

Nombre del curso/taller: Protocolo Social y Empresarial – Buenos modales y costumbres.

Fundamentación:

La etiqueta y el protocolo implican normas de comportamiento establecidas para hacer la vida social más agradable, pero la diferencia se marca en que la etiqueta regula la conducta personal y el protocolo establece los criterios de trato y buenos modales y costumbres de una persona o empresa.

A través del protocolo empresarial se establecen las normas de convivencia entre los distintos niveles laborales de la empresa y los criterios de comunicación que deben prevalecer fuera de ella.

Objetivos:

- Obtener herramientas para llevar adelante la atención de los clientes según las normas básicas del Ceremonial y Protocolo y de las correctas normas y costumbres de la vida en sociedad apuntando a la calidad en el servicio y buenos modales.
- Adquirir conocimientos para recibir en casa según reglas del protocolo social siendo un excelente anfitrión.
- Adquirir las herramientas necesarias para aplicar el Protocolo y ceremonial Empresarial e institucional en entidades publicas y privadas.
- Obtener y utilizar los conocimientos del ceremonial y protocolo como herramienta necesaria para sus actividades laborales.
- Reconocer la influencia de nuevos aportes teóricos y prácticos del Ceremonial en la imagen corporativa.

Contenidos planificados para desarrollarse en forma completa en no más de tres meses:

Introducción al Ceremonial y Protocolo

Definiciones. Divisiones del ceremonial. Principios generales de la Precedencia. Orden de precedencia en Argentina. Presidencia. Conceptos de la Derecha. Regla de la Proximidad. Regla de la Ordenación Lineal. Regla de la Ordenación Lateral. Regla de la Ordenación Alfabética. Regla de la Antigüedad. Regla de la Analogía. Regla del Alternado. Precedencia en automóviles, embarcaciones, aviones, veredas. Precedencia en el Orden Nacional (con o sin cuerpo diplomático). Ceremonial de bandera

Etiqueta y Buenos Modales

Cosas que jamás hay que hacer. Comportamiento en los distintos ámbitos. Lenguaje del cuerpo. Código de vestimenta (dresscode). . Imagen Personal. Aspecto Externo. Formas en el trato. Forma de moverse. Forma de expresarse. Lenguaje verbal, lenguaje no verbal, gestos, refuerzo positivo corporal. Las presentaciones y los tratamientos. Consejos y reglas de oro. Vestir correctamente. Indumentaria femenina. Indumentaria masculina. Accesorios. Brindis. Palabras clave. Deberes del

anfitrión y del invitado. Malos gestos y acciones Comunicación: el poder de la sonrisa.Convivencia. Cortesía telefónica. Perfil de un anfitrión

Ceremonial escrito

Qué es el Ceremonial escrito. Decreto 333/85. Tratamientos de cortesía. Formatos tipo de ceremonial escrito: esquela, nota, tarjeta personal, invitación, diploma. Comunicaciones oficiales. Más sobre las invitaciones. Correspondencia protocolar. Correspondencia empresarial. Netiquette. Recomendaciones del manual de estilo de la procuraduría general de la nación.

Protocolo Empresarial

Etiqueta Empresarial. Protocolo en la empresa. Etiqueta en el trabajo. Reuniones de trabajo (qué debe considerar el hombre y qué la mujer). Etiqueta telefónica. Forma de vestir y cuidado personal básicos. Presentaciones a nivel empresarial. Recomendaciones para ejecutivos de viaje. Características ideales del buen ejecutivo. Relaciones comerciales con extranjeros. El trato social: presentaciones, saludos, recibir, despedir, acompañar, detalles de la cortesía

Ceremonial social: la mesa

Elementos que componen la mesa. Modelos de mesa para comida formal. Mesas y cabeceras. Lugar de honor. Como marcar la mesa. Precedencia de cortesía para reuniones formales.

La mesa y los buenos modales. Cosas que jamás hay que hacer. Comportamiento, posición y conversación. El lenguaje de los cubiertos. Diferentes estilos en el manejo de los cubiertos. Como sostener tazas y copas. El arte de comer. Particularidades para comer ciertos alimentos. Tipos de comidas. Tipos de mesas. Distribución de elementos en la mesa. Invitaciones. Recibir y despedir.

Metodología de trabajo: Exposición dialogada, videos, ejercicios prácticos grupales. EL CURSO/TALLER PODRA TOMARSE EN FORMA PRESENCIAL EN UNICEN QUEQUEN O A DISTANCIA VIA PLATAFORMA ON LINE.

Bibliografía:

- AREVALO, JOSE PABLO; “Funciones del protocolo y relaciones publicas”, Ed. Jose arevalo
- BERISSO, MARÍA; 2001; “Protocolo y ceremonial oficial, empresario y social”; Ed. Espasa Calpe
- COLLELL, MARÍA ROSA; “Guía de etiqueta social y empresarial”, Ed. Gestión
- CONTRERAS, ELVIRA; “Etiqueta y protocolo. Como organizar eventos sociales”, Cuspide
- DUNKET, JACKELINE; “Etiqueta actual en los negocios”, Ed. Edaf
- EICHER, LILLIAN; “Nuevo libro de etiqueta”, El hogar y la moda
- FORSYTH, FREDERICK; “El cuarto protocolo”, Cuspide
- LOPEZ NIETO, FRANCISCO; “Manual de protocolo”, Cuspide
- MILLANES, MARTÍN; “Etiqueta masculina”, Ed. Iberia
- PUMAR VASQUEZ, JOSE; “ Practicas de ceremonial y protocolo”. Fundación Caixa Galicia

- TORRALVA, TOMAS; “El libro de los buenos modales, Ed. Del Drac
- RENTERIA, Gabriela Verónica. “Manual de gestión operativa en Alimentos y Bebidas”. Ed. Elemento, 2013

Destinatarios del curso.

• Publico en general interesado en conocer esta disciplina, que es aplicable a diferentes ámbitos de la vida cotidiana. Tanto en el aspecto profesional como en el social, el curso brinda herramientas que el participante podrá incorporar y aplicar de inmediato logrando resultados concretos. Organizadores de eventos. Anfitriones en general. Profesionales de Relaciones Públicas que quieran afianzar y/o actualizar conceptos del Ceremonial y Protocolo ya vistos, para ser aplicados en instituciones y empresas públicas o privadas. Personal de conducción de distintas organizaciones comerciales, industriales, de la salud, turísticas, educativas, cooperativas, deportivas, bancarias, sociales, y recreativas. Profesionales responsables de recursos humanos, de atención al cliente, docentes y estudiantes de carreras afines. Publico en general interesado en el tema.

PARA REALIZAR ESTE CURSO NI SE EXIGE NINGÚN REQUISITO, NI ES NECESARIO TENER NINGÚN CONOCIMIENTO PREVIO DEL TEMA.

Sede: UNICEN Quequén.

Carga horaria total: no podrá superar las dos horas semanales: 2 hs semanales durante 6 clases (12 HS. TOTALES)

Recursos audiovisuales u otros

Equipamiento y material técnico: Proyector cañón para PC y audio para pasar videos. CONEXIÓN A INTERNET PARA ALUMNOS A DISTANCIA.

Material didáctico: se enviara via mail para ser impreso con anterioridad acorde al resumen de los contenidos brindados en el curso.

Propuesta de días y horarios:

JUNIO: 6, 13, 27

JULIO: 4, 11, 18

DE 18 A 20