

TEMA 1: ORIXE, PRINCIPIOS E TIPOS DE PROTOCOLO.

O vocábulo **PROTOCOLO** procede do latín, protocollum e do grego protokolon, que significa protos, primeiro ou prioridade. Era a primeira folla ou tapa dun manuscrito.

Segundo a Real Academia da Lingua, pódese definir como:

- .- Serie ordenada de escrituras, matrices ou outros documentos que un notario autoriza e custodia con certas formalidades
- .- Acta ou caderno de actas relativas a unha conferencia, ou congreso diplomático
- .- Regra cerimonial diplomática ou palatina establecida por decreto ou costume.

O protocolo encargaríase de ordenar e dar prioridade ás persoas e ás cousas, en función de determinados criterios como a antigüidade, a profesión, o sexo, a idade. A súa ORIXE atópase na orixe do Home, xa que ao vivir en sociedade necesítase convivir con outros, relacionarse, organizarse e establécense normas de conduta. Esas sociedades se jerarquizan cada vez máis, nacente así as unidades familiares , que tamén, necesitan organizarse e relacionarse. Xorde a figura do XEFE da tribo e comézanse a diferenciar funcións para o home (caza) e para a muller (coidado de familia). Todos ACEPTAN as normas e comeza a fraguarse o **PROTOCOLO SOCIAL**.

En textos antigos empezan a establecerse normas de conduta e cerimonial:

- .- En Babilonia, fai case 4000 anos no Código Hammurabi establécense 3 artigos:
 - * Detállase a cerimonia de coroación do Rei
 - * Clasificación da poboación e establécense precedencias
 - * Aconséllase un trato cortés e de respecto a toda a poboación por

parte dos funcionarios.

.- Na Idade Media, a 1ª obra escrita en Castelán sobre protocolo

chamouse “Ordenanzas feitas polo moi alto Sr. Pedro IV, Rei de Aragón sobre o Réxime de todos os oficios do seu Corte “

“O Cortesán” é outra obra escrita por Castiglione na que se describe cómo ha de ser o comportamento dos Cabaleiros.

.- No S. XVI xorden numerosos libros de bos xeitos e pautas de cortesía. Erasmo de Rotterdam escribiu sobre as urbanidad e os bos xeitos dos nenos.

O PROTOCOLO BORGONÓN, moi estrito, foi introducido en España por Felipe “El Hermoso” para organizar da mellor forma posible a súa voda con Juana “La Loca”. Carlos V impúxo na Corte española e pasou a chamarse PROTOCOLO ESPAÑOL.

En “El Quijote” dáselle consellos a Sancho talles como que non se mastica a dous carrillos, nin se erupta, nin se ha de andar desceñido e frouxo.

.- No S. XVIII publícanse en Francia e Inglaterra numerosos tratados de bos costumes e xeitos. No S.XIX, aumentan esas publicacións, xa que a burguesía quere adoptar o refinamiento da nobreza

.- S. XX e S.XXI destaca o establecemento do **PROTOCOLO DE EMPRESA**, xa que as grandes empresas terán moito poder e liderado no desenvolvemento das democracias, iso reflectirase na súa igualdade de poder co político; e durante este século potenciarase a forza e poder da IMAXE e da COMUNICACION.

Os **PRINCIPIOS DO PROTOCOLO**

A **CORTESIA**, o RESPECTO Ao PRÓXIMO, sexa cal for a súa condición, son dous aspectos básicos do protocolo, son unha serie de normas e pautas de conduta que facilitan o mellor entendemento entre as persoas en base a tres principios:

* PRINCIPIO DE ORDENACION (ao organizar un acto hase de saber cal é a súa natureza, público ou privado, oficial)

* PRINCIPIO DE JERARQUIZACION (ordénase ás persoas e ás cousas)

* PRINCIPIO DE ARMONIZACION (respectando a diferentes culturas e

identidades trátase de solucionar problemas ou tensións)

TIPOS DE PROTOCOLO:

* **OFICIAL E INSTITUCIONAL.** Réxese polo Real Decreto 2099/1983. A súa aplicación está regulada por Lei e é para ACTOS OFICIAIS PUBLICOS

* **SOCIAL.** Réxense por acordos tácitos que se converten en convencionalismos co uso

* **EMPRESARIAL.** Baséase no protocolo oficial e social, aínda que as empresas teñen os seus propios códigos de conduta e de ordenación. Neles, o que indica como ha de ser o acto é o “XEFE”, teñen certas dificultades de organización, xa que non está regulado por ningunha Lei ou norma.

* **RELIXIOSO** é moi xerárquico, disciplinado e estrito

* **UNIVERSITARIO, MILITAR, DEPORTIVO,** inspíranse de forma, máis ou menos, libre no protocolo relixioso, oficial e social. O militar é o máis disciplinado e xerárquico.

TEMA 2: O PROTOCOLO OFICIAL

O Real Decreto 2099/1983 aprobou o ordenamento Xeral de “Precedencias del Estado y contempla la actuación para el Estado, las Comunidades Autónomas y Entes Locales”; incide de forma moi clara na forma de organizar os actos das Empresas cando aos seus actos acoden cargos contemplados no Real Decreto.

Anexo 1

A través do seu coñecemento poranse conxugar o PROTOCOLO (determina as regras), o CERIMONIAL (especifica as formalidades), a PRECEDENCIA (fixa a posición das persoas) e a ETIQUETA (o tipo de vestimenta que se ha de seguir en cada tipo de acto)

2.1.- TIPOS DE ACTOS:

Pódense distinguir 2 tipos de actos, segundo o ámbito de celebración:

ACTOS PÚBLICOS OFICIAIS:

A) De carácter xeral, son os organizados pola Coroa, o Goberno, as Comunidades Autónomas, as Deputacións Provinciais ou Cabildos, e Concellos.

B) De carácter especial, organizados polas Cámaras Lexislativas (Congreso e Senado), o Poder Xudicial, os Órganos do Estado (Tribunal Constitucional, Ministerio Fiscal, Tribunais de Xustiza); o Exército, e as Corporacións Públicas.

ACTOS PÚBLICOS NON OFICIAIS, organizados por:

A) Igrexa, Ordes e Corporacións Nobiliarias, Asociacións de Interese Xeral, ou de Interese Privado, EMPRESAS.

B) Persoas físicas, familias.

2.2.- AS BANDEIRAS:

Segundo a Constitución a Bandeira do Reino de España está formada por 3 franxas horizontais: vermella, amarela e vermella; sendo a amarela de dobre ancho que a vermella e deberá levar sempre o Escudo Constitucional.



Sempre ocupará un lugar preferente, destacado, visible e de honra. Se vai con outras bandeiras ocupará un lugar preeminente e de máxima honra. Se o número de bandeiras fose impar iría sempre no Centro.

B. Autonómica
2

B. de España
1

B. Concello
3

B. de España
1

Bandeira da Unión Europea
2

LINEAS DE BANDEIRAS:

Pode facerse unha liña ÚNICA, á esquerda do observador, público ou á dereita da porta. Neste último caso, a bandeira de España **SEMPRE**

se sitúa inmediatamente á dereita da porta.

Se esta liña fose DOBRE, ambos os lados seguirían o mesmo orde de bandeiras e estas estarían por duplicado. (Dá un gran valor estético)



ORDENACIÓN DAS BANDEIRAS DOS PAISES MEMBROS DA COMUNIDADE ECONOMICA EUROPEA:

A Bandeira da Comunidade Económica Europea ocupará o primeiro lugar e as demais irán a continuación por orde alfabética na lingua de cada Estado, cando a Unión organice un acto.

É costume que a bandeira do país que preside cada semestre vaia de primeira, a continuación a da Com. Económica Europea e séguelle polo mesmo orde alfabética de cada estado o resto das bandeiras dos outros Estados membros.

ANEXO 2

Se se usase nun grupo de mastros a da Com. Económica Europea irá logo da do Concello que a utilice. Non é obrigado que nos Concellos e actos oficiais españois apareza a bandeira comunitaria, salvo que sexan

por exemplo obras financiadas a cargo de axudas da Com. Económica Europea; firma de convenios coa mesma ou calquera acto onde teña o máis mínimo de presenza.

ORDENACIÓN DAS BANDEIRAS DAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS:



Farase segundo a antigüidade, data de firma no BOE do seu Estatuto de Autonomía.

ANEXO 3 e ANEXO 4

As bandeiras das capitais de provincia ordénanse polo número de habitantes censados. Primeiro iría a bandeira do concello que organiza o acto, e se participasen outras irían pola orde anteriormente citada. En Galicia, a primeira sería Santiago como capital da Comunidade Autónoma e a continuación, Vigo, A Coruña, ...

AS BANDEIRAS DE EMPRESA, LOGOTIPOS O ENSEÑAS DE INSTITUCIÓNS DE CARÁCTER PRIVADO NON SE MESTURAN COAS

BANDEIRAS DE PAISES, COM. AUTONOMAS O Corporaciones LOCAIS.

Colocaranse ao final das bandeiras oficiais a ben separadas e en lugar destacado e á esquerda da Presidencia, salvo que non concorran bandeiras de ningún país, Comunidade Autónoma ou Corporación Local. Son para actos propios da empresa.

Nos actos de empresa onde non concorran autoridades oficiais só se colocará a bandeira de empresa.

No caso de que houbese máis bandeiras doutras empresas, irá primeiro a da entidade que o organice e a continuación pola orde de antigüidade o resto.

OUTRAS BANDEIRAS:

A Bandeiras de Nacións Unidas e da OTAN ordénanse alfabeticamente polo nome do país en inglés.

A Bandeira Olímpica concorre sóla nun lugar especial e só en actos promovidos polo Comité Olímpico Internacional (COI) ou na Cidade que albergará os seguintes xogos.

As Bandeiras das Universidades Públicas ondean a continuación das locais e a súa orde vén determinado pola antigüidade das propias institucións.

Loito Oficial, as bandeiras oficiais estarán de loito segundo decreteno as autoridades pertinentes (Consello de Ministros, Corporacións Locais, Consellos de Goberno da Comunidade Autónoma). Se as bandeiras están colocadas no interior poráselles un crespón negro e no exterior farano a media asta.

2.3. O HIMNO:

O himno de España é a antiga marcha de granaderos de Carlos III desde 1770. En 1942, declarouse oficialmente esta marcha Real como o Himno de España.

REPRESENTA ao PAÍS e débesele un respecto. Hase de escoitar de pé, firme e en silencio. As Forzas Armadas e de Seguridade deberán realizar o saúdo regulamentario.

Sabede que hai dúas versións:

* 52 seg. Utilízase en Homenaxes á bandeira, actos onde asista S.M. o Rei ou S.M. a Raíña, e en actos previstos polo Regulamento de Honras.

*27 seg. Utilízase cando asista S.A.R. o Príncipe de Asturias, S.S.A.A.R.R. as Infantas de España, actos onde asista o Presidente do Goberno, actos deportivos ou doutra natureza onde asista un representante Oficial do Estado. Tamén, nos casos previstos polo Regulamento de Honras militares.

Cada Comunidade Autónoma ten o seu e interprétanse en actos de gran relevancia rexional.

Nos actos de carácter xeral e organizados pola Comunidade Autónoma farase do seguinte xeito:

- 1.- Himno Nacional
- 2.- Himno Autonómico

E para terminar o acto 1º o Himno da Comunidade Autónoma e pecha o Himno Nacional.

2.4. OS TRATAMENTOS:

OS TRATAMENTOS OFICIAIS:

É imprescindible o seu coñecemento na práctica protocolaria e é fundamental coñecer os tratamentos por razón de cargo ou categoría, correspondentes a autoridades, personalidades tanto na vida privada como na pública. De forma moi xeral, se se dubida daráselle sempre un Tratamento Superior ao que lle corresponda. O Cónxuxe da persoa que merece tratamento ten o mesmo.

ANEXO 5

Os TRATAMENTOS NA ADMINISTRACION LOCAL:

A) Excelentísimo

Alcaldes de Madrid e Barcelona, Presidente da Deputación Provincial de Barcelona

B) Ilustrísimo

Alcaldes de capitais de provincia e municipios de máis de 100.000 hab.; todos os alcaldes de Cataluña, Tenentes de alcalde de Madrid e Barcelona (algúns outros municipios tamén o utilizan); Secretarios das Corporacións Municipais, Presidentes das Corporacións Municipais, Presidentes das Deputacións Provinciais, Presidentes de Mancomunidades, e Presidentes

dos Cabildos Insulares e Deputados Provinciais.

C) Señoría

Alcaldes do Resto dos Municipios (aínda que por cortesía utilízase Ilustrísimo).

É unha parte fundamental unha correcta utilización do tratamento, polo contacto que calquera persoal de hostalería pode ter cos asistentes a un determinado banquete ou servizo nun hotel.

Persoalmente, este trato igualitario non debe caer no feo costume do tuteo, sobre todo con persoas que non coñecemos previamente. Unha vez realizadas as presentacións é unha opción que o noso interlocutor indicaranos se desexa ser tuteado, pero nunca o persoal de calquera establecemento debería acceder a esta petición, aínda que así o indique o seu interlocutor.

Como empregados dun establecemento turístico debemos marcar a distancia que marca o Vostede, e o resto de tratamentos oficiais durante calquera tipo de celebración, evitando sempre a familiaridad que poderíamos ter con persoas coñecidas noutro tipo de situación.

A profesionalidade será a mostra evidente do comportamento do servizo do establecemento, e será a marca ou selo distintivo dese negocio, dotando ao mesmo dunha categoría, outorgada por outros (instalacións, accesos, decoración, etc). Debemos recordar que a formación do persoal non só é un ben para eles, senón para o conxunto de toda a empresa.

TEMA 3: O PROTOCOLO DE EMPRESA ORIENTADO A OS SERVIZOS TURÍSTICOS :

3.1. ORIXE.

A orixe do Protocolo de Empresa é moi recente e nace vinculado ao crecente poder das Empresas e os Bancos nos anos 50. Búscase non só crear Identidade Corporativa, unha imaxe senón tamén un estilo e unha marca de Empresa. Ocorre tamén, que como en calquera grupo organizado de persoas teñen que existir unhas normas que faciliten as relacións entre os distintos departamentos (Comunicación), as relacións cos clientes e potenciais clientes (Mercadotecnia e Relacións Públicas) e as relacións coa Administración. Ata se regula como han de ser os Actos Internos propios da Empresa e os Actos de Empresa nos que aparecen diferentes tipos de invitados e regúlase a orde de colocación dos mesmos (Precedencias)

No caso dos establecementos turísticoss todos os aspectos que acabamos de destacar toman un protagonismo similar. É importante crear unha IMAXE de Empresa, unha IDENTIDADE CORPORATIVA. A COMUNICACION entre Departamentos é fundamental, pois se se celebra unha Cea, un evento, é básico que o Maitre coordine os diferentes traballos (camareiros, servizo de mesa, roupeiro, decoración do salón e distribución de mesas); ou entre a recepción e a atención ao clientes, servizos de queixas. A imaxe e a forma de interactuar cos clientes son outros aspectos da Comunicación, da Mercadotecnia e das Relacións Públicas

3.2.- Os seus PROTAGONISTAS

Tanto o protocolo oficial como o de empresa teñen sempre varios protagonistas: O ANFITRIÓN, O INVITADO DE HONRA E, nalgunhas ocasións, O QUE CEDE O LUGAR ONDE SE CELEBRA O EVENTO.

3.2.1. O ANFITRIÓN:

É a figura máis relevante no protocolo e o protagonista principal, o que asume as decisións do acto, e polo tanto o que dispón e coida os detalles.

Tamén é o que promove e convoca o acto.

Ocupa un lugar específico xa que organiza, é dicir PRESIDE o acto ou o que CEDE o lugar onde se desenvolve o acto.

Recibe e despide aos invitados; ordena aos invitados.

Outra tarefa súa é a dos discursos. Debe ser o 1º en dirixir a palabra para agradecer a asistencia, explicar os motivos do acto, presentar aos demais invitados que lle acompañan na presidencia

Marca o inicio e final do acto.

O anfitrión ten un lugar na RECEPCIÓN dentro da empresa

INVITADO LUGAR DE RECEPCIÓN ANFITRIÓN

ALTAS AUTORIDADES/

PERSONALIDADES PORTA PRINCIPAL (Rúa ou vestíbulo)

A pé de coche PRESIDENTE

O Vicepresidente

AUT. OFICIAIS, 1º EXECUTIVOS DE EMPRESAS, PERSONALIDADES

RELEVANTES PORTA PRINCIPAL (Rúa ou vestíbulo)

A pé de coche PRESIDENTE

O Vicepresidente.

VIPS PORTA PRINCIPAL, PARKING VIP (sen pasar control) ALTO CARGO,

XEFE DE PROTOCOLO O Jefe DE GABINETE

VISITAS DE IMPORTANCIA ENTRADA PRINCIPAL DA PLANTA O Puerta DO

DESPACHO PERSOAL DE PROTOCOLO O Secretaria

VISITAS XERAIS/ IMPREVISTAS RECEPCIÓN

SALA DE ESPERA PERSOAL DE RECEPCIÓN, AUXILIAR

As VISITAS INTERNAS recíbeselles na sala de espera ou na porta do despacho e recíbeo o persoal auxiliar ou Secretario.

**TODAS AS VISITAS SON ESPERADAS, ACOMPAÑADAS E DESPEDIDAS.
QUEN RECIBE DESPIDE.**

Unha forma de recibir ás visitas a pé de coche é mediante liñas de saúdo.

3. Alcalde da Cidade Autoridades Oficiais

2. Anfitrión S.M. O Rei

1. Presidente da Xunta

Dentro do Hall de entrada, as autoridades por orde de máis a menos importante, segundo o organigrama da empresa e o Real Decreto se houbese autoridades que se contemplan no mesmo. Tamén, podería ser a Corporación Municipal.

O nº 1 e o nº 2 acompañan por detrás a S.M. o Rei e presentan ao resto da liña de saúdo

3.2.2. O INVITADO DE HONRA/ CLIENTE:

Quen podería ser:

- .- Unha autoridade do Estado, polo seu apoio ou empuxe á causa ou que o acto teña maior relevancia sen a súa presenza
- .- Calquera persoa que acepte unha invitación especial ou singular para visitar unha casa, entidade ou empresa do anfitrión
- .- Calquera que acepte presidir unha cerimonia, congreso, reunión, evento cultural ou político, social ou deportivo
- .- Calquera persoa que sexa obxecto de homenaxe no transcurso do acto
- .- Quen reciben premios, galardóns na cerimonia
- .- Acodes en quen concorren méritos sobrados a criterio do anfitrión.
- .- Todos os que están na presidencia considéranse postos de honra.

En todos os actos hai un posto de honra, é o lugar que ocupa o que preside o acto, ou o que se sitúa ou á súa dereita ou á súa esquerda, do anfitrión. Cando estea na presidencia ocupará un posto preferente ou nunha zona especial dentro do espazo reservado á presidencia.

Poderíamos ata crer que o invitado de honra no noso establecemento é o **CLIENTE**; sempre cun sentido figurado, a el ímolo a agasallar, a intentar que senta comfortable, respectado, e atendido

convenientemente. Vai ser o centro da nosa atención, xa que el tamén confiou en nós estes valores e este trato, e sabe que os problemas que lle poidan xurdir na súa estancia, a condición de que teñan que ver co establecemento ímosllos a solucionar canto antes. Ata, ás veces, pódese ir máis aló e ter xestos amables como se o desexa chámolle a un taxi? Pódolle facer a reserva no restaurante? xa lle informo do horario do museo.

Non quixese que se confundise con servilismo, é só amabilidade, e cortesía. Intentar que o noso cliente estea cómodo e que goce. Facelo ben e conseguilo é fidelizar a un cliente.

3.2.3. A PRESIDENCIA:

É a zona reservada nun acto ao anfitrión e aos seus invitados principais, que se colocan segundo o que estableza o anfitrión, e no caso de que participen autoridades deberase respectar a ordenación prevista pola normativa vixente. En actos empresariais é conveniente mesturar invitados.

A Presidencia, e sobre todo a persoa que preside se situa fronte aos invitados, para que lle poidan ver. No caso de que sexa un concerto, unha obra de teatro pódese colocar nas filas intermedias pois o protagonista é o propio espectáculo.

Ex.: Nunha cerimonia relixiosa quen preside é o sacerdote; cando os Reyes asisten ponse ao lado do Evanxeo (á súa dereita) e as autoridades ocupan as 1ª filas de bancos.

A presidencia ha de estar decorada de tal xeito que todo o mundo recoñeza que é a presidencia, e aí estarán as persoas que presiden. Ás veces, colócase unha tarima e decórase o espazo con tapices, bandeiras, logotipos na parede, un atril para os discursos. Ás veces, unha alfombra guía o camiño ata a presidencia.

A Presidencia de pé está reservada para lugares ao aire libre ou locais pechados, breves e menos solemnes: primeiras pedras, inauguracións, visitas de obras. En recibimentos oficiais, en recepcións e audiencias.

A mesa dunha presidencia se non é magnífica estará cuberta por unha tea lisa de cor adecuada (granate, azul, verde botella) e mate. Chegará ata o chan. As plantas ou centros de flores non se colocarán

nunca na mesa, poranse diante desta ou aos lados na tarima. As cadeiras estarán coordinadas coa mesa, con respaldos non moi altos e se é posible con brazos. En principio serán todas iguais, salvo se asiches algún membro da Familia Real (o normal é que a Casa da súa Maxestade envíeas xa que son co respaldo máis alto e co escudo Real no respaldo).

As cadeiras separaranse da mesa 50 cm.

En actos públicos oficiais só se colocarán na presidencia primeiras autoridades. Nos actos de carácter xeral presidirán o acto con outras autoridades. Nestes actos son primeiras autoridades:

- .- Ámbito Nacional. Presidente, vicepresidente do Goberno, ministros e todos os presidentes dos altos corpos.
- .- Ámbito Autonómico: Presidente, conselleiros, presidentes da asemblea lexislativa, e o Delegado do Goberno.
- .- Ámbito Provincial: Delegado do Goberno
- .- Ámbito Insular: Delegados insulares ou directores do goberno salvo que asista o gobernador civil.
- .- Ámbito local: Alcalde preside todos os actos públicos, e o Presidente da Deputación todos os de carácter provincial.

Como dixemos anteriormente a PRESIDENCIA é o lugar onde se sitúa o que preside o acto, o seu invitado de honra, se o houber e outras personalidades. Segundo o tipo de acto as presidencias poden ser:

- 1.- ACADÉMICAS (de pé ou sentada, estática ou dinámica)**
- 2.- PÚBLICAS (o importante está no escenario, e inclúe o Palco, ata escenarios redondos como é típico nos mitins en USA)**
- 3.- MIXTAS (públicas e académicas)**
- 4.-DE BANQUETE**

1.- As presidencias académicas, públicas ou mixtas pódense ordenar dos seguintes xeitos:



A) PRESIDENCIA EN ORDENACIÓN, EN ALTERNANCIA O Intercalada.

No centro sitúase a máxima autoridade, e os demais vanse colocando a dereita e esquerda de quen preside. Se preside unha parella, preside e o seu invitado de honra, ou un matrimonio, sitúanse nas dúas prazas centrais e o resto en alternancia. Unha muller non debe quedar nunca nun extremo da mesa.

Nos actos de empresa ou institucionais é indiferente que a muller quede nos extremos da mesa, pois o que conta é o cargo que desempeña.

B) PRESIDENCIA INTERCALADA DOBRE.

A persoa que preside colócase no centro, á súa dereita as autoridades pertencentes á corporación que asiste e á esquerda colócanse os membros da xunta promotora do evento.

3 2 1 Presidencia 1 2 3

C) PRESIDENCIA LINEAL.

É a menos utilizada, colócase ás persoas en ringleira, ordenadas de maior a menor rango. Utilízase en caso de recibimentos en aeroportos, cando se descobre unha placa, para recibir a unha visita importante, en salutacións ou en recepcións para acoller invitados.

Nas revistas do corazón poderedes ver moitos exemplos: as recepcións de S.S. M.M. os Reyes de España son así no Palacio de Oriente.

D) PRESIDENCIA EN SISTEMA MIXTO.

A mesa presidencial ordénase en alternancia de dereita a esquerda, e hai unhas filas laterais que se ordenan linealmente comezando polo lugar máis próximo á presidencia. Este sistema utilízase na entrega dos premios Príncipe de Asturias, onde os invitados, autoridades e presidencia están sobre o escenario.

Como norma xeral, e serve para todo tipo de actos, oficiais, de empresa ou mixtos as persoas situadas na Presidencia son as últimas en acceder ao Salón, e dentro delas chegan primeiro as de menor rango, e os últimos son o anfitrión e o invitado de honra. Ningún membro da mesa sentará ata que o anfitrión fágao. Finalizado o acto, os primeiros en saír serán o anfitrión e o invitado de honra, e para rematar os de menor rango. A continuación, o resto dos invitados.

A CESIÓN DA PRESIDENCIA.

É a maior das cortesías que un anfitrión pode facer a favor dun invitado de maior rango.

O que non hai é unha norma que indique se ten que ir inmediatamente á dereita ou á esquerda.

Dous exemplos:

I invitado; **IH** invitado de honra, **A** anfitrión

Presidencia impar

I	A	IH	I	I
4	2	1	3	5

Presidencia par:

I	I	IH	A	I	I
5	3	1	2	4	6

Ás veces, ao ceder a presidencia o que preside acaba nun posto inferior ao que lle corresponde, co que hai que cambiar as posicións.

Exemplos: Hai que colocar nunha presidencia a:

- . Ministro
- . Patrocinador
- . Conselleiro da empresa
- . Presidente da empresa
- . Director Xeral da empresa

Deberá presidir o Presidente da Empresa, pero cede a presidencia ao Ministro.

Conselleiro	Dtor. General	Ministro	Pte. Empresa	Patrocinador
4	2	1	3	5

Neste caso, o Presidente da empresa queda en peor lugar que o seu Director Xeral, o que se fai é que o Anfitrión colóquese á dereita do Invitado de Honra.

Conselleiro	Presidente	Ministro	Director G.	Patrocinador
4	2	1	3	5

3.3.- AS RELACIÓNS PÚBLICAS:

3.3.1. A IMAXE PERSOAL E A IMAXE DA EMPRESA:

A imaxe persoal non é só a aparencia externa senón o estilo da persoa; incluímos nela a forma de sentar, de camiñar, o seu interese polos demais, a mirada, o ton de voz, os xestos, os seus trazos físicos (a beleza ou fealdad non contan, son temporais e dependen, ás veces das modas).

A primeira impresión que temos de alguén é a través da súa imaxe persoal, e esta á súa vez, será o reflexo da **IMAXE QUE A EMPRESA** quere dar. Ás veces, é a única oportunidade que temos de causar boa impresión. Os primeiros 5 minutos son fundamentais.

A imaxe persoal está composta por:

- .- As condicións físicas. Trátase de compor unha imaxe agradable

.- A linguaxe non verbal.

A Kinesia é a ciencia que estuda a interpretación de movementos do corpo

A Paralingüística, é o estudo dos elementos non lingüísticos

A Proxemia contorna espacial individual e privado que mantemos con respecto a outras persoas na conversación

.- A indumentaria, é fonte de información da nosa personalidade, o noso gusto e ata da nosa condición social e da nosa cultura. Á hora de vestirse e maquillarse hai que ter en conta a idade e elixir a roupa adecuada para cada ocasión; hai que coñecer o efecto das cores,

Para presentar unha imaxe correcta hai que ter en conta:

.- A hixiene corporal e a vestimenta (problema grave na hostalería é o mal cheiro nas persoas que atenden aos clientes. 1º mándase un aviso xeral, pero se o avisado non se decata pódese dicir que algún compañeiro/a amigo dígallo e no caso de que non teña, o seu superior terá que indicarlle que cambie de hábitos, polo menos no traballo)

Isto é moi importante porque, recordemos que os traballadores proxectan a imaxe da empresa.

O cabelo ben coidado, a roupa adecuada e coidada: puños desgastados, ou pescozos, petos descosidos, carreiras nas medias dan sensación de descoido e deixamento; un calzado limpo, e apropiado e unha actitude educada, adecuada que practique o interese polo próximo.

A indumentaria masculina na empresa, tanto o home como a muller deberán seguir os códigos marcados pola empresa. Nas empresas que tratan frecuentemente con clientes, como as vosas, e con provedores adoitan establecer o uso obrigatorio de traxe e gravata.

Como xa sabeis, o traxe pode constar de dúas pezas ou tres (chaleco). A chaqueta con botonadura cruzada é máis elegante que a recta e non admite chaleco. Ha de permanecer abrochada cando se está de pé, e débena conservar posta ao recibir unha visita e durante as comidas.

O longo do pantalón estará á altura do tacón do zapato. As cores máis fáciles de usar e clásicos son o azul mariño e a gama dos grises, sobre todo o marengo.

En canto á camisa, **nunca** se desabrochará o botón nin se afrouxará a gravata dan sensación de descoido. O máis elegante é ter puños con ojales para xemelgos. As camisas de manga curta non son estéticas nin elegantes. Se vístese de sport só se pode desabrochar o primeiro botón da

camisa.

Os zapatos estarán limpos e os máis combinables son os negros de cordóns. Os mocasines déixanse para a indumentaria máis sport. Os calcetíns serán ata o xeonllo e negros, nunca brancos.

Os piercings e tatuaxes non deben ser visibles.

Nalgunhas empresas como as de publicidade, informática e as relacionadas co mundo da arte permítense aos empregados traballar con roupa sport. Substitúese a chaqueta polo xersei ou chaqueta de la.

Só comentarvos que hai tres ocasións formais para vestir de etiqueta:

- .- Smoking (úsase noite; festas e ocasións determinadas)
- .- Frac (actos de noite en lugares pechados, máxima etiqueta; de día en ocasións moi solemnes)
- .- Chaqué (úsase de día, vodas ou funerais de etiqueta. A chistera xa non se usa)

A vestimenta feminina non é moi diferente da masculina no mundo da empresa. Téndese por comodidade e elegancia o traxe de chaqueta, tamén hai a posibilidade do pantalón. Os tecidos serán discretos, non se abusará das maquillaxes, nin dos escotes, nin do curto das saias. Tampouco as zapatillas de deporte acéptanse.

Se se ha de retocar a maquillaxe fágao no aseo.

Se é posible deberase coidar o aspecto das mans e das uñas. Os perfumes son para a noite, durante o día e para traballar é mellor utilizar colonias frescas.

En moitas empresas, sobre todo onde se quere que se recoñeza aos seus empregados utilízanse uniformes, para evitar tamén, extravagancias.

O vestiario de etiqueta feminino é menos estrito que o do home e hai tamén, tres tipo de vestidos:

- .- Vestido de cóctel (o longo ha de ser polo xeonllo)
- .- Vestido longo de noite. É o de máxima etiqueta feminina, cando o home vai de frac e en banquetes de Estado. Toleran as luvas longas. Nunca se estreita a man con luvas postas. Os zapatos serán de tacón fino e altos, forrados da mesma tea que o traxe.
- .- Traxe curto. É un traxe de día ou media tarde. A pamea (pola mañá) e os chapeus ou tocados han de permanecer postos aínda que estean en lugares pechados. A saia será polo xeonllo.

3.3.2. A ATENCIÓN AO TELÉFONO:

NORMAS XERAIS.

O teléfono é un instrumento comercial e empresarial básico na comunicación na empresa. Ás veces, é a primeira e única imaxe que temos, por iso é fundamental crear unha boa sensación. Hase de coidar ao máximo a actitude durante a comunicación. A actitude física e non só mental ha de ser a correcta.

- .- Estar ben sentado, e coas costas rectas permite que a voz salga fluída
- .- Hase de estar concentrado na conversación. Se nos distraemos o máis probable é que o noso interlocutor percíbaos e non contestemos ás cuestións que nos fai.
- .- É importante tomar notas e facer as preguntas adecuadas para que non se produzan malentendidos
- .- O escoitar activamente implica un certo grao de paciencia.
- .- Nin que dicir ten que PROHIBIDO MASTICAR CHICLE, comer MENTRES SE MANTÉN UNHA CONVERSACIÓN TELEFÓNICA. Ata o fumar percíbese ao teléfono.

LA VOZ é a nosa primeira imaxe, xa que con ela transmitimos boas ou malas vibracións. Ha de ser repousada e controlada, clara precisa e segura, comprensiva, directa e natural. O ser directo non implica ser brusco nin tampouco implica ser demasiado coloquial, NON SE ADMITEN PALABROTOS nin FRASES VULGARES.

Coa voz distínguese:

.- O TON.

Cáptase a cordialidade, e amabilidade, iso conséguese se un sorrí ao teléfono, xa que un reláxase e relaxa á súa vez as cordas vocais.

Nunha conversación hai 5 fases:

TOMA DE CONTACTO. Ton claro dá confianza
 SONDO DE NECESIDADES. Ton seguro e preciso
 DESENVOLVEMENTO. Ton máis elevado e suxestivo
 OBXECCIÓN. Ton tranquilo e acougado
 PECHE. Ton amable.

.- A ELOCUCIÓN.

É a velocidade á hora de falar e esta ha de ser máis lenta que nunha conversación cara a cara.

.- A ARTICULACIÓN.

Hase de falar sempre con nitidez, abrindo ben a boca para poder vocalizar e pronunciar.

A linguaxe ha de ser correcto, preciso e adecuado; utilizarase un vocabulario fresco e actual. Hai que pensar que estamos **VENDENDO IMAXE**, e que ESTA IMAXE É A DA túa EMPRESA.

Os SILENCIOS telefónicos tamén son moi importantes, serven para escoitar ao interlocutor e para remarcar algunha frase. Hainos POSITIVOS: acompañan unha conversación (si, desde logo, por suposto), demostran unha escoita activa, se se lle deixa só ao teléfono háselle de dicir porqué. Hainos NEGATIVOS: demostran unha escoita pasiva, non acompaña a conversación, e doutra banda, déixache só ao teléfono sen darche ningunha explicación.

ATENDER AO TELÉFONO CORRECTAMENTE:

O que contesta ao teléfono ha de saber e pensar que representa á súa empresa. Para que esta chamada teña un resultado positivo hai que prepararse para ela.

Tense que ter coñecemento dos Departamentos da Empresa e das funcións que cada un ten. Tamén, aos servizos, clientes, provedores. A Información é fundamental.

Hase de ter unha listaxe actualizada dos teléfonos internos, folletos, prezos.

Hai que poder resolver os problemas canto antes.

O SAÚDO ha de ser uniforme. O normal é dicir o NOME da EMPRESA, bos días ou tardes, son (o teu nome) en que podo axudarlle?

Unha chamada telefónica formal ha de quedar sempre documentada.

O PROTOCOLO TELEFÓNICO:

Existen varias normas a seguir:

- .- Se se corta a comunicación deberá repetir a chamada a persoa que chamou en primeiro lugar.
- .- Se o receptor curta a comunicación porque lle entrou unha chamada urxente, este será o que devolva a chamada.
- .- Se se equivocan ao chamar hase de pedir desculpas e non colgar sen dicir nada.

Os Directivos comunícanse a través de secretarias. Hase de evitar chamar a horas intempestivas, nin tampouco á hora do xantar.

O CONTESTADOR AUTOMÁTICO:

É unha ferramenta moi útil, pero se ha de preparar a mensaxe que se ha de deixar, indicará o nome, cargo, empresa, número de teléfono para devolver a chamada, e motivo da chamada. Hase de ser breve e claro. Hase de dar SEMPRE As

Se se recibe unha mensaxe, contestade canto antes, pois é unha *descortesía non devolver a chamada.

O USO DO TELÉFONO MÓBIL:

O teléfono móbil converteuse é unha ferramenta fundamental para a comunicación, pero tamén desvirtuou o noso estilo de vida, xa que dalgún xeito non somos case capaces de vivir sen el. Facémosvos unhas recomendacións:

- .- Hase de utilizar con prudencia, mostrando respecto e consideración aos demais. Cando acuda a un espectáculo, ao cine, hase de desconectar e se espera unha chamada importante conecte o *vibrador e cando a reciba salga da sala (ao público non lle interesa escoitar unha conversación allea)
- .- O mesmo recoméndolle cando asista a algunha conferencia, igrexa, coloquio ou calquera cerimonia.
- .- Se acode a unha cita ou reunión non coloque o móbil encima da mesa, pode considerarse unha intromisión.
- .- Se quedou para xantar ou cear, e chámanlle, pida desculpas, dígalle ao seu interlocutor que non lle pode atender, e se é urxente sexa moi breve,

e retírese na medida do posible.

Exemplo: Supoñan que durante un xantar con outra persoa chámanlle e está 20 minutos ao teléfono. A continuación ao seu acompañante chámanlle e está 15 minutos ao teléfono. Que pensan vostedes sobre isto? O xantar é un desastre, e ademais non se produciu unha comunicación clara entre eles.

- .- Non utilice o móbil en hospitais, gasolineiras, e lugares onde poida crear interferencias
- .- Non utilice o móbil en tarefas que requiran concentración.

3.3.3.- A HOSPITALIDADE E ATENCIÓN AO CLIENTE:

A primeira misión ou propósito dun Hotel ou aloxamento turístico, como empresas de servizos que son é ofrecer estancias para o descanso, o traballo ou o repouso do cliente, e que varían segundo a categoría, situación e prezo dos establecementos. Este obxectivo de servizo ao cliente nunca estaría do todo completo sen o que se considera un factor básico e que é a **HOSPITALIDADE**.

É a calidade e/ou actitude de acoller amablemente aos visitantes ou clientes. É algo obvio e sinxelo que non sempre é levado á práctica e que pode pór en perigo a mellor técnica estratéxica da Dirección Turística. A Hospitalidade é garantía de éxito.

Reflictese en calquier aloxamiento turístico do seguinte xeito:

- * Ofrécese unha acollida grata, riseira e con palabras amables de benvida.
- * Débese mirar, sen atafegar, aos clientes aos ollos mentres falamos con eles.
- * Débese ser moi amable, pero non afectado. A naturalidade é fundamental.
- * Propiciar un trato amable e acolledor, creando un ambiente cálido, seguro e relaxado.
- * As habitacións e estancias han de contar con elementos cómodos e pequenos detalles.
- * A atención ha de ser individualizada e para iso hase de contar con suficiente persoal, pero non se ha de atosigar ao cliente.

- * Hase de practicar a empatía, que non quere dicir máis nada que porse no lugar do outro.
- * Tense que dar unha información clara sobre os servizos do establecemento e o seu uso, utilizarase unha linguaxe sinxela, e que non recorra a termos propios do sector (overbooking, waiting list, ..)
- * A actitude aínda que afectuosa ha de ser sempre respectuosa entre o empregado e o cliente.
- * Os problemas hanse de resolver o máis axiña posible para iso, débese manter unha escoita activa e unha atención individualizada.
- * Sobre todo, ha de prevalecer A **PROFESIONALIDADE** E O SABER FACER.

3.3.4. SERVIZO DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS:

Desde fai xa anos nalgunhas cadeas hostaleiras comezou a levar a cabo a realización dunha enquisa, na que se indaga a través da opinión dos seus clientes dos servizos que máis lles gustaron, os que menos, que variaría, se a atención dos seus empregados foi a correcta, e preguntas deste cariz.

Que se pretende con iso? Búscase basicamente, suavizar o que é un servizo de queixas, facéndoo á vez de suxestións. Tamén, preténdese que baixo o anonimato os clientes se sinceren.

¿Qué podemos facer no caso de que este servizo non estivese funcionando no seu establecemento? O primeiro, teñamos ou non razón é desculparnos e pedir perdón polos problemas que lle puidemos ocasionar ao cliente e sobre todo, LIQUIDAR NA MEDIDA DAS nosas POSIBILIDADES O PROBLEMA CAUSADO.

Desde logo, o que non hai que facer é enfrontarse ao cliente, intentaremos mostrar unha actitude amable e tamén, demostrar unha escoita activa. Hai xestos que non se deben mostrar, como actitudes defensivas (cruzando os brazos, non mirando aos ollos, facer outra cousa mentres nos fala), sobre todo o que hai que intentar facer é solucionarlles o problema, ou ben compensarlles polos problemas causados. Se se demostra ese desexo de arranxar o problema, probablemente vostede se “gañe” un cliente.

Ó que se ha de buscar é a EXCELENCIA no SERVIZO. Sempre mellorando, intentando que ó cliente non teña motivo de queixa, sendo cortés, amable e resolutivo.

3.4.- AS PRESENTACIÓNS; O SAÚDO E A DESPEDIDA:

Aínda que pareza unha redundancia mediante a PRESENTACIÓN dúas ou máis persoas que non se coñecían pasan a establecer unha relación. Para iso, recórrase á intervención doutra persoa, que é a que presenta. É unha norma de cortesía que o anfitrión de calquera acto presente a todos os asistentes que non se coñezan entre si. Ás veces se o acto é moi concorrido o anfitrión pode recorrer a amigos, en caso de actos privados, ou a colaboradores ou compañeiros en actos da empresa.

Existe tamén, outra fórmula que é a AUTOPRESENTACIÓN, consiste en dirixirse a unha persoa dicíndolle moi educadamente “Permítame que me presente”. Darémoslle o noso nome completo e engadirémoslle algún dato sobre o noso cargo, empresa, actividade profesional en caso de actos de empresa ou eventos. É moi habitual esta forma de presentación por carta ou por teléfono. En actos privados indicaremos a relación que nos une ao anfitrión ou ata se temos algún título nobiliario indicáremolo (a condición de que estea nese contexto).

No contexto empresarial cando chegamos a unha empresa e non coñecemos á persoa coa que nos imos a entrevistar ou citar, a súa secretaria fará brevemente as presentacións, indicando unicamente o nome da persoa, o seu cargo e a empresa da que vén.

No contexto social, o correcto é que se imos pola rúa con algunha persoa e atopámonos con outra e non se coñecen fagamos as presentacións, así lles facemos partícipes do noso encontro, senón sentiríanse excluídos.

AS PRESENTACIÓNS NA EMPRESA.

Hai que ter en conta que na empresa prevalece a xerarquía sobre outras como a idade ou o sexo. Desta forma presentaranse PRIMEIRO AS PERSOAS DE MENOR CATEGORÍA A LA DE MAIOR CATEGORÍA.

O empregado é presentado ao xefe.
 Sr. Téllez preséntolle á Srta. Fernández, é a nosa nova recepcionista.
 Dirixíndose á Srta. Fernández diralle, o Sr. Téllez, director do departamento de Relacións Externas
 O Sr. Téllez dirá Encantado. Benvida
 A Srta. Fernández dirá. Encantada. Grazas.
 E estréitanse a man.

No caso de que sexan da mesma categoría presentárase primeiro a que quere establecer conversación.

Cando nos presentan a alguén e estás sentado hai que porse de pé. É de pouca educación permanecer sentado. Polo xeral, as persoas de máis categoría marcan o tipo de saúdo que quere facer.

Cando un novo empregado chega á empresa hai que darlle a benvida, ensinalle a súa mesa ou lugar de traballo e facerlle un percorrido pola empresa, presentándolle ás persoas que alí traballan e explicándolle as funcións básicas de cada posto. Se fose moi grande, faríase só no departamento onde vaia traballar.

Así mesmo, sería conveniente e un signo de cortesía que cando un presidente toma posesión do seu cargo percorrese os distintos departamentos presentándose e saudando aos traballadores.

Exemplo: En Xapón cando alguén chega a unha empresa reúnen a todos os empregados no salón de actos para presentarllo a todo o mundo. Entréganlle un organigrama da empresa cos nomes e fotos de todos os traballadores. Na presidencia estarán o presidente e os altos cargos da empresa. O presidente dirixiralle un discurso de benvida e o representante dos traballadores outro. A continuación fanse unha foto de familia.

No ámbito social, a muller é a que marca o tipo de saúdo que quere facer.

En liñas xerais:

- .- os homes son presentados ás mulleres
- .- entre persoas do mesmo sexo preséntase ao máis novo ao de máis idade.
- .- o solteiro é presentado ao casado
- .- En caso de parella, preséntase primeiro á muller.
- .- Cando se presenta a algunha persoa de categoría moi elevada non se di

o seu nome pois se entende que todos sábeno.

- .- Non saudar coas lentes de sol postas
- .- Mire aos ollos da persoa que lle están presentando
- .- Respecte o espazo persoal
- .- Póñase de pé ao ser presentado, salvo por algún impedimento físico.
- .- SORRÍA sexa AMABLE.

O SAÚDO, E A DESPEDIDA.

Formalmente o correcto é dicir bos días, boas tardes e boas noites. Hola e máis coloquial e reservado a xente que ten máis confianza. Saúdase sen excepcións a todo o mundo, ao entrar nunha tenda, ao entrar no ascensor, no portal,...

Hai diferentes formas de saudar. A máis utilizada no mundo é o APERTÓN DE MANS. O apertón ha de ser firme e breve. Se lle súan as mans meta discretamente a man no peto, e sécalla co pano. Non se saúda nunca coas luvas postas.

Ás veces, e entre home se hai proximidade, ou cordialidade ademais de estreitarse a man cóllense afectuosamente polo antebrazo coa outra man.

ABRAZO entre persoas que lles une gran amizade.

BESAMANOS hoxe en día úsase só en recepcións oficiais de S.S.M.M. Non se chega a bicar a man da señora, só se fai unha lixeira inclinación

BICO NA MEXILLA. No ámbito profesional non se considera adecuado cando se fai unha primeira presentación, logo dependerá da política da empresa ou o grao de relación. En España son dobres, en Francia, Rusia e algúns países orientais triplo e en Latinoamérica só se dá un.

SAÚDO A La FAMILIA REAL. Hai que esperar a que S.M. o Rei ou a Raíña e ofrezan a man. Os homes fan unha leve inclinación de cabeza mentres estreitan a man e as mulleres deberían facer unha leve reverencia e mirando á cara do que saúdas, pero non é obrigatoria.

SAÚDOS A Autoridades ECLESIAÍSTICAS. Se se fai ademán de bicar o anel demostras que es crente, senón con estreitar a man é suficiente.

A DESPEDIDA:

É a última oportunidade de causar boa impresión. Non hai que esquecerse nunca de despedirse cando lle inviten a calquera tipo de acto, xa sexa de empresa, oficial ou social, nin de dar as grazas. Hase de ser amable e cortés.

CONSIDERACIÓNS XERAIS. O TI E O VOSTEDE.

En xeral as persoas de máis categoría son as que marcan a pauta para comezar a tutear ou non. O correcto é sempre que non coñecemos a alguén dunha certa idade tratarlle de vostede, no ámbito laboral e en caso de aloxamentos hostaleiros, non se debería nunca deixar de tratar ao cliente de vostede.

É importante que haxa reciprocidade no trato. Débese usar vostede:

- .- Non nos presentaron
- .- ás persoas maiores
- .- Ás persoas de máis categoría profesional ou social
- .- Ás persoas que polo seu código empresarial obrígalles a tratar a todo o mundo de vostede (camareiros, conserxes, dependentas, persoal de hoteis, ou establecementos turísticos)

O emprego de ti:

- .- Entre mozos
- .- Familiares e amigos
- .- Cando che insistan nel
- .- Dependendo dos códigos que marque a empresa.

O uso do Don ou Dona.

Hai que recordar que sempre van seguidos dun nome. Emprégase sobre todo en ámbitos xurídicos.

A ACOLLIDA DUNHA VISITA NA EMPRESA

O correcto é que tras avisar da túa chegada en recepción, a Secretaria estéache esperando na porta do ascensor e acompañeche ao despacho da persoa coa que tes a cita. A visita é a que debe marcar se existirá saúdo formal ou non. A secretaria vai diante indicándolle o camiño, se houbese unha escaleira ela irá detrás, ata que ao chegar ao *rellano a visita espéralle e ela volverá ir diante indicándolle o camiño. Chamará á porta e anunciará ao visitante.

O anfitrión levántase e achégase para estreitarlle a man (nunca se fará a través dunha mesa, salvo en entregas de premios e diplomas). Ofrecerá asento ao visitante (este será se hai dúas cadeiras o da esquerda, á dereita do anfitrión, QUE É O LUGAR DE HONRA). Se viñesen dous visitantes o de maior categoría ocupará o asento á dereita do anfitrión e o outro o da esquerda.

Algúns executivos dispón de sofá, cadeiras de brazos e unha mesa baixa. De todos modos e aínda que sexa máis cordial, o visitante sentará á dereita do anfitrión.

É un signo de cortesía ofrecer café, auga, para iso será necesario dispor dese menage.

Ao despedir á visita acompañaselle á mesa da Secretaria e ela acompañaralle ao ascensor ou á saída. Se é unha visita de elevado rango a recepción e despedida fanse persoalmente.

Sempre hai que ser por ambas as partes PUNTUAL. VESTIRASE CORRECTAMENTE coa chaqueta posta e nunca en camisa, tampouco ningún se afrouxará o nó da gravata.

3.5. A COMUNICACIÓN NA EMPRESA:

Case todas as empresas deberían confeccionar o seu propio Manual de Protocolo e Comunicación, no que establecer un conxunto de normas ou regras de cortesía, metodoloxías de boas prácticas e fórmulas que reforcen as relacións humanas dentro e fóra da empresa, logrando con todo iso un estilo propio de empresa, que coida todos os detalles dunha forma armoniosa, sutil e elegante. Hai que desenvolver un manual eminentemente práctico e acorde á dimensión da empresa e ás súas características xerais. Non se deben recoller, por exemplo, actuacións protocolarias que nunca se van a dar na empresa. Hai que recoller

realidades cotiás ou extraordinarias, pero non moi improbables ou imposibles.

A comunicación empresarial pode ser INTERNA O EXTERNA. Dentro da **INTERNA** esta pode ser ascendente, descendente ou ben horizontal.

A ascendente refírese á comunicación que vai desde os departamentos inferiores aos superiores. É moi beneficiosa para a Dirección da Empresa, reflicte o que os empregados pensan respectos dos seus compañeiros e a contorna de traballo. Para iso, os directivos recorren a diferentes ferramentas para obter esa información: enquisas (para saber que lles parece o servizo, que suprimirían, que achegarían, se estiveron ben atendidos, se atoparon o que buscaban,..), entrevistas, caixas de correos de suxestións (**MOI APLICABLE Ao SECTOR TURÍSTICO**, xa que é unha forma de saber que precisan os clientes), e sobre todo, o diálogo.

A descendente é cando desde a Dirección da empresa ou do Departamento parten todas as informacións cara a liñas ou departamentos inferiores. Faise a través de circulares breves, concisas, carteis visualmente impactantes, revistas da empresa, discursos escritos ou gravados, informe anual de resultados, ..

As horizontais son moito máis democráticas, nelas todo é sometido a un certo consenso e os departamentos traballan estreitamente relacionados. Evita desconfianza e receos.

A COMUNICACIÓN EXTERNA RESPONDE a outro tipo de actividades máis tendentes a dar a coñecer a nosa empresa, os nosos servizos, a través da prensa.

Destacan tres tipos de eventos:

.- **ROLDAS DE PRENSA.** Convócase á prensa e esta fai preguntas sobre o tema exposto, supostamente tras revisar un dossier que o departamento de protocolo ou relacións externas faille chegar, para que saiban sobre que preguntar, onde se incluírán datos, datas, explicacións de proxectos ou convenios, Require todo un proceso de organización, desde as invitacións ata a súa recepción, atención e conseguir ter poder de convocatoria.

.- **NOTAS DE PRENSA.** Lese un documento e non se permiten preguntas. Convócase aos medios. Actualmente cando alguén só quere dar unha pequena información, moi somera e difusa, o que fai é convocar unha nota de prensa.

Por exemplo: Camps no caso Gurtel.

Bush coa Guera de Iraq

.- **CONFERENCIAS DE PRENSA.** Reúnense xornalistas especializados nun tema cun personaxe (xa sexa actor, director, escritor, político) e tras a súa conferencia hai unha quenda de preguntas.

Este tipo de eventos tamén ten tendencias. Actualmente, as roldas de prensa, e notas de prensa son un calco das americanas, onde o show-busines está ao servizo da imaxe en todos os ámbitos da vida.

Para organizar calquera destes actos é preciso contar cos seguintes elementos:

- .- Mesa presidencial ou atril (ten diferentes aspectos segundo como se queira presentar o interlocutor)
- .- Adorno floral
- .- Panel corporativo onde aparecerá todo tipo de publicidade, ou o logotipo da empresa, ou o que queira pór o que convoca o evento.
- .- Bandeiras
- .- lugar de celebración
- .- pequeno aperitivo
- .- Entrega dun dossier de prensa con información apropiada para os xornalistas

Hai que ter en conta que os xornalistas son moi particulares, as roldas de prensa fanse polas mañá, sobre as 2 ó 12.30 h. e non adoitan asistir os luns nin os venres. Tampouco polas tardes porque se cadra non dá tempo a incluílo no diario do día seguinte.

Os fotógrafos farán SÓ as fotos ao comezo do acto e terán asignado un lugar detrás dos que toman nota, que estarán sentados.

TEMA 4.- CLASIFICACION DOS ACTOS DE EMPRESA E A SÚA ORGANIZACIÓN.

Pódese distinguir entre acto, asociado ao mundo oficial, e **evento**, ou suceso importante e programado de índole social, académica, artística ou deportiva. Asíciase ao mundo non oficial e a súa gran relación co mundo da empresa.

Tipos de actos:

- . PROPIOS, que poden ser corporativos ou territoriais, internos ou externos.
- . ALLEOS, actos organizados por un terceiro que vinculan á empresa ou aos seus representantes: actos organizados por autoridades, por entidades privadas ou pola propia empresa.

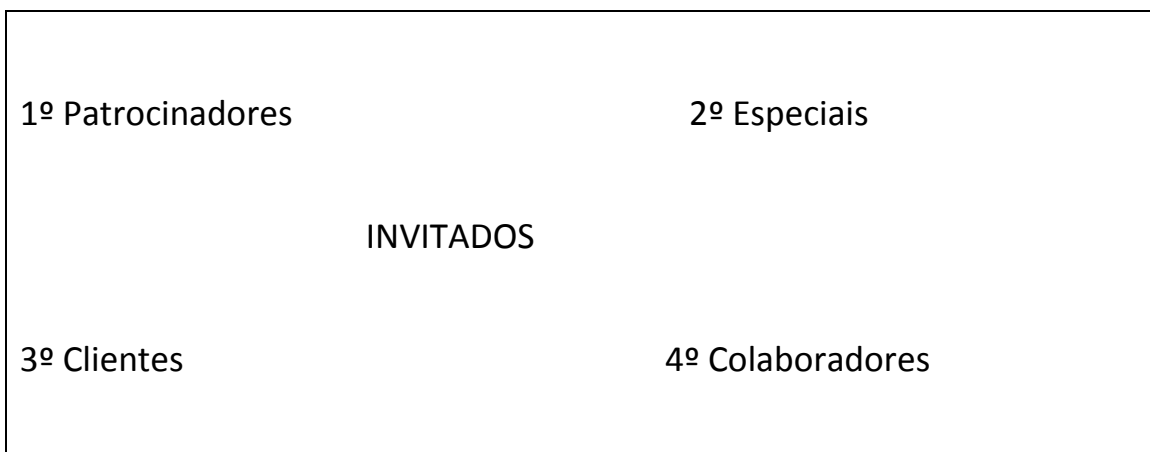
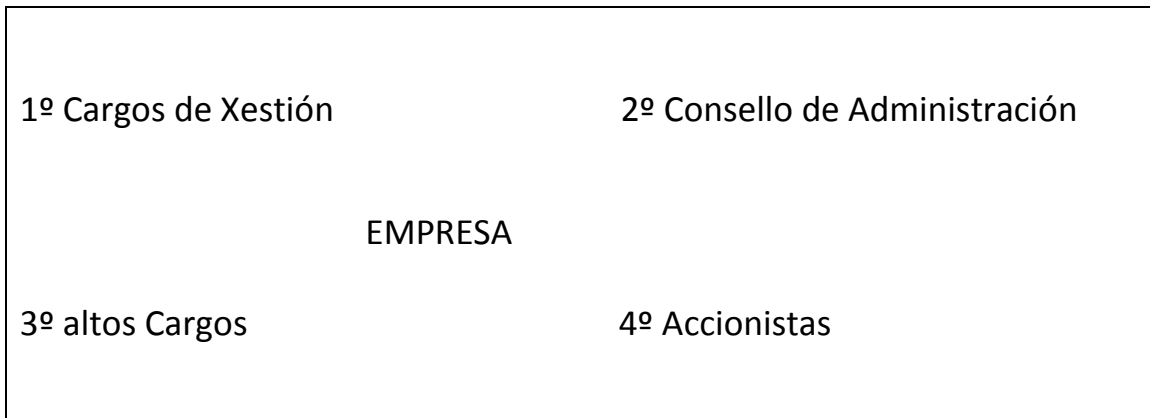
Hai que contar cos seguintes factores:

- .- Coordinar o protocolo de empresa e o do acto
- .- O executivo que acode faio en nome da empresa
- .- O departamento de protocolo estudará o tratamento protocolario que se lle dará ao representante da empresa, e que a súa localización sexa a digna e relevante.

Na Empresa tamén hai unhas precedencias:

- 1.- Dirección da Empresa: Presidente da empresa
Director Xeneral que organiza o acto
Conselleiro Delegado
- 2.- Directores Xerais: Outros directores xerais
Consello de Administración, por orde son: Presidente, Vicepresidente, Secretario Xeral, e Vocais, polo criterio que teñan estipulado
Director do Departamento que organiza o acto
- 3.- Directores: Outros directores de Departamento
Secretario Xeral
- 4.- Xefes: Xefes de Servizo
Xefe de Departamento
Xefes de Sección
- 5.- Técnicos, administrativos, auxiliares, ordenanzas.

O protocolo de empresa tende á desprotocolarización, é dicir, a que respondendo a criterios democráticos das empresas ordénanse ás autoridades xerais, e aos invitados en grupos. Non se asignan sitios fixos, salvo para os invitados de honra, as autoridades e invitados especiais. En ocasións moi solemnes pódese dar aos invitados un cartón coa reprodución da sala e os lugares destinados a eles.



Os invitados sempre han de ter a sensación de que son principais, polo trato de deferencia e respecto. Pódese asimilar o concepto de cliente co cliente dun establecemento hostaleiro. Sempre han de ser recibidos polo representante da entidade; o responsable do saúdo dará a coñecer o

seu cargo e nome, en caso de non ser coñecido. Un auxiliar acompañará ao Directivo ou responsable ao seu asento en actos institucionais, deben ser despedidos por quen os recibe e á saída, daráselle un obsequio.

Un cliente descontento é unha mala imaxe para a empresa. Estas atencións pódense traducir da forma seguinte: o cliente chega e recíbesele en recepción, identificándose, saudándose e un auxiliar acompañaralle á súa habitación, ou salón de reunións.. Despediranlles na recepción agradecéndolles a súa estancia e despedíndose dunha forma o máis amable posible.

Todos os actos de Relacións Públicas ou Protocolo pódense expor co mesmo esquema. Só varía o público ao que vai dirixido e o orzamento do que se dispón.

FASES NA ORGANIZACIÓN DUN ACTO

1.- PREPARACIÓN

Sondo Inicial
Información
Reunir e compilar
Presentación do anteproxecto
Discusión
Proxecto do Programa

2.- ORGANIZACIÓN

Organización
Despacho de billetes
Comunicación interna e externa
Ensaio

3.- EXECUCIÓN

Ensaio xeral
Execución

4.- AVALIACIÓN

Valoración ao
día Valoración á semana
Valoración técnica

Hai varios instrumentos que se deben levar a cabo **CRONOGRAMA, LIBRO DE RUTA, ORZAMENTOS.**

Pasemos a analizar cada unha das fases.

1.- Antes de nada haberá unha entrevista co Xefe ou empresa que nos queira encargar a organización dun evento. Nela se dous darán os datos fundamentais: Que se quere facer un congreso, unha presentación, unha recepción, a colocación dunha placa; onde, cando aproximadamente, e que é co que quere contar; quen invitar (a quen vai dirixido o acto). Ten que existir unha colaboración intensa entre seguridade, protocolo e medios de comunicación. Presentarase un anteproxecto que ha de revisar e aprobar o xefe e ao que se achegará un orzamento que haberá que negociar con el ou coa empresa, ou co particular que queira organizar un evento nas nosas instalacións.

2.- Elabórase unha lista de necesidades e se é un equipo grande distribución de tarefas. Faise un calendario das mesmas e iníciáanse os primeiros contactos para contratar servizos (catering, flores, imprenta, persoal técnico, azafatas, e outros servizos que poidan xurdir. Uns 20 días antes o ideal sería que se puidese facer algún tipo de ensaio parcial ou xeral; e deberían estar listos case todos os servizos:

- .- Os servizos que nos pode cubrir a imprenta son: invitacións, sobres, cartóns de asento, e señalética (carteis indicadores, imaxe corporativa, logotipos)
- .- Escenarios dos actos (é do primeiro que hai que localizar pois obviamente a invitación ha de incluír o lugar de celebración)
- .- Medios de comunicación social (prensa, sala de prensa, credenciais, zonas acoutadas e elevadas para os fotógrafos, actividades informativas)
- .- Catering. Cantos máis invitados haxa máis a favor estase dun acto de pé e curto duns 45 minutos e que sexa un acto desprotocolizado.
- .- Hase de prever un **LIBRO DE HONRA** onde se plasmen unhas palabras do invitado de honra, se o houbese, e dalgunhas autoridades especiais. Ten unha encadernación especial e as follas serán de papel de gran gramaje. Pódeselle incluír unhas páxinas do principio por se a Casa Real fose algunha vez, incluírán a Coroa. En cada páxina só hai unha dedicatoria.

DESEÑO DE INVITACIÓN

Aínda que pareza que non os detalles contan, por iso as invitacións como reflexo da nosa empresa han de estar feitas nun papel de gramaje notable, case cartolina. Pode ser a impresión en relevo ou lisa, e a cor ha de ser discreto (branco, beige, ou un ton suave, dependendo da empresa

e do que se desexe transmitir)

O texto ha de ser sobrio, claro e conciso. Hase de repasar moi ben para que non existan erros. Na parte superior e centrado aparecerá o logotipo de quen organiza o acto.

LOGOTIPO

Ten o gusto de invitar

a,
á inauguración das Xornadas “A pesca submarina na costa galega” e
ao cocktail, que terá lugar, D.M., o próximo día 29 de Novembro, ás 20 h.

Rógase confirmar asistencia
981-333333

Real Club Náutico da Coruña
Paseo da Dársena, s/n

En canto ao Despacho de billetes isto refírese á xestión de invitacións, elaboración de bases de datos, envío das mesmas, confirmacións de asistencia asignación de asentos e control de acceso. No caso de que asistisen moitos tipos de invitados (altas autoridades, autoridades, xente de empresa podendo ser o patrocinador do acto, e invitados en xeral) hase de facer, o que se chama en protocolo un **PEITEADO**. Recoméndase facer sempre unha lista de invitados de reposto.

Sempre se ha de responder se se asiste ou non, é de pésima educación dar a calada por resposta. De todos os xeitos pódese facer un seguimento dos máis importantes e que dean realce ao acto. Hase de agradecer a invitación, aínda que non se poida asistir.

Consiste en facer unha listaxe con cada unha das categorías e ir mesturando os do mesmo nivel de cada categoría.

LISTA PEITEADA O INTERPOLADA

Lista de políticos

I.

II.....

III.....

IV.

Lista de Militares

1.

2.

3.

4.

Lista de empresarios

A.

B.

C.

D.

LISTA UNICA:

I.

1.....

A.

II.....

2.

B.

III.

3.

C.

No caso de que haxa dúas persoas na mesma categoría aplicaranse criterios como a súa relevancia social, o cargo, a antigüidade no mesmo, o sexo, a idade. O normal é que as señoras precedan aos señores tendo a mesma categoría, e que entre dous señores vaia primeiro o de máis idade. Os acompañantes e cónxuxes acompañarán e irán coa súa parella, tendo o mesmo tratamento.

Sempre recordade QUE O XEFE, O ANFITRIÓN O EI QUE ORGANIZA TEÑEN LIBERDADE PARA APLICAR A PRECEDENCIA A SU LIBRE ALBEDRÍO. A condición de que entren dentro do sentido común e o razoable.

A dirección da empresa reunirse cos responsables dos departamentos de Comunicación (prensa), e Protocolo para definir as pautas a seguir.

Nesta fase hai que exporse o por que do acto, que se quere transmitir, a quen vai dirixido, cando debe realizarse, onde se vai a celebrar,

como se vai a realizar, seguimento posterior.

As funcións dun departamento de protocolo na organización dun acto de empresa son:

- .- Entrevistas ou conferencias, só se encargarían de planificalas
- .- Reunións de traballo, formativas, informativas, Xuntas Xerais
- .- Actos como entregas de premios, diplomas, presentacións, recepcións, cócteles, festas, inauguracións, conferencias de prensa, congresos.
- .- Viaxes de imaxe, comerciais, de intercambio, sociais
- .- Visitas de directivos a outras empresas, de grupos organizados que visitan a empresa
- .- Outros Agasallos corporativos, felicitacións, pésames, agradecementos, ceas de empresa.

A PLANIFICACIÓN é moi importante para lograr o éxito nun evento, deixar ao azar detalles é un risco de fallo e polo tanto de quedar mal o acto. Para iso, elaborárase un plan de actuacións, e irase controlando o seu desenvolvemento das mesmas.

Tense que elaborar unha lista de invitados e asistentes incluírase ao persoal interno da empresa e ao externo (Clientes, provedores, directivos doutras empresas); elixírase un lugar ou escenario para a celebración, algúns actos relacionados coas obras públicas, han de facerse ao aire libre. Por iso, hai que prever as condicións climatolóxicas e en caso de choivas proporcionar un toldo, carpa con refrixeración ou calor. Outras actividades como entregas de premios, exposicións, fanse en lugares pechados.

Hai que ter en conta o protocolo, e aínda que non o pareza todos os actos teñen o seu protocolo. Con tempo suficiente enviaranse as invitacións, e confirmárase aos invitados. Confirmárase a asistencia de invitados de honra, autoridades, e persoas que presidan o acto.

Haberá que planificar todo o relativo a loxística, iluminación, son, menús, decoración, colocación de bandeiras, megafonía, azafatas, reportaxe gráfica, seguridade, colocación de invitados, todo ha de estar disposto e probado polos técnicos.

O día do acto, as persoas encargadas recibirán ás personalidades e asistentes. O traslado de invitados terá que estar previsto con antelación suficiente. O persoal de Relacións Públicas e as azafatas indicarán os asentos aos invitados.

A documentación necesaria será: petición de permisos (se é que fose necesario), elaboración de notas de prensa, dossiers, cartafois coa documentación correspondente; elementos de mercadotecnia publicitaria, contratación de seguros, ficheiros de comidas, ficheiro de asistentes, contratación de persoal, locais, catering, choferes, seguridade, mantemento, planos de situación, programas, menús, acreditacións, boletíns de inscrición, obsequios, flores,..

Medios materiais necesarios como oficinas de información, mobiliario, telefonía, megafonía, aparcadoiros, salas de recepción de personalidades, decoración, cabinas de intérpretes, salas de prensa.

Os medios económicos ou orzamento son fundamentais; se estes faltasen teranse que buscar a través de subvencións, venda de entradas, inscricións en caso de congresos,..

Os agradecementos son un signo de educación e cortesía. Tras o evento enviarase unha nota asinada polo presidente a todas aquelas persoas que teñan algunha atención, así como a personalidades asistentes para agradecerlles a súa colaboración.

Tras todo este proceso, procederase a facer unha avaliación; farase un informe cos datos do evento, incluíndo nel posibles incidencias; se houberse publicidade elaborárase un dossier de prensa.

Aínda que xa o vimos, quixese que tivésedes en conta As VISITAS GUIADAS. Unha das formas de dar imaxe de empresa é a través destas. A empresa ao mostrar a súa organización intenta crear lazos de unión cos seus clientes e público en xeral. Pódense establecer dúas modalidades:
.- as que a empresa toma a iniciativa, promove a visita; neste caso a empresa pode pór a disposición dos visitantes o transporte necesario para

acceder ao lugar e levarlles de volta

.- as que solicitan polo interese que crea en determinados colectivos; algunhas empresas, por cortesía proporcionan transporte.

A empresa ten que determinar o tipo de público que quere que acceda ás instalacións. Faise un calendario con determinados horarios que deberán coincidir coa xornada laboral; establecerase o número de persoas por grupo, porase especial coidado en cumprir coas normas de seguridade (haberá que ter cascos e botas en fábricas ou obras que así o requiran) e normas que sexan perceptivas. Os visitantes deben levar unha imaxe integral da empresa; preocupación ambiental, interese humano, seguridade, capacitación dos traballadores;

O guía ou persoa encargada de facer a visita terá un amplo coñecemento da empresa para poder contestar as preguntas que lle poidan realizar. Poderíase tamén, proxectar un vídeo da organización, ou unha degustación, ou entregar un pequeno obsequio.

Tamén, a presenza en FEIRAS, que son encontros periódicos e que serven para mostrar produtos de determinados ramos industriais ou comerciais con obxecto de promocionalos ou vendelos. Permiten realizar novos contactos, demostracións, e coñecer os produtos e prezos da competencia.

Cada empresa, como saberedes, dispón dun espazo expositivo e unha caseta, onde se mostrará a imaxe da empresa. Hai que prestar a máxima atención a:

- .- Dispor dun plano do recinto, esbozo de tomas de auga, luz, cartóns de identificación, servizo de transportes para mercancías e visitantes.
- .- Deseño de caseta
- .- O persoal da caseta deberá ser experto e apropiado, azafatas e colaboradores terán que poder informar, recoller opinións, suxestións sempre da forma máis amable e educada, están mostrando a IMAXE DA EMPRESA.
- .- Preparar o material que se vai a dar (folletos, obsequios, vídeos)

Hai un protocolo, segundo o tipo de visitante:

- .- Os que acoden á inauguración (autoridades, personalidades, directivos doutras empresas)
- .- Clientes, provedores, e persoas con curiosidade por coñecer os seus produtos.

Este protocolo ocuparase da Inauguración, do desenvolvemento e de Clausúra:

- .- INAUGURACIÓN, o presidente do comité organizador e os seus membros son os encargados de recibir ás autoridades e mostrarlles as instalacións. Tras isto, ofrécese un viño de honra
- .- DESENVOLVEMENTO, a oficina de protocolo ou relacións públicas atenderá aos expositores, clientes e visitantes. Se acode algunha personalidade ou autoridade o presidente ou algún membro do comité deberá recibilo.
- .- CLAUSURA, é parecida á inauguración, e contará coa presenza de autoridades e autoridades.

COLOCACION DA PRIMEIRA PEDRA

É un acto público ao aire libre, o habitual é invitar a algunha autoridade que será o invitado de honra. Adóitase sinalizar o lugar con bandeiras, mastros ou valos provisionais. Instalaranse barreiras ou indicadores para separar aos convidados xerais das autoridades. Solicitaranse os permisos administrativos pertinentes (policía, seguridade, aparcadoiros) Colocarase unha tarima entoldada para autoridades; decorarase a zona, con alfombras, bandeiras.

Elaborarase unha lista de convidados, enviaranse invitacións á prensa, sobre todo a local. Achegaráselles mapa de localización, onde se indique entrada de autoridades, colocación de convidados e prensa, aparcadoiros,.. Precisarase de servizos técnicos e humanos necesarios.

Se o público vai ser numeroso terase que contar con Protección Civil e ambulancias. Se o tempo previsto para a inauguración fose malo terase

que instalar unha carpa.

COLOCACIÓN DA PRIMEIRA PEDRA:

Sobre unha mesa cun mantel branco colócase un recipiente con cemento, unha paleta e un tubo de metal. É costume introducir uns xornais do día, unhas moedas e un acta asinada. Contarase cunha maqueta a escala do inaugurado. Tras pedir permiso á primeira autoridade iníciase o acto. Asíñase o acta, e a primeira autoridade, o director da institución e o arquitecto dan unhas paletadas simbólicas. En orde de maior a menor rango pronúncianse os discursos. Dura entre 15 e 30 minutos. Ao finalizar ofrécese un aperitivo.

4.1. A PRESIDENCIA E ORGANIZACIÓN DE MESAS.

Como dixemos anteriormente a PRESIDENCIA é o lugar onde se sitúa o que preside o acto, o seu invitado de honra, se o houber e outras personalidades.

Hai que distinguir dous tipos de presidencia: **A PRESIDENCIA FRANCESA E A PRESIDENCIA ANGLOSAXOA.**

Basicamente a **PRESIDENCIA FRANCESA** consiste en situar no centro da mesa a presidencia, de tal xeito que o anfitrión queda de fronte á fiestra, e a anfitríoa fronte a el. Os de menor categoría sitúanse nas esquinas da mesa. Haberá alternancia de homes e mulleres, se houbese de ambos os sexos. O número de comensais será impar, e se é moi numeroso as presidencias diferenciaranse virando as cadeiras ou separándoas un pouco da mesa.

Vantaxes: favorece a conversación importante. Utilízase para comidas oficiais.

Desvantaxes: prexudica a conversación nos extremos, e resalta as categorías.

A PRESIDENCIA ANGLOSAXOA consiste en situar a presidencia nas cabeceiras da mesa, de tal xeito que o anfitrión sitúase fronte á entrada por onde pasan os invitados e a anfitriona sitúase en fronte, se é posible en dirección á porta de servizo.

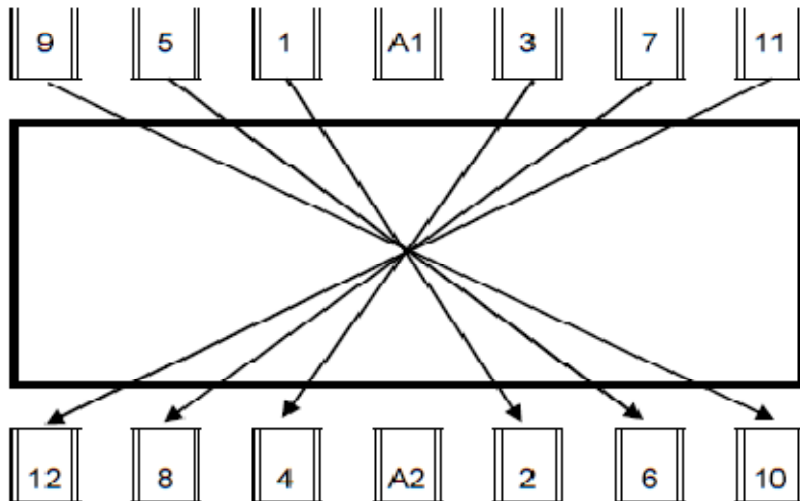
Como vantaxes se favorece a conversación. Disimula as categorías

Desvantaxes: Os invitados relevantes quedan partidos en dous grupos.

Existen tamén varios sistemas de ordenación de mesas:

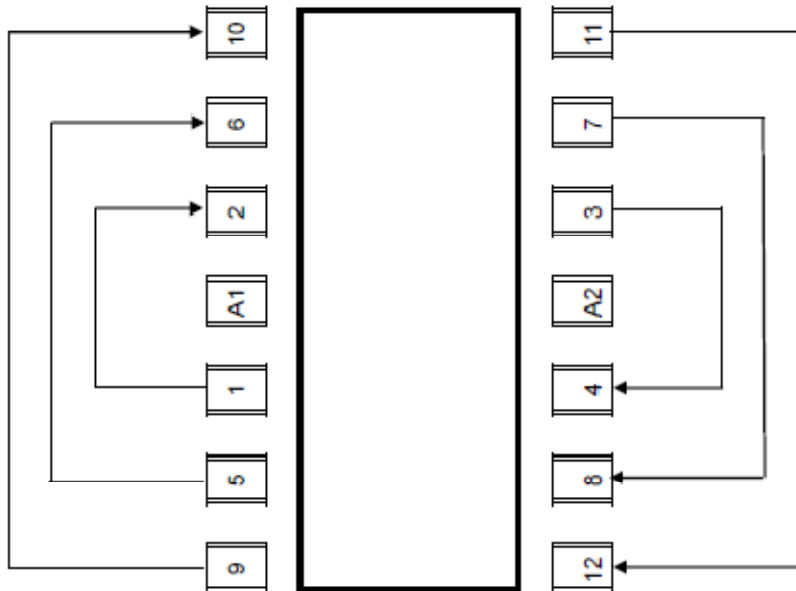
- A) SISTEMA CARTESIANO
- B) SISTEMA DE RELOXO
- C) SISTEMA DE CABECEIRA ÚNICA
- D) SISTEMA DE ENCONTRO O Delegaciones
- E) DOBRE ESPELLO
- F) COMBINADO

A) O Sistema cartesiano ou do xe. Márcanse as presidencias e desde a dereita do anfitrión vanse cruzando as parellas, no caso de que existan.



B) Sistema de agullas de reloxo, como o seu nome indica a ordenación segue o curso das agullas do reloxo ao redor dos anfitrións. Sitúanse da forma seguinte:

- 1) Dereita da primeira presidencia
- 2) Esquerda da primeira presidencia
- 3) Dereita da segunda presidencia
- 4) Esquerda da segunda presidencia e así, sucesivamente. É moi apropiado para comidas mixtas. E cando exista moita diferenza de rango entre a 1ª e 2ª presidencia.



C) Sistema de cabecera única, o mellor exemplo son os Consellos de Ministros; o Presidente ocupa a cabecera e os Ministros en orde, segundo a antigüidade do seu ministerio.



D) Sistema de Encontro ou delegacións, realízase nunha mesa rectangular a presidencia é francesa e as Delegacións sitúanse unha enfronte da outra.



E) Sistema de espello, é practicamente igual á anterior, pero as persoas con cargos ou categoría igual sentan un enfronte do outro.

Hai varias formas de identificar os lugares dos comensais, mediante meseros, ou cartón-plano individual; nel faise un esquema da mesa, coas súas presidencias e cunha **X** márcase o lugar dese invitado. Ten forma de díptico e na portada aparecerá o logo da empresa, logo o nome, cargo do invitado. Entrégaselle ao invitado no aperitivo previo á entrada no salón.

En vodas, banquetes e comidas de negocios adóitase colocar un panel na entrada do salón onde se fan unha listaxe de invitados e o número de mesa que han de ocupar cada un dos mesmos.

En comidas oficiais adóitase indicar con cartóns persoais de prato, que indican nome e cargo do invitado e ponse á dereita do prato. Os anfitrións non porán cartón.

Normas xerais á hora de colocar as mesas.

- .- ALTERNANCIA DE SEXOS
- .- DECANSO MATRIMONIAL

- .- NUNCA 13 COMENSAIS, se fosen 14 sempre hai que ter un reserva para non deixar a mesa en 13.
- .- NUNCA QUEDAN AS MULLERES NOS EXTREMOS DE LAS MESAS CON PRESIDENCIA FRANCESA.
- .- Se hai ESTRANXEIROS COLOCARÁSELLES XUNTOS, E SE TIVÉSE A MESMA CATEGORÍA QUE OUTRO INVITADO POR CORTESÍA DARÁSELLE PREFERENCIA, TAMPOUCO SE LLE COLOCARÁ NO EXTREMO DA MESA.
- .- NON PÓR XUNTAS A Personas QUE leven MAL.

NORMAS PARA SERVIR:

Os alimentos que vingan servidos nunha fonte serán servidos pola esquerda do comensal, sosterase coa man esquerda e servirase coa dereita. O prato baleiro retírase pola dereita do comensal.

Cando un prato vén servido ponse pola dereita e retírase pola esquerda.

O servizo de bebidas realízase pola dereita do comensal.

A ensalada colócase á dereita do comensal, así como o lavamanos se o houbese.

Comézase servindo ás señoras, a primeira é a que está á dereita do anfitrión, séguese coas mulleres seguindo o sentido das agullas do reloxo e termínase na anfitrión. Logo, é o mesmo proceso cos homes.

No caso de que os anfitrións tivesen un rango moi elevado serviríaselles primeiro a eles. Nun banquete de homenaxe sérvese primeiro ao homenaxeado.

O anfitrión é nas comidas de empresa o que marca o inicio da mesma. Tamén, o fin da comida e abandono do comedor.

TABACO: Débese pedir permiso para fumar logo das sobremesas, é o momento do café e os licores. NUNCA ENTRE PRATO E PRATO.

4.2. ROLDAS DE PRENSA:

No amplo espectro que abarca o cerimonial, tamén se atopa a posibilidade de organizar unha Conferencia de Prensa. Aínda que este tipo de eventos xeralmente delegase integramente ao área de Prensa hai aspectos que conciernen ao cerimonial.

O cerimonial, a grandes liñas, velará pola imaxe, asesorará no concernente á sala en que se efectuará a conferencia para lograr un óptimo

aspecto; intervirá na redacción das invitacións, prestará coidado na recepción dos invitados á conferencia, a localización das persoas, procurará que as autoridades conferenciantes sexan tratadas e atendidas de acordo á súa xerarquía e que os cronistas e fotógrafos contén con todos aqueles elementos necesarios para desenvolver o seu labor .



Unha vez que se realizou a listaxe de xornalistas invitados, iniciárase a tarefa de elixir o salón adecuado. Se a Institución non posúe un salón cómodo, amplo, claro e acolledor para este tipo de eventos; se estila alugar o salón dun hotel coa categoría correspondente á importancia do evento.

Débese procurar que o lugar elixido conte co debido acondicionamento acústico, amplificadores, altosfalantes, micrófonos, asentos confortables, teléfonos, fax, etc.

O ideal sería que a organización contará cunha “Sala de Prensa” dentro do edificio. Isto permite o contacto cotián cos medios de comunicación e a través deles proxectar unha imaxe institucional prolija e planificada.

Ademais dos obxectos xa mencionados, a sala de prensa debe contar cos seguintes elementos dispostos dun determinado xeito:

.- O foco de atención, noutras palabras, o sitio que ocupará o entrevistado, debe disporse máis alto. Desta forma, poderá ser visualizado polos presentes e os planos de fotografía máis fácil de captar. Este foco debe situarse en contraluz de fiestras para que os fotógrafos poidan realizar o seu traballo co sol de costas e o obxectivo reciba iluminación natural.

.- O estrado ou tarima debe ter polo menos uns 20 ou 30 centímetros de altura. Así, lógrase reforzar a atención dos asistentes á Rolda de prensa e permite que todos poidan observar sen importar a altura corporal das persoas sentadas en primeira fila. Por razóns estéticas, este *entarimado debe estar alfombrado ou cuberto por algún revestimento.

.- Tamén poden empregarse dous tipos de podio: un individual e outro colectivo. O podio serve de apoio tanto para as mans e brazos do entrevistado como así tamén (de axuda para a memoria) no que se sitúan papeis de consulta. O podio colectivo utilízase cando o entrevistado brinda unha conferencia xunto aos seus colaboradores. Os estrados de Institucións Públicas deben levar á fronte dos mesmos o escudo nacional, provincial ou municipal.

En caso de empresas privadas pódese gravar o logotipo ou escudo institucional.

.- Unha sala de prensa debe contar con elementos de proxección de reprodución para a ilustración das conferencias con videotapes ou presentacións multimedia.

ORNAMENTACION :

En caso que non se utilicen podios, a mesa do estrado debe cubrirese cun groso mantel de pano ou veludo, co obxecto de evitar aos presentes a antiestética visión dos pés dos entrevistados; quen poden deixar ao descuberto ticks nerviosos ou quitarse o calzado.

Deben proverse polo menos dous micrófonos para sortear o pasarse continuamente estes entre os entrevistados e así responder ás preguntas dos xornalistas. Aconséllase utilizar polo menos dous micrófonos, para que un deles vaia da dereita ao centro do estrado e o outro vaia ao centro desde a esquerda. Pola mesma razón, é aconsellable que os auxiliares da área de protocolo contén con dous micrófonos inalámbricos. Así se evitan as clásicas molestias que carrexan os cables dos micrófonos entre os asistentes.

Os principais elementos de ornamentación dun salón son: arranxos florais, centros de mesa e plantas ornamentais, alfombras, tapices e pezas

de arte. Algunhas consideracións:

- Arranxos florais: non utilizar arranxos de grandes dimensións nin flores artificiais; dan un aspecto de funeral.
- Plantas ornamentais: deben ser sinxelas e harmónicas. Desaconséllanse cataratas as vexetais xa que o seu uso indiscriminado confire unha imaxe de selva tropical ao salón elixido .

INVITACIONES

O responsable de Protocolo supervisará a redacción e encárgase que as invitacións cheguen a destino de acordo á información que lles proporcionou Prensa.

APERITIVO

Un dos detalles máis importantes das roldas de prensa é a organización dun servizo de aperitivo. A dinámica de traballo dos profesionais dos medios é complexa. Se incorporamos un aperitivo, non só incrementamos a posibilidades de asistencia senón tamén demostra é un xesto de respecto e comprensión que será valorado polos xornalistas. Debe preverse, en preferencia, en horas que non coincidan coas de maior traballo nos medios de comunicación e deberá inscribirse nas invitacións.

ENTREGA DE MATERIAL

Desde a área de Protocolo, tamén se pode confeccionar material específico- complementario - Dossier de Prensa- para entregar aos medios de prensa que asistan. Nun bo cartafol de presentación pódese incluír a información pertinente. Este tipo de material é de suma utilidade para os xornalistas xa que lles serve de background nas súas notas, para contextualizar ao lector ou interpretar a información.

Para rematar, cabe subliñar que o persoal do cerimonial recibirá aos medios de comunicación, guiaraos ata o salón onde se realizará o evento e, terminado o acto, acompañaraos ata a porta.

4.3. XORNADAS DE TRABAJO. REUNIÓN

As novas tecnoloxías están empezando a facer madeixa nas reunións de negocios, podendo participar, nalgúns delas, por medio de sistemas de multi-conferencia ou vídeo-conferencia. No entanto, as reunións presenciais, seguen sendo as máis habituais.

Unha reunión de traballo non é un campo de batalla, senón un

punto de encontro. Poden darse posturas ou puntos de vista diferentes, pero non por iso debemos crear un clima de hostilidade. Os comportamentos negativos ou hostís non facilitan as relacións nin axudan á consecución dos fins para os que se realizan as reunións.



4.4.CONVENCIONES

As convencións non deixan de ser pequenos congresos, nos que existe un certo compoñente comercial. O seu discorrer é moi similar ao dun congreso, un simposium e ata algún tipo de xornadas formativas.

4.5.CONFERENCIAS E PRESENTACIÓNS

As conferencias ou presentacións precisan dunha presidencia e son actos moi levados a cabo tanto en salóns de hoteis, como en Centros comerciais, centros de negocios, salóns de actos. A vantaxe é que teñen un escaso protocolo salvo na presidencia. O patio de butacas ou lugar onde está o público está desprotocolarizado, salvo que veña algún tipo de autoridade, nese caso reservaríanse as primeiras filas do lugar.

Na presidencia o autor da obra ou conferenciante sentan no centro. Se participase o anfitrión (propietario do local ou patrocinador do acto) este situarase á dereita do invitado e se houbo algún invitado especial (crítico literario, ou personaxe emblemático da cidade) colocarase á dereita do que está na presidencia.

Adóitase utilizar algún tipo de decoración floral ao pé da presidencia. Tamén irán as bandeiras da sede onde se celebra o acto e posiblemente en caso de presentar algún produto algún lugar onde o logotipo ou bandeira sexa visible.

Tamén, adóitase invitar aos medios para que dean constancia do evento e á súa vez publiciten o que alí foi presentado. Caso dun libro, un perfume, un coche; ou ben, se o conferenciante é famoso para darlle aínda máis realce e publicidade ao evento.

Tamén, é habitual servir un aperitivo ou cocktail nas presentacións se son importantes. Cando sse presenta un coche ou un libro dun autor importante, o seu editorial fai o posible para que sexa un evento remarcable e o máis publicitado posible.

4.6. BANQUETES:

FORMAS DE MESAS:

Poden ser RECTANGULARES: é a forma máis antiga, e a máis usada, porque permite definir moi claramente as presidencias.

As OVALADAS: son as máis elegantes e prácticas, pois facilitan a conversación e eliminan os postos extremos.

As REDONDAS: son para un número pouco elevado de comensais. Diminúe a diferenza de rangos. É íntima e facilita a conversación. Non se usan para máis de 12 comensais.

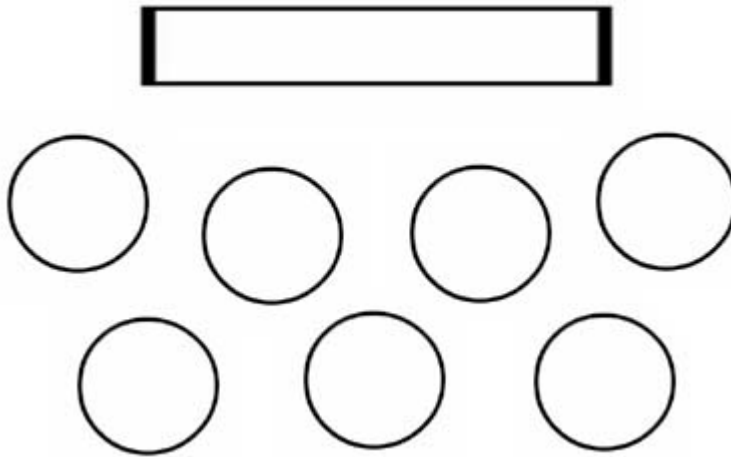
As CADRADAS: só se usan nalgúns restaurantes normalmente con pouca capacidade no comedor.

Os banquetes son celebracións que se fan para o peche dun congreso, o peche de negociacións, para a celebración de vodas, aniversarios,

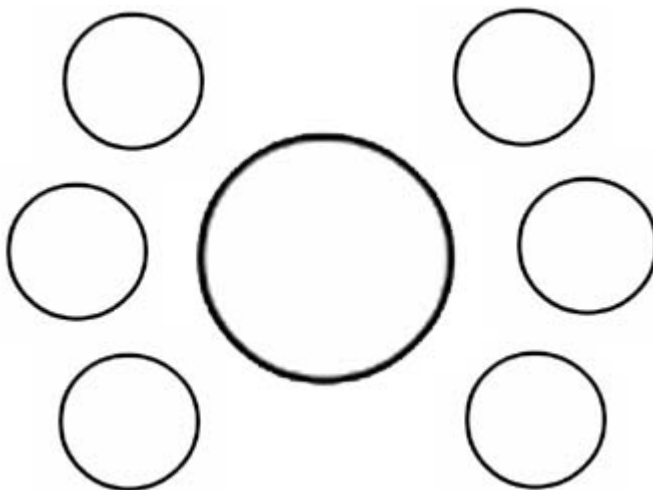
Fai moitos anos utilizábanse as mesas rectangulares ou as que se dispuñan en forma de U, pero non se ocupan os lados interiores da U.

Actualmente, téndese á utilización de mesas redondas. Adóitase dispor dunha presidencia, na que senta o anfitrión, e os seus invitados de honra, e ao redor dela, dispónse o resto das mesas, o normal é que canto máis preto da mesa de presidencia sitúese máis importante será o invitado.

Una distribución moi utilizada na actualidade, é colocar una mesa rectangular donde va a presidencia ou cabeceira da reunión, e varias mesas satélites redondas como mesas de invitados.



Outra das máis utilizadas é una mesa presidencial redonda no centro da sala, e varias mesas redondas satélites á mesma colocadas pola sala.



Normalmente, a ornamentación dependerá do gusto do anfitrión, pero o normal é dispor dun centro de flores ou froitas, non olorosas. En ceas de gala ou celebracións máis grandes pódense decorar as mesas con grandes candelabros con velas que só se porán acender ao comezar a celebración e apáganse coas sobremesas.

4.7. ALMORZOS E XANTARES DE TRABAJO:

Os executivos afán comezar moitas reunións de traballo cun almuerzo. Deste xeito lógrase un mellor clima entre os asistentes, xa sexan representantes de distintas áreas, sucursais e/ou invitados.

É fundamental que os alimentos a servir non sexan nin moi elaborados nin teña que prepararse na mesa, dado que pola contra crearase un clima adverso ao desexado. Os alimentos cos que contaremos serán un panecillos e/ou budines, croissants, medias lúas e para beber café, leite e auga mineral. O almuerzo pode ser continental ou americano. O americano é moi contundente e ademais do té, café, bollería variada, tostadas e pan con manteiga, inclúe varios tipos de ovos, beicon, salchichas, fiambre e ensalada.

No sitio dispórase no ángulo superior dereito a cunca co seu prato e culler seguida da copa de auga; á esquerda do mesmo dispórase a servilleta. Os panecillos distribuiranse ao longo do centro da mesa, o cal permitirá que cada persoa sírvase e manter o ritmo da reunión.

A súa duración é aproximadamente dunha hora. O lugar de celebración adoita ser no despacho do anfitrión, no comedor da empresa, se o houbese, nunha cafetería que dispoña de reservado, nun hotel ou na residencia oficial, ou priada dunha autoridade.

Adóitase ofrecer un pequeno almuerzo ou coffee-break nos congresos, reunións, cursos e a súa duración será duns 25 minutos.

Inclúo dentro deste apartado os **VIÑOS ESPAÑOIS**, xa que son eventos de gran frecuencia. A súa duración adoita estar ao redor dos 60 minutos. Os invitados están de pé. Existen dúas posibilidades: ofrecelo ao mediodía (entre as 12.30 e 14.30) ou ben pola tarde (entre as 19 h. e as 21 H.) Diferénciase do cocktail en que é menos abundante. Ofrecense bebidas, canapés pequenos sándwiches, fiambres,

Utilízanse para inauguracións, presentacións de libros, conferencias, entregas de diplomas. Teñen lugar en salóns de hotel, nun restaurante ou en dependencias da propia empresa.

O COCKTAIL O RECEPCIÓN.

En ambos os casos os convidados permanecen de pé. A recepción é máis formal e oficial e o cocktail máis familiar, íntimo de amigos. A súa vantaxe radica en que se pode invitar a un gran número de xente e permite que fallen algúns invitados ou ata, algo que ás veces ocorre é que veñan outros non invitados. Hase de dispor dunha sala o suficientemente grande como para que todo o mundo poida estar cómodo e os camareiros poidan discorrer con relativa comodidade coas bandexas.

A súa duración está entre as 2 horas dunha recepción e como máximo de tres para un cocktail.

Os anfitrións deben recibir e saudar aos seus invitados, e se fose posible tamén despedilos, e por suposto, atendelos. Deben chegar con antelación e normalmente durante os 30 primeiros minutos dedicaranse a saudar e recibir á maoría dos seus invitados.

O contido da comida será de alimentos que se poidan comer de pé, tipo canapés, sandwiches, montaditos, fiambres, pastelitos, Ata, pódese ofrecer no verán un pouquiño de gazpacho ou no inverno unha mini - tacita de caldo.

Os XANTARES oscilan entre unha hora e media e dúas horas. O menú debe ser lixeiro, xa que se adoita seguir traballando pola tarde. Tómase café, pero polo motivo anterior non se adoitan tomar licores na sobremesa.

O lugar de celebración adoita ser en restaurantes, no comedor da empresa, no propio despacho do anfitrión, nun hotel ou na sede da institución pública ou privada.