
se oscurece y se “viste”, no a lo loco
sino paulatinamente,
como hace el que sabe entre la gente.

Octava

El color que utilizemos,
conforme se va oscureciendo
se va “vistiendo”.

Si es hombre y por la mañana,
de gris o azul va,
sus colores claros serán.
Si por la tarde insiste,
Pues tanto le gustaron,
más oscuros.
Si por la noche insiste aún más,
del todo oscuros.
¿Lo ven ustedes? ¡Ahí está!

Esta regla esencial
también gobierna a la mujer,
pero como diversa es
la aplica de modo particular.

Novena

La ropa con adjetivos,
como sport, de caza, de etiqueta u otros más,
sirve sólo para la circunstancia adjetivada,
no para las demás.

Si ridículo sería en el despacho
de “etiqueta” trabajar,
peor aún, en una cena de embajada,
de sport estar.

Décima

Si el atuendo es esencial,
en el mismo
la corbata y los zapatos lo son más.

En palabras de un conocido psicólogo,
relatadas al autor, por un homólogo,
“De las primeras cosas,
que en un hombre se fija una mujer,
son su corbata y sus zapatos.” ¡Hay que ver!

Como la mujer observadora es
y comenta lo que ve,
de ahí el cuidado que, en su elección,
hemos de tener.

Undécima

Los zapatos nacen en los calcetines.
Estos, andando, no se han de ver,
pero cuando nos sentamos, sí que se ven.
Por ello, largos, nunca cortos jamás blancos han de ser.
Si algo distingue al cursi con buen sastre,
son sus calcetines.
Así lo vio el autor, una vez,
cantando maitines.

Duodécima

Para «vestir», camisa lisa blanca o crema;
de seda mejor, aunque tenga su problema.

Ni el color por pálido que sea,
ni las rayas “visten” una camisa.
Si la “vistiera”, que venga Dios y lo vea.
Nada de cuello blanco y resto a rayas,
si desean que, bien vestida,
la camisa, realmente, sea “vestida”.

Decimotercera

Con camisa a rayas, corbata lisa.
Por eso, esta camisa
que tan bonita es,
tan complicada es.

Decimocuarta

Con traje a rayas ¡por favor!
camisa a rayas no.
Si lo hacen,
y además la corbata a rayas también es,
no se quejen si les toman por una cebrá africana,
de las que, al verla, todos dicen, ¡ves, ves, ves!

Decimoquinta

De los zapatos hablaremos ahora
Pues muy importantes son.
A traje oscuro de “vestir”, zapato negro.
A traje de mañana o de tarde, zapato negro o marrón.

Y que los calcetines, nacimiento del zapato,
hagan juego con su color.

El zapato de cordones “viste”,
el mocasín, no.
Sin embargo, según el traje y la ocasión,
un mocasín negro, fino y puntiagudo,
sí puede «vestir». ¡Oh!

Decimosexta

Y llegamos al fin,
a nuestro querido “esmoquin”;
del que algo hemos hablado,
pues algún quebradero de cabeza
nos ha dado.

¿Qué es el esmoquin ? Preguntaremos.
Pues un terno algo especial,
de chaqueta, chaleco y pantalón,
semejante a los demás,
aunque negro de color,
responderemos.

Ha de ser negro siempre,
no blanco en la chaqueta
y negro en el pantalón para el estío,
pues aparte de ser cursi,
y de Hollywood además,
por un camarero nos tomarán.

Con las telas tan livianas que hoy fabrican,
el color negro, en verano, no es problema.

Un esmoquin negro tiene el autor,
que aun siendo todo él de este color,
por igual le ha servido en los Polos,

como en el ardiente Ecuador.

El esmoquin elegante, riguroso y bien “vestido”,
sencillo, clásico, sin fruslerías ha de ser.
Con chaqueta de una fila o cruzada, da lo mismo,
pero siempre en esta línea se ha de ver.
Su corbata de lazo, también así;
sencilla, negra y sin las “alegrías”
del color carmesí.

En la camisa ahora es aceptable,
bien la moderna, práctica y confortable,
blanda, de seda crema o cruda, y cuello bajo;
bien la antigua, más vulnerable,
de cuello pajarita y pechera dura,
con su juego de gemelos y botonadura.
Pero ambas, sin embargo,
han de entonar con el terno, de arriba abajo.

Para con el esmoquin terminar,
de su calzado, ahora, hemos de hablar.
El calcetín, de seda o fino hilo,
largo, liso y negro ha de ser.
El zapato de charol con sus cordones,
liso y sin dibujo también.

Hay quien usa por comodidad,
(el autor lo hace entre otros. ¡Qué barbaridad!)
ese especial mocasín, negro, de lazo y de charol,
llamado “de salón”.

Hablemos, por último, del curioso nombre,
que a más de uno ha de sorprender.
De Francia viene, aunque parezca extraño,
por ser inglés.

En Gran Bretaña, no lo dicen
aunque fumando signifique en inglés,
Black tie o Dinner jacket, así lo llaman,
quizá por lo original que siempre
un británico es.

En Norteamérica, a diferencia y en un tajo,

si Black tie también dicen los de arriba,
Tuxedo, en cambio, los de en medio y los de abajo.

De la dulce Francia ya está dicho,
que smoking es,
aunque lo pronuncien en francés.

Decimoséptima

De las demás prendas
del sumo "vestir",
tales como el frac y el chaqué,
lo práctico es su alquiler,
pues con ellas, raras veces, han de ir.
Si desearan tenerlas, porque sí,
no miren la peseta;
se lo digo, francamente, así.

Si una prenda hay
difícil de hacer
ninguna le gana el puesto,
al frac y al chaqué.

Pero si este camino desean seguir,
a un buen sastre, por caro que sea, han de ir.
Siempre les caerá mucho mejor,
un frac o chaqué, bien alquilado,
que uno, por un sastre barato, fabricado.

Y VIVA LA ELEGANCIA
PORQUE VIENE DE LA FRANCIA

Prendas de etiqueta.

Indumentaria de gala. Uso y nombres en España, Francia y países francófonos; Gran Bretaña, Estados Unidos y países anglófonos.

| País | Mañana y tarde | Noche | Supernoche |
|----------------|---------------------|---|---------------------------------------|
| España | Chaqué | Esmoquin | Frac |
| Francia | <i>Jaquette</i> | <i>Smoking</i> | <i>Habit</i> |
| Gran Bretaña | <i>Morning coat</i> | <i>Black tie</i> o <i>Dinner jacket</i> | <i>White tie</i> o <i>Tails</i> |
| Estados Unidos | <i>Morning coat</i> | <i>Black tie</i> o <i>Tuxedo</i> | <i>White tie</i> |

Source: El protocolo en los negocios, las reglas de oro del saber ser, estar y funcionar. Ed. Temas de Hoy, José Antonio de Urbina y de la Quintana.

Croquis y descripción del smoking, del chaqué y del frac.



Source: El protocolo en los negocios, las reglas de oro del saber ser, estar y funcionar. Ed. Temas de Hoy, José Antonio de Urbina y de la Quintana.

A continuación, ofrecemos una lista de las prendas de etiqueta y cuáles deben ser sus características.

☞ Pantalones:

- ✓ Del esmoquin: lisos y negros, con un vivo lateral también negro.
- ✓ Del chaqué: a rayas grises y negras.
- ✓ Del frac: lisos y negros, con un vivo lateral también negro.

☞ Chaquetas del esmoquin, chaqué y frac: negras.

☞ Chaleco:

- ✓ Del esmoquin: chaleco o faja negros.
- ✓ Del chaqué: gris para actos íntimos y familiares, negro con ribete blanco para actos importantes, oficiales, etc., y negro, sin ribete blanco, para funerales oficiales.
- ✓ Del frac: blanco.

☞ Corbata:

- ✓ Del esmoquin: de lazo, negra.
- ✓ Del chaqué: de nudo, gris y con o sin dibujo.
- ✓ Del frac: de lazo, blanca.

☞ Camisa

- ✓ Del esmoquin: blanda, blanca o crema; o dura, blanca.
- ✓ Del chaqué: blanda, blanca o crema.
- ✓ Del frac: dura, blanca.

☞ Zapatos:

- ✓ Del esmoquin: de charol negro (zapato de cordones o mocasín «de salón») y sin dibujo.
- ✓ Del chaqué: de piel, negros y sin dibujo.
- ✓ Del frac: de charol negro, de cordones y sin dibujo. (Con el frac nunca se llevan).

☞ Calcetines: en los tres atuendos, de seda o hilo fino, lisos y negros.

Después de estas indicaciones conviene tener en cuenta dos pequeños detalles:

- ☞ Existe un chaqué de color gris para bodas y carreras de caballos, pero se utiliza muy poco fuera de Gran Bretaña y Francia.
- ☞ jamás se pongan chaleco negro con el frac porque les tomarán por camareros. Eso sí, hay una excepción: actos en las reales academias y altas ceremonias de los tribunales.

La chaqueta cruzada y la chaqueta de una fila.

La chaqueta cruzada es más seria, más «vestida» que la de una fila. Esto no quiere decir que la segunda no lo sea, sino que la primera lo es más. Lo que sucede es que el uso de una u otra, aparte de los gustos personales, está, en cierto modo, condicionado por el físico del usuario, para lo que debemos tener en cuenta que:

- ☞ La chaqueta de una fila alarga, adelgaza.
- ☞ La chaqueta cruzada ensancha, engorda.

La consecuencia es evidente, un delgado puede utilizar ambas, un grueso o, digámoslo claro, un gordo, no. A éste, le sugerimos la primera, a no ser que vaya a un buen sastre.

Uno de los “milagros” del arte de la confección es que puede modificar la realidad de nuestro físico por medio de la apariencia. Un buen sastre hubiera adelgazado a Oliver Hardy con una chaqueta cruzada. El único problema es el precio, pero en este mundo lo bueno siempre es caro.

Puntos a tener en cuenta:

- ☞ La etiqueta exige sacrificios, pero nunca exagerados.
- ☞ El hombre de mundo debe ser elegante cuando viste de sport como cuando lo hace de etiqueta.
 - ✓ Hay un atuendo para cada situación:
 - ✓ Mañana-tarde-noche.
 - ✓ Verano-invierno.
 - ✓ Sport-media etiqueta-gran etiqueta.
 - ✓ Jóvenes-adultos.
 - ✓ Formal-informal.
- ☞ El chaqué (mañanas), smoking (tarde-noche), spencer (noche) y frac (noche) son las prendas de etiqueta tradicionales masculinas.
- ☞ Al margen de la etiqueta, cuando es precisa, la mujer actual debe ir vestida con sencilla elegancia, siempre acorde con su personalidad.

11. Recepción de invitados.












El lenguaje de las siglas.

Interpretación y significado de las siglas que aparecen con frecuencia en las invitaciones:

| | |
|---------------|--|
| ☞ S.R.C. | Se ruega contestación. |
| ☞ R.S.V.P. | Réponse, s'il vous plait. Conteste por favor. |
| ☞ P.M. | Pour Mémoire. Como recordatorio de una invitación que ya se ha cursado verbalmente. |
| ☞ P.R. | Pour Remercier. Para agradecer. Se pone más en los tarjetones para agradecer una invitación que en la invitación misma. |
| ☞ P.F. | Pour Féliciter. Para felicitar. Si lo que aparece es P.F.N.A, se trata de felicitar el Año Nuevo. |
| ☞ P.P.C. | Pour Prendre Congé. Por dejar el puesto. Es el momento de despedirse de un puesto, de una misión, por un nuevo destino o jubilación. |
| ☞ P.C. | Pour Condoléances, Por condolencias. |
| ☞ P.F.C./P.P. | Pour faire Connaissance/ Pour Présenter. Para presentarnos. Llegamos a un nuevo destino y queremos hacerlo, darnos a conocer. |

Regrets only. Sólo quienes no vengán. En países de lengua inglesa las invitaciones ruegan a los que no van a asistir que lo comuniquen. Con lo demás ya cuentan. Naturalmente, sustituye a R.S.V.P.

El lenguaje de las tarjetas.

-  Esquina superior derecha doblada es anuncio de **visita**.
-  Esquina superior izquierda doblada es **despedida**.
-  Esquina inferior derecha doblada significa **pésame**.
-  Esquina inferior izquierda doblada es **felicitación**.
-  Esquinas superior e inferior derechas dobladas quiere decir **entierro**.
-  Esquinas superior e inferior izquierdas dobladas anuncian **boda**.
-  Esquinas superiores derecha e izquierda dobladas llaman a **comida**.
-  Esquinas inferiores derecha e izquierda dobladas tocan a **baile**.
-  Tarjeta doblada completamente por la mitad es **reto**.
-  Tarjeta doblada por el tercio izquierdo pide **recomendación**.
-  Tarjeta doblada por el tercio derecho **pide excusas**.

Source: El protocolo y la empresa. Ed. Planeta practicos 2001. Montse Solé

La importancia de la conversación.

A través de la palabra mostramos nuestra educación y nuestra cultura. Es la forma más completa de comunicarnos con nuestros receptores.

Cuando hablamos, sea cual sea el canal de comunicación elegido, siempre se hace con un fin único: ser escuchado y que nuestro mensaje sea entendido por el emisor.

Para conseguir el fin último de la conversación, nuestros mensajes deben ser expresados con inteligibilidad y en un tono audible para los demás.

Reglas de un buen conversador.

- ☞ A través de la conversación reflejamos nuestra cultura y educación.
- ☞ Cuide el tono de su voz.
- ☞ Hable y deje hablar.
- ☞ Mantenga una escucha activa.
- ☞ Sea respetuoso con las ideas y opiniones de su interlocutor.
- ☞ Muéstrese interesado por la charla del contrario.
- ☞ Sea cordial y demuéstrelo en su conversación.
- ☞ Sea sencillo y cortés.
- ☞ No utilice su jerga profesional.
- ☞ Evite los cotilleos y rumores.
- ☞ No hable mal de nadie y no permita que lo hagan en su presencia.
- ☞ Evite temas que puedan herir susceptibilidades.
- ☞ La despedida será rápida y cordial.

La comunicación en idiomas diferentes.

- ☞ La interpretación es la traducción oral de lo que dice una persona a otra.
- ☞ La traducción es la interpretación de la palabra escrita.
- ☞ El intérprete interpreta la palabra hablada.
- ☞ El traductor interpreta textos
- ☞ La interpretación puede ser simultánea o consecutiva. Y, dentro de la simultánea, ésta puede ser “susurrada”.

- ☞ La interpretación susurrada se utiliza en las comidas de alto nivel profesional o político, o cuando sólo son dos o tres personas las que no entienden el idioma.
- ☞ Procure contratar intérpretes o traductores especialistas en el tema a tratar.
- ☞ Es importante que intérprete y cliente mantengan una conversación previa a la celebración del acto.
- ☞ Es importante trabajar siempre con el mismo o mismos intérpretes, ya que el conocimiento y la complicidad entre interpretado e intérprete es muy eficaz.
- ☞ Recuerde que si se van a pronunciar discursos en idiomas diferentes es conveniente tener las traducciones.
- ☞ La red de auriculares del público asistente a un acto que necesita interpretación debe estar en perfecto uso.
- ☞ Cualquier país es el único competente en la traducción a su propio idioma de un documento extranjero.
- ☞ Los traductores jurados son las únicas personas competentes para realizar traducciones oficiales al castellano o cualquiera de las otras lenguas oficiales de las comunidades autónomas.

Algunos aspectos a tener en cuenta son:

- ☞ La carta es más distinguida que el “saluda”.
- ☞ La invitación es el anuncio oficial del acto que queremos celebrar.
- ☞ Según la importancia del acto, así será la confección del tarjetón-invitación.
- ☞ Es un acto de cortesía contestar siempre a las invitaciones que nos hacen.
- ☞ La puntualidad es la primera regla de la cortesía.

12. Regalos de empresa.

El regalo tiene la difícil condición de producir satisfacción tanto a quien lo ofrece como a quien lo recibe.

En el mundo de la empresa, el obsequio simbólico y de mera cortesía contribuye al buen tono y calidez de las relaciones, siempre que cumpla las imprescindibles normas de sencillez y oportunidad.

Perfumes, objetos de carácter personal, ropas, animales (a no ser que nos conste un deseo expreso en este sentido) no son regalos indicados en ningún caso.

Sí lo son, por ejemplo, las flores, que llevaremos personalmente y entregaremos a la anfitriona. Sólo la llevará si las enviamos antes o al día siguiente. También si enviamos el ramo para excusar nuestra presencia.

Cuidado con las botellas de vino. O son de excelente calidad o no suelen llevarse.

Los bombones son regalo de confianza. No importa la cantidad si la calidad es buena.

Cuando se trata de regalos de empresa tenemos que evitar, a la hora de hacer el diseño, que el logotipo de la empresa aplaste la entidad del regalo. Una cosa es que sepa que es nuestro y otra que no se vea más que la publicidad.

Ya sabemos que en España es costumbre abrir los regalos en el momento mismo en que se reciben. Pero, cuidado, si es un japonés el invitado que nos ofrece el regalo, no lo abramos al momento; podría ofenderse.

13. Comidas.

Los ritos de la mesa son numerosos y complejos. No es lo mismo un desayuno que un almuerzo o cena, y menos si se trata de encuentros de trabajo.

Se tiene que tener en cuenta:

- ☞ Comer con naturalidad.
- ☞ Ser prudente, si no se sabe cómo se come un alimento, espere a ver cómo lo hacen los demás.
- ☞ No coma ni demasiado lento ni demasiado deprisa, mantenga un ritmo normal
- ☞ No coja el pan del comensal situado a su derecha.
- ☞ Sea prudente con el alcohol, puede arruinar su negocio.
- ☞ Si alguno de los alimentos que le sirven no le gusta, jamás ponga mal gesto, ni lo rechace sin antes poner una disculpa.
- ☞ No coma demasiado, es de mal gusto repetir.
- ☞ Sea comprensivo con el gusto y las tradiciones de otras culturas.
- ☞ Hable con los comensales situados a su derecha e izquierda y los de enfrente.
- ☞ Procure no monopolizar la conversación. Hable y escuche.
- ☞ Sea prudente a la hora de entablar conversación. No hable de sexo, religión, política, enfermedades o cualquier otro tema que suscite enfrentamientos o situaciones incómodas entre los comensales.

Desayuno de trabajo.

Creación británica que prendió en todo el mundo, es un pretexto para comenzar el día trabajando. De nueve a diez treinta, aproximadamente, suele ser el horario. Un hotel o el propio comedor de la empresa, nunca en el despacho, en el marco apropiado.

El desayuno consta de:

- ☞ Desayuno continental: café o té con leche, zumo de naranja, mantequilla, mermelada y algo de bollería.
- ☞ Desayuno inglés: los alimentos citados anteriormente además de cereales, huevos, jamón, queso, salchichas de frankfurt, fruta, etc.

Almuerzo de trabajo.

En un almuerzo de trabajo, tanto dentro de la empresa como en un restaurante, suelen darse cita miembros de distintos departamentos de la compañía, con invitados de fuera o sin ellos. Suele hacerse con menú encargado, a fin de que las esperas no rompan el ritmo de la reunión.

Snack o tentempié.

- ☞ Duración: una hora aproximadamente.
- ☞ Lugar: propio despacho del ejecutivo, para no perder tiempo.
- ☞ Consta de sandwiches y bebidas traídas del bar más cercano.

Té de trabajo.

- ☞ Duración: una hora.
- ☞ Lugar: salón de té cercano al trabajo.
- ☞ Consta de té, café con leche, chocolate, infusión, acompañado de bollería.

Cóctel y recepción.

- ☞ Permite que el número de invitados pueda ser mayor que el de una cena sentados.
- ☞ Los comensales pueden sentarse donde quieran, o permanecer de pie.
- ☞ La impuntualidad de los invitados pasa completamente desapercibida, ya que no es necesario que hayan llegado todos para comenzar.
- ☞ Por este motivo, tampoco se nota la ausencia de alguno de ellos. En una cena sentados, la silla vacía delata fácilmente cualquier ausencia.
- ☞ El invitado puede moverse libremente por entre los asistentes, lo que le permite escoger a las personas con las que le apetece charlar y pasar el rato. La comunicación, por tanto, es más fluida. En una cena sentados, el invitado no puede levantarse y cambiar de sitio en la mesa, aunque le disguste las persona con las que, obligatoriamente, comparte mesa.

Es realmente más fácil organizar un cóctel o una recepción que una cena sentados.

El banquete.

Cuestiones a tener en cuenta en el protocolo de una mesa son:

- ☞ La presidencia: cuando el anfitrión cede el primer puesto a su invitado de honor, se colocará a la izquierda de éste.
- ☞ Los cónyuges no deben estar juntos sino alternando con otros de su mismo rango.
- ☞ No debe haber dos o más señoras juntas ni mucho menos en los extremos de la mesa.
- ☞ La separación ideal para cada comensal es de 0,60 metros. En mesas rectangulares, el ancho será de unos dos metros; en las de forma de U, el ancho en la parte central será de 0,80 metros, y en las alas laterales, de un metro.
- ☞ Los intérpretes, caso de necesitarlos, no se incorporan a la mesa. Se situarán detrás de las dos personas que necesiten de sus servicios.

- ☞ El menú exige un cuidado especial. Será más ligero en las cenas que en los almuerzos. Tendremos también en cuenta, a la hora de elegir un menú, la climatología del lugar.

Tipos de mesas.

Rectangular, llamada también imperial (si termina en semicircunferencia). Permite una clara definición de las presidencias; es, sin duda, la mesa más antigua y la más utilizada.

Redonda: según las dimensiones y la forma del comedor, puede usarse para pequeñas comidas o incluso como mesa de gran empaque.

Cuadrada: sólo se usa para pocas personas, cuatro, máximo ocho. Es la menos utilizada.

Mesa en parábola: es una modificación de la anterior, con terminación semicircular u oval de los extremos a puntas.

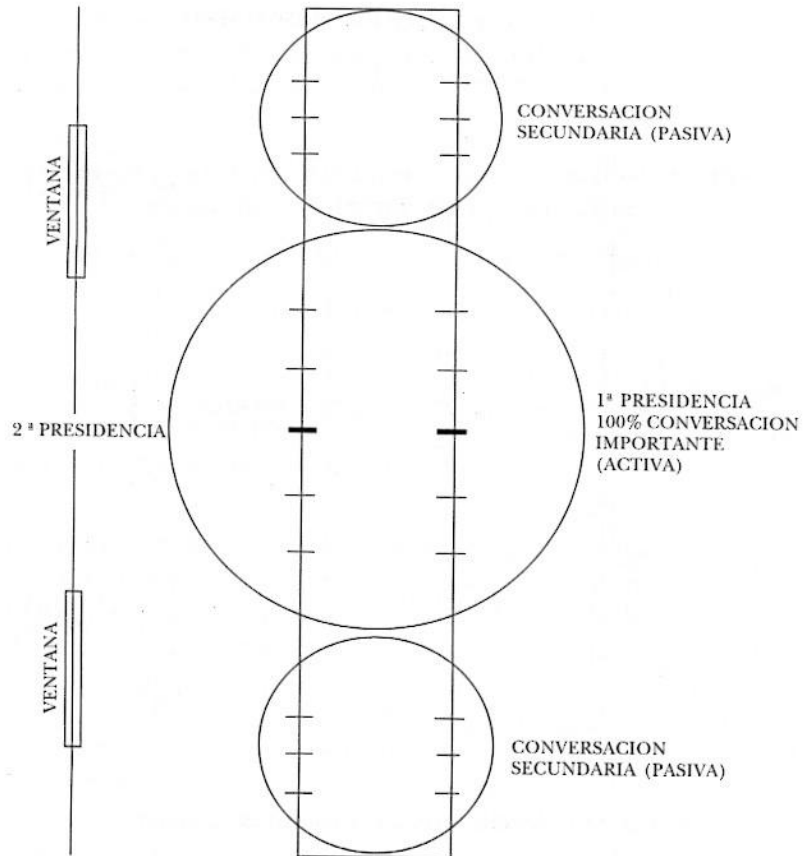
Ejemplo de mesas y la colocación de las presidencias:

Presidencias en el centro de la mesa:



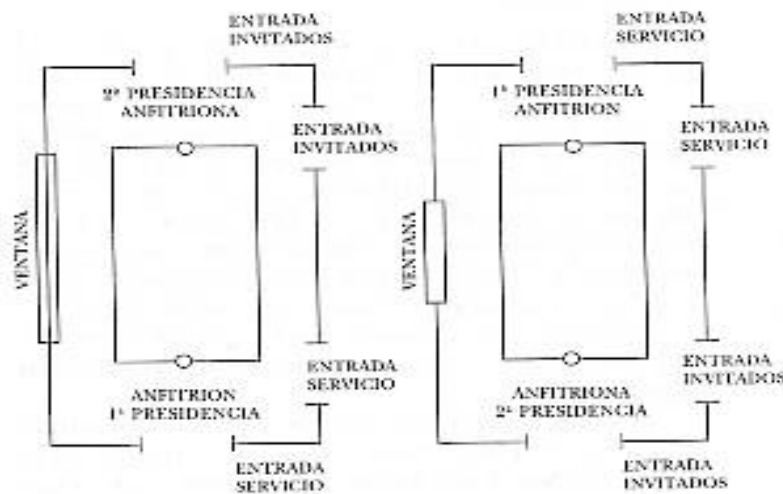
Source: El protocolo en los negocios, las reglas de oro del saber ser, estar y funcionar. Ed. Temas de Hoy, José Antonio de Urbina y de la Quintana.

Polos de conversación en el sistema francés:



Source: El protocolo en los negocios, las reglas de oro del saber ser, estar y funcionar. Ed. Temas de Hoy, José Antonio de Urbina y de la Quintana.

Sistema anglosajón. Presidencias en los extremos de la mesa.



Source: El protocolo en los negocios, las reglas de oro del saber ser, estar y funcionar. Ed. Temas de Hoy, José Antonio de Urbina y de la Quintana.

Instrumentos de mesa.

- ☞ Entremeses: se comen con cuchillo y tenedor trincheros, aunque también se pueden utilizar los de postre.
- ☞ Sopas y cremas: siempre con cuchara sopera, colocada a la derecha del plato. Si van servidas en taza, haremos uso de la cuchara de postre.
- ☞ Legumbres y cereales: si se presentan caldosas, se utiliza la cuchara; si son secas, se usa el tenedor trincherero.
- ☞ Espárragos: para los espárragos se utilizan pinzas especiales, aunque lo normal es que se usen cuchillo y tenedor trincheros. También está permitido, y es normal hacerlo, usar los dedos cuando disponemos de lavamanos.
- ☞ Mariscos: para comer el cóctel de marisco se usa cucharilla de café y el tenedor de pescado, que estarán colocados a la derecha del plato. Las angulas piden tenedor de madera; las ostras exigen su propio tenedor, también a la derecha del plato; el resto de los mariscos se comen, en general, con cubiertos de pescado, pero la langosta, cigalas, centollos y demás crustáceos, se ponen tenacillas o pinzas a la derecha y tenedor de pescado, a la izquierda. Otros mariscos como percebes, camarones,

etc., no necesitan cubiertos pero sí lavaderos o lavamanos (aguas tibia con unas rodajas de limón).

Ojo con algunos platos. En una comida en la que participan comensales extranjeros o poco duchos en la materia, servir percebes o mariscos que requieren el uso de las manos o de las tenacillas es un terreno resbaladizo y comprometido, a menos que se esté dispuesto a iniciar a dichos invitados en estos conocimientos, de una forma amable.

- ☞ Pescados: por lo general, se utilizan la pala y tenedor. Aunque en algunos guisos hace falta una cuchara de consomé, que se colocará a la derecha de la pala de pescado.
- ☞ Verduras: tenedor trincherero
- ☞ Pastas italianas: tenedor trincherero a la derecha.
- ☞ Huevos: si son fritos, revueltos o en tortilla, a la derecha estará el tenedor trincherero, que es lo adecuado. Si son pasados por agua, la cucharilla de café, colocada a la derecha. ¿Huevos al plato? : cuchara y tenedor de postre para una faena de aliño, aunque también puede ser cuchara de consomé, a la derecha, y tenedor trincherero, a la izquierda. Si son huevos a la flamenca o con jamón, cuchillo trincherero y cuchara de consomé, a la derecha, y tenedor trincherero, a la izquierda.
- ☞ Carnes: tenedor y cuchillos trincheros.
- ☞ Quesos: tenedor y cuchillos trincheros.
- ☞ Dulce: cuchillo y tenedor de postre. Si los dulces son líquidos, también cucharilla de postre.
- ☞ Frutas: las frutas no se tocan con la mano. Las manzanas y las peras se dividen en cuartos y cada cuarto se monda apoyado en el plato; los plátanos se mondan con cuchillo y tenedor de postre y se comen con éste; nunca tocándolos con la mano o a mordiscos. La naranja se monda por entero sobre el plato, se corta en dos partes y, después, en octavos. La mandarina se permite sostenerla con los dedos de la mano izquierda y utiliza el cuchillo con la derecha para mondarla. Se pueden llevar los gajos a la boca con los dedos. El kiwi se corta en dos partes con el cuchillo de postre y, sostenidas éstas con los dedos de la mano, se come con cucharilla. Para las uvas se permite también usar las manos. Nunca se debe mondar la fruta en espiral. No es serio.

- ☞ Pan: se parte con las manos, no con el cuchillo, y en pedazos pequeños, no a mordiscos. No se usará nunca para mojarlo en salsas. Totalmente prohibido.

Envío de invitaciones.

Los tarjetones con los que comunicamos la celebración de un acto, a la vez que invitamos a él, llamados invitaciones, son, como siempre, un mensaje que enviamos a los demás. Con ellos transmitimos, también, nuestra imagen.

- ☞ Material: cartulina, de gramaje notable, es decir, dura.
- ☞ Impresión: en relieve o lisa.
- ☞ Color: blanco, beige o tono suave.
- ☞ Texto: sobrio, claro, conciso.
- ☞ Presentación: logotipo o anagrama de la empresa o del anfitrión, en la parte superior de la cartulina. Centrado. En relieve.

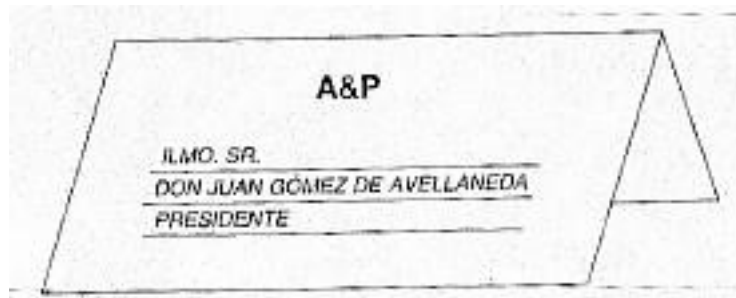
Tiempo de antelación para el envío.

- ☞ Si se trata de una boda o evento similar, un mes y medio (como mínimo).
- ☞ Tratándose de un acto con asistencia de algún miembro de la Casa Real, unos tres meses antes.
- ☞ Para ocasiones menos formales, quince días antes.

Maneras de indicar la colocación de los comensales.

| | |
|------------------------------|--------|
| Albear Ferrando, Juan | Mesa 7 |
| Bau Ruiz, Mario..... | Mesa 4 |
| Canes Gómez, Ester..... | Mesa 9 |
| García Mit, Pedro..... | Mesa 2 |
| Losa Nadal, Alicia..... | Mesa 5 |
| Montes Giménez, Ana..... | Mesa 3 |
| Navarro Senís, Eduardo..... | Mesa 1 |
| Osuna Morales, Jorge..... | Mesa 4 |
| Romero Sierra, Silvia..... | Mesa 6 |
| Santiago Ibañez, Carlos..... | Mesa 3 |
| Torres Vidal, Pablo..... | Mesa 1 |
| Valero Castro, Javier..... | Mesa 8 |

| | |
|---|--|
| MESA 1 Sres. de Nadal Solaz Sres. de Rubio Martínez Doña Cristina Muñoz Ortells Don Carlos Monzó Pena | MESA 3 Doña María Segovia Albert Don Pedro Albiñá Inchauri Sres. de Navarro García Sres. de Moreno Gimeno |
| MESA 2 Sres. de Córdoba Sarrío Sres. de Marañón Soriano Doña Carmen Miquel Bau Don Alberto Sabater Yagüe | MESA 4 Sres. de Fernández Bolívar Sres. de Virgili Tena Doña Concha Boicó Nebot Don Salvador Morán Simón |



Source: El protocolo y la empresa. Ed. Planeta practicos 2001. Montse Solé

Puntos a tener en cuenta:

- ☞ El desayuno de trabajo debe hacerse en el comedor de la empresa, nunca en los despachos.
- ☞ El menú del almuerzo de trabajo debe ser sobrio y el mismo para todos, observando especialmente, si hubiese algún musulmán, judío o vegetariano.
- ☞ El aperitivo debe ser breve y ajustarse a su significado: abrir el apetito.
- ☞ La música suave, caso de haberla, durante la cena.
- ☞ Cuando hay dos presidencias en la mesa, se sirven las dos al mismo tiempo.
- ☞ Los intérpretes no deben almorzar en la misma mesa, deben estar pendientes de su trabajo.
- ☞ En casa se sirve primero a las señoras invitadas para seguir con la anfitriona; luego los caballeros invitados, terminando por el anfitrión.
- ☞ Los platos que llegan a la mesa ya servidos se ofrecen por la derecha y se retiran por la derecha. En el caso de ofrecernos la fuente para servirnos nosotros, se hará por la izquierda.
- ☞ La bebida se servirá por la derecha.
- ☞ La mesa “imperial” es la más usada en banquetes oficiales.
- ☞ Para comidas de empresa se sugiere la presidencia a la francesa, es decir, en el centro de la mesa.
- ☞ Las mesas redondas son utilizadas en banquetes numerosos.

Bibliografía

Libros:

1. El protocolo en la sociedad y en la empresa.
Fernando Rueda Cuenca y José Carlos Sanjuán Monforte / Edición 2001 / Editorial Unión Eléctrica Fenosa.
2. El protocolo y la empresa.
Montse Solé / Edición 2001 / Editorial Planeta.
3. El protocolo en los negocios.
José Antonio de Urbina y de la Quintana / Edición 2000 / Editorial Ediciones Temas de Hoy.
4. Guía de Estilo, Protocolo y Etiqueta en la Empresa.
Pilar Benito Sacristán / Edición 2000 / Editorial CISS.
5. Manual de protocolo.
Francisco López-Nieto y Mallo / Edición 2000 / Editorial Ariel.