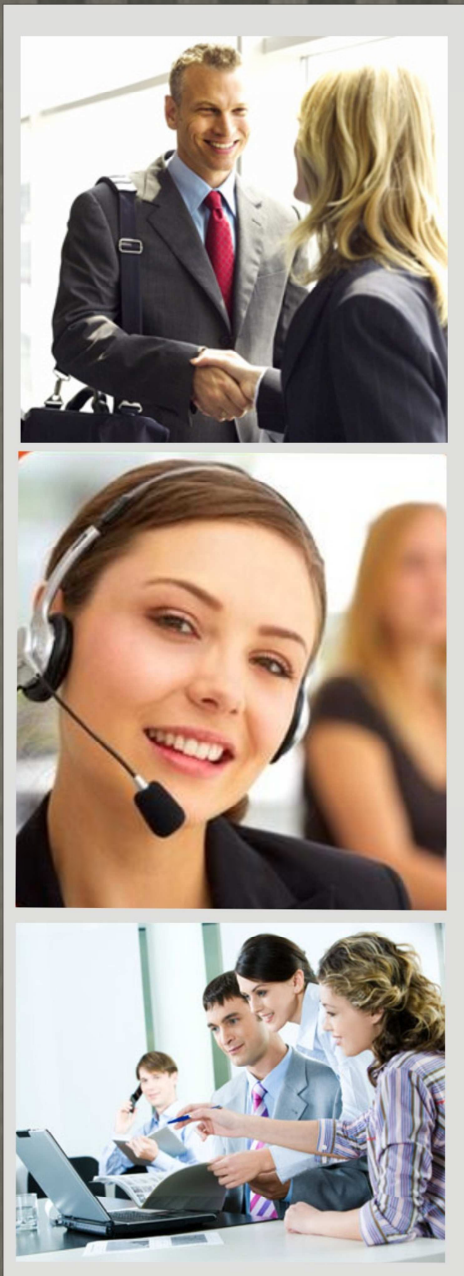


ETIQUETA & PROTOCOLO: BASE DE LA IMAGEN EMPRESARIAL



LUZ ANGELICA PATIÑO DIAZ GRANADOS

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	Pág.
1. Origen de los términos de etiqueta y protocolo	4
2. La cultura como base de la Etiqueta el Protocolo	8
3. Principios que rigen la Etiqueta en la empresa	11
3.1. Organización	
3.2. Paciencia	
3.3. Prudencia	
3.4. Buen gusto	
3.5. Puntualidad	
3.6. Respeto	
3.7. Humildad	
3.8. Sencillez	
3.9. Humanismo	
4. Momentos de verdad de la imagen empresarial	15
5. Imagen empresarial a través de las entrevistas	17
6. Imagen empresarial en la correspondencia	19
7. La imagen a través de la etiqueta telefónica	21
8. Etiqueta en la organización de su trabajo	24
9. Su imagen personal, es la imagen de su empresa	26
9.1. El cabello	
9.2. La sonrisa	
9.3. La imagen en sus manos	
9.4. Uso de perfumes y desodorantes	
9.5. El maquillaje	
9.6. El vestuario	
10. Cómo relacionarse efectivamente	31
10.1. Las presentaciones- Autopresentaciones	

10.2. Los saludos y despedidas	
11. La etiqueta en eventos empresariales	35
12. Bibliografía	37

INTRODUCCION

En el mundo empresarial, diariamente se viven situaciones que muestran claramente la imagen que pretende emitir la empresa por medio de sus clientes internos. Sin embargo, esta imagen viene determinada muchas veces no solo por el conocimiento del producto que los trabajadores pretenden ofrecer, sino también por la educación, cultura general, capacitación en aspectos tan importantes de la etiqueta y el protocolo que los trabajadores deben poseer, para emitir una correcta imagen de la empresa para la cual laboran.

Por lo tanto, es importante que cualquier tipo de organización tenga en cuenta incluir dentro de su plan de capacitación, el tema de la etiqueta y el protocolo, buscando optimizar el comportamiento de sus trabajadores, y éste se refleje en el trato con todos sus clientes beneficiando la imagen de la empresa.

De tal manera que las recomendaciones que han sido consignadas en este libro se convierten en una herramienta adicional, que cada persona debe tener consigo, para asegurarse de que su comportamiento corresponda adecuadamente a lo que se espera de él y de la organización para la cual labora.

LUZ ANGELICA PATIÑO DIAZGRANADOS

1. ORIGEN DE LOS TÉRMINOS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO

“Donde fueres, haz lo que vieres”. Protocolo (2010).
--

La Etiqueta y el Protocolo, son dos términos muy antiguos y actualmente son dos términos relacionados entre si, mas aun en el mundo globalizado que hoy se vive fortaleciendo el mundo de las relaciones en las empresas.

El origen de etiqueta tiene sus raíces en el siglo XVIII, y se le relacionaba con comportamientos propios de la sociedad de esa época donde fácilmente se le podía asociar con la “cultura” de la élite, aunque la cultura como es hoy entendida difiere en este sentido ya que se ha comprobado que ésta no es universal.

Actualmente es comprendida como un sinnúmero de reglas que deben ser aplicadas en cualquier ámbito en el cual toda persona se desenvuelva, desde el mismo momento de levantarse y al dirigirse a los demás, y durante todos los roles que esta persona desempeñe durante el resto del día como ejecutiva(o), ama de casa, desde el punto de vista social y/o familiar.

Es decir, la etiqueta es el comportamiento adecuado que toda persona debe manejar para salir airoso (o) de cualquier situación que se le presente de la menor manera, sin perder su imagen manteniendo una correcta actitud y comunicación adecuadas.

Para tratar de asociar el término de Etiqueta con el protocolo, se puede definir entonces que ésta es la herramienta fundamental del protocolo que guía las normas del comportamiento humano.

“El término protocolo, procede del latín "protocollum", que a su vez procede del griego (en griego deviene de protos, primero y kollom, pegar, y refiere a la primera hoja pegada con engrudo). En su significado original, venía a decir que "protocollum" era la primera hoja de un escrito. La primera hoja en la que se marcan unas determinadas instrucciones. Esta definición marca el inicio de lo que más tarde será el verdadero significado del término protocolo.

Pero otros autores, como Escriche, indican como origen vocablo que viene del griego, protos viene de primero en su línea y de origen latino collum o collatio que significaría cotejo.

*Según el diccionario de la Real Academia Española, entre otros significados, protocolo es: **La regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre.***

Algunos historiadores indican que existían términos y expresiones protocolarias en documentos tan importantes como el Código de Hammurabi, en los geroglíficos del antiguo Egipto y en otras muchas referencias escritas.” Protocolo (2010)

Llevado este término al día de hoy, el protocolo se refiere a la forma bajo las cuales desarrolla la persona las actividades humanas importantes. Es el proceso, el orden y/o conjunto de actividades que se siguen a diario en la vida personal y profesional. Dentro del término protocolo es imposible olvidar mencionar el término ceremonial que se refiere básicamente a formalidades que dependiendo de la cultura tengan a lugar en un evento oficial en determinado evento o lugar.

En consecuencia, los dos términos están relacionados intrínsecamente y su conocimiento y aplicación determinan definitivamente el comportamiento que toda persona asume en unas determinadas circunstancias y la forma como las realiza, afectando positiva o negativamente la imagen de la empresa para la cual labora.

Por lo tanto, debe existir una armonía y/o equilibrio en el comportamiento de una persona para lograr que esta logre ser una persona, con valores, reconocida, tomada en cuenta en el medio laboral. Adicionalmente sepa comportarse en cualquier lugar o circunstancia y finalmente logre relacionarse efectivamente con todos los clientes de una empresa volviéndola más productiva.

2. LA CULTURA COMO BASE DE LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO

*“En cada tierra, su uso; en cada casa, su costumbre”. Protocolo
(2010)*

A través de los tiempos, mas aun en los momentos que se viven actualmente con tanta influencia externa de costumbres, expresiones, que permean la cultura de los diferentes países o lugares y la vuelven más irregular.

Sin embargo existen conjuntos de costumbres, tradiciones que definen la esencia de las culturas y se mantienen a través de los tiempos inamovibles.

Refiriéndonos a la aplicación de la etiqueta y el protocolo, se puede afirmar entonces que la aplicación de estas se mantiene a través del tiempo y es totalmente cultural, y que definitivamente el conjuntos de reglas y costumbres propias de un lugar deben ser respetables por los extranjeros al viajar a cualquier país o región.

Es así como comportamientos relacionados con los protocolos diplomáticos o de estado, el protocolo social y la etiqueta de mesa son bastantes disímiles en todos los casos.

En Europa por ejemplo, es costumbre besar en ambas mejillas, mientras que en nuestro caso, basta con un apretón de manos, y con una simple palmada en la espalda para mostrar señas de afecto o simple saludo. Sin embargo en casos más informales el beso en las mejillas es bastante común el cual denota mucho cariño y familiaridad entre las personas.

En Colombia, la multiculturalidad es predominante, y vemos como en la zona norte del país, en algunas etnias de la cultura guajira es aceptable la convivencia de un hombre con diferentes mujeres, mientras en el resto de las regiones del país este comportamiento solo es sinónimo de problemas, infidelidad y sufrimiento en muchas familias.

Así mismo sucede en el polo norte, donde los esquimales tienen por costumbre ser poligámicos, y entre más mujeres tengan, más ricos se sienten y son vistos por los demás miembros de su cultura.

De igual manera la etiqueta es disímil en cuanto a los tratamientos y otros aspectos del protocolo diplomático que se utilizan en cada país.

En Colombia, existe como parte de su constitución, normas acerca de como aplicar los tratamientos de acuerdo al cargo que se ostenta. Un ejemplo claro de esto seria si el rey de España visitara al presidente colombiano, su tratamiento no podría ser Su Majestad, tratándolo como es aceptado este tratamiento en el protocolo español, sino tendría que acogerse a lo reglamentado en nuestra constitución refiriéndose al presidente colombiano como “Señor” Presidente como lo indica el tratamiento autorizado para el presidente y demás funcionarios del gobierno.

Por esta razón las normas inmersas en el protocolo y la etiqueta, tales como los saludos, los tratamientos, las precedencias (entiéndase precedencia como un orden de colocación de las personas importantes en un evento privado o público), y todos los aspectos relacionados con el protocolo que se deben seguir en los eventos empresariales, deben ser de conocimiento de todos los que integran una empresa, ya que éstos son aspectos fundamentales que definen la cultura organizacional, puesto que los comportamientos que se asumen en cada uno de

los roles o cargos que se desempeñan afectan de manera positiva o negativa la imagen corporativa.

Tenga en cuenta que la empresa es un conjunto de órganos que deben trabajar sincronizadamente para emitir una correcta imagen, sin embargo el desconocimiento de normas tan elementales de la etiqueta y el protocolo no permitirán que la prestación de un servicio final, se preste de la manera más idónea posible.

Así mismo, es necesario destacar el papel tan importante que tiene gestión humana dentro de la empresa. Durante todo el proceso de reclutamiento, selección, y posterior vinculación de un nuevo trabajador, la persona encargada de realizar el primer contacto con un aspirante debe guardar la mejor actitud, ser cortés, establecer empatía, y ser solícito ante cualquier necesidad que se le presente al aspirante. Si se practica lo anterior, cualquier persona se sentirá por demás satisfecha y se marchará con la mejor imagen de la empresa así sea que como resultado final del proceso no lo contraten.

Vuelva todo este proceso parte de su cultura organizacional, y otorgue toda la información que le soliciten. Una vez terminado el proceso, no olvide aplicar la norma de cortesía al avisar al postulado, si fue seleccionado o no. Todo esto favorece la imagen empresarial.

3. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ETIQUETA EN LA EMPRESA

*“Buenos modales juntan caudales y abren puertas principales”. Protocolo
(2010)*

Muchos son los comportamientos que se asumen en las diferentes culturas, sin embargo no todas buscan el bien común y el aprender a estar en comunidad.

Esto es precisamente lo que busca la etiqueta, y entre ellos podemos mencionar algunos principios que la rigen y que se consideran a continuación, como verdaderas herramientas al aprender a relacionarnos efectivamente con las demás personas. Entre estos se encuentran los siguientes:

- 3.1. **ORGANIZACIÓN:** Demostrar que se es una persona organizada, muy seguramente beneficiará su quehacer diario y le permitirá entregar cumplidamente las labores que se le hayan asignado.

Muchas personas piensan que el dejar para después las labores encomendadas y cumplir en la fecha estipulada ya es muestra de una persona organizada. Sin embargo no es así, si usted inicia inmediatamente la gestión, podrá darse cuenta en el transcurso del camino de errores que se pueden evitar y entregar un trabajo pulcro, oportuno y que corresponda a las exigencias del mismo. No será el mismo resultado si todo lo deja para última hora.

Una persona que es organizada también demuestra que lo es en su lugar de trabajo, mantiene todas sus cosas en orden, que denote limpieza e higiene.

Una persona organizada ofrece un excelente servicio al cliente y entrega lo acordado en el tiempo establecido.

3.2. **PACIENCIA:** Este principio tan fundamental trae consigo algunas dificultades si no se le sabe manejar adecuadamente. Comportarse impulsivamente en algunas ocasiones, en vez de guardar la paciencia necesaria, emite una imagen incorrecta de usted y de su departamento ya que como jefe o subalterno, lo que se espera de usted es que tenga más mesura y compostura y no precisamente dejarse llevar por las circunstancias.

Las cosas llegan cuando tienen que llegar, y la paciencia es una de las virtudes que por esa razón debe manejar cualquier ejecutivo más aun en el trato con los diferentes clientes de su empresa.

3.3. **PRUDENCIA;** Llamada también la madre de todas las virtudes, es la más importante de todos los principios que rigen tanto la etiqueta como el protocolo.

Y esta es muy fácil de aplicar, en el comportamiento que usted asume en todos los roles que desempeña durante el día, en sus actitudes no verbales, en su comunicación, y siempre tener en cuenta que dependiendo en qué circunstancias la aplique, se convertirá en una persona más confiable para la empresa y para los otros.

Este atento delante de quien habla, delante de quien manifiesta una opinión, en qué circunstancias la emite y piense antes de hablar de que manera afecta a las personas que le rodean su comentario. Mantenga una actitud conciliadora y una comunicación asertiva en todo momento.

- 3.4. **BUEN GUSTO:** Como dice el refrán: “Entre gusto y gusto no hay disgusto”, sin embargo, aunado al principio de la prudencia, se encuentra este principio que denota cultura, tacto para decir las cosas, gusto por elegir las cosas para el lugar y el momento adecuado.

Evite caer en la ridiculez asumiendo actitudes modernas que no se le ven bien, y acepte que este principio puede ser evaluable en su forma de vestir, en su forma de sentarse, en su forma de comunicarse. Refínese y simplifique, entre más sencilla(o) sea usted, mejor imagen emitirá.

- 3.5. **PUNTUALIDAD:** Aunque es importante para medir el compromiso del trabajador con la empresa, en realización de negocios y todo tipo de eventos personales y profesionales, este aspecto es totalmente cultural.

No se desespere si llegan tarde a una cita en Colombia, porque son comunes los retardos así sean involuntarios. Sin embargo, la puntualidad que usted tenga en cualquier evento, denotará su compromiso y su imagen y la de su empresa estará respaldada por este principio tan fundamental.

- 3.6. **RESPECTO:** Un principio elemental, que denota consideración por cualquier persona sin distinción de credo, raza, religión, edad, sexo. Recuerde que el respeto se gana, y viene definido por el respeto que usted así mismo entregue a los demás en su comportamiento, en lo asertivo que sea al comunicarse, en lo humilde y sencillo que puede ser al tomar decisiones.

- 3.7. **HUMILDAD:** Con frecuencia, la humildad es confundida equívocamente con pobreza. Y no es precisamente a lo que se refiere este principio de la etiqueta precisamente, ya que se refiere a la actitud que asume cualquier

trabajador en caso de cometer un error, y acepta su error y expresa su voluntad de corregirlo.

Con frecuencia se cometen errores al interior de la empresa, que obstaculiza el desempeño de los funcionarios. Irónicamente, no se piensa en un gana-gana sino en quien tiene la razón, y trabajadores hacen alarde de tener la razón y no corrigen su error, por no sentirse menos que los demás compañeros y subalternos.

- 3.8. **SENCILLEZ:** Una palabra muy corta pero que denota tantas cosas que emiten de inmediato una imagen negativa o positiva de usted. En el ámbito empresarial, es común encontrarse con el enemigo de la sencillez llamado soberbia. Este defecto se encuentra con mucha más regularidad de la que usted piensa y afecta negativamente su imagen.

Por lo tanto sea sencillo al hablar, no busque palabras rebuscadas tratando de aparentar una educación y una cultura que no posee. Sea sencillo al vestir, no ostente las últimas modas creyendo que todo lo que se coloque le queda bien solo por el afán de aparentar una imagen que no tiene.

Sea sencillo en su trato, no crea que por más títulos que usted posee tiene derecho a pasar por encima de los derechos de los demás y a irrespetarlos.

- 3.9. **HUMANISMO:** En los tiempos tan agitados que se viven actualmente, no se puede dejar de lado la relación entre los seres humanos. Se entiende esta relación en que no es necesario comprometerse en la resolución de problemas que usted mismo tiene, pero sea humano y póngase en el lugar del otro, no se del todo indiferente, trate de entender lo que le sucede, como esto puede afectar su imagen y la de la empresa y ayude a su compañero o subalterno a salir adelante. A veces con solo unas palabras de aliento es suficiente para motivar a las personas y no dejarlas decaer.

4. MOMENTOS DE VERDAD DE LA IMAGEN EMPRESARIAL

“Quien hace lo quiere, no hace lo que debe”. Protocolo (2010)

Los momentos de verdad, son aquellas situaciones por medio de las cuales el cliente externo se formará una imagen de la empresa, a través del primer contacto que éste tenga con un trabajador de la misma. La imagen la determinará por lo tanto el tipo de comunicación verbal y no verbal que asuma el trabajador, y ante la capacidad de resolución que tenga éste ante para resolver cualquier situación que se le presente el cliente.

Basándonos en los principios de la etiqueta consignados en este libro en el capítulo anterior, existen algunos comportamientos que pueden desencadenar situaciones o momentos de verdad y que denotan falta de etiqueta empresarial y afectando negativamente el servicio prestado. A continuación se presentan algunas actitudes o comportamientos que se deben evitar al hacer un primer contacto con los clientes:

- No realice presentaciones personales o hable por teléfono asuntos personales cuando atiende a un cliente. Antes por el contrario, concentre su atención en él.
- No sea agresivo al estrechar la mano de la persona que se le presente. De simplemente un apretón firme y suelte enseguida.
- Es importante la forma como usted se exprese ante un cliente. Evite los tuteos y las malas respuestas.

- Evite los vestidos o blusas muy cortas o escotadas para desempeñar su trabajo diario. De esta forma solo emitirá una imagen equivocada y puede ser que algún cliente se propase con usted.
- El envío de correspondencia con errores ortográficos.
- No realice delante de los clientes o delante de cualquier trabajador llamados de atención verbales.
- No tome medicamentos delante de los clientes.
- No ofrezca cosas al cliente que no pueda cumplir. Sea honesto.
- No ingiera alimentos delante de los clientes.
- No hable de sus problemas personales con los clientes.
- No se comporte discriminativamente durante el proceso de entrevistas.
- La educación no pelea con nadie. Aplique las normas básicas de la cortesía en todo momento.

4. IMAGEN EMPRESARIAL A TRAVÉS DE LAS ENTREVISTAS

“Donde no hubo despedida, no hay bienvenida”. Protocolo (2010)

Uno de los momentos más importantes para una persona que inicia su vida laboral, es el primer contacto que establece con una empresa para aspirar a un determinado cargo.

Por tal razón, todos los funcionarios que laboran en una determinada empresa, deben brindar la mejor imagen y las mejores relaciones públicas al ofrecerle al nuevo aspirante, el mejor de los tratos una vez se establezcan los primeros pasos para su ingreso a la empresa. Es decir, deben poseer unas excelentes relaciones humanas para que la persona en cuestión se lleve la mejor opinión de ellos y por ende de la empresa.

Pero no siempre es así. Incluso, se olvidan de normas tan elementales de la etiqueta como la puntualidad, hasta el punto que le han hecho esperar una hora sin excusa alguna de retraso. Sumado a esto, no existe un adecuado saludo, unas adecuadas presentaciones que denoten una excelente cultura personal del trabajador y una cultura organizacional basada en unos excelentes valores de la empresa en cuestión.

Muchas veces se encontrará usted con un trato tan displicente, que ni un café le será ofrecido, no responderán a sus preguntas y solamente se limitarán a aplicarle los famosos test que muchas veces subestiman las capacidades innatas de los aspirantes. Todo esto es fatal para la imagen empresarial.

Por lo tanto, es conveniente para usted y de igual manera para la empresa para la empresa que usted labora, mantener una actitud cordial, respetuosa, amable, y formal en el trato.

No es conveniente utilizar el tuteo, a menos que usted así lo disponga para sentirse en “más confianza” con el aspirante. Siempre los tratamientos de doctor, señor, señorita son más elegantes al entablar un primer contacto.

Si es usted el entrevistado, y la entrevista se lleva a cabo en otro país, aplique el principio de la prudencia y consulte la etiqueta del país que visita.

Es recomendable llevar consigo material de primera mano para que no le falte nada como sus tarjetas personales, su maletín, un bolígrafo apropiado por no decir un poco elegante no de los baratos que venden en el mercado, y una agenda para tomar cualquier anotación de importancia. Si el idioma que se habla no es el mismo que usted maneja, es recomendable mandar a imprimir por el lado reverso de las tarjetas los datos en el idioma del país que visita y ofrecer su tarjeta personal por el lado del idioma nativo.

Verifique la etiqueta en las presentaciones de ese país. No trate de adoptar posturas que crea usted pueden permitir caerles en gracia. Sea completamente natural, y sea inteligente para saber sortear cualquier situación que se le presente.

5. IMAGEN EMPRESARIAL EN LA CORRESPONDENCIA

"Una fórmula para alcanzar la celebridad puede ser ésta: expresar ideas sencillas con claridad, ingenio y cortesía." Citas y frases célebres (2011)

Existen en la actualidad, varios tipos de cartas empresariales que denotan el formalismo, la dirección y el buen nombre de la misma.

Entre estos tipos de carta se pueden encontrar algunas como las de solicitud, las de cobranzas, las de reclamación, las de remisión, las de propaganda e incluso las de relaciones públicas que se pueden extender hasta las cartas que interna y externamente se envían a clientes por motivos de felicitaciones, de ascensos, de recomendación, de agradecimiento, de pésame, de invitación entre otras.

Todas y cada una de estas cartas son indispensables para emitir imagen empresarial. Y aunque existan algunas normas en cuanto a espacio y distribución del texto, lo más importante es que la imagen que proyecte esta en su contenido sea la mejor y deje el nombre de la empresa en alto.

Una de las formas para lograr esto, es redactando el texto de una forma coherente desde la forma de referirnos al destinatario, y mantener en todo el texto una excelente ortografía. Una carta con errores ortográficos deterioran de inmediato la imagen empresarial, y deja en entredicho la imagen de la persona que la firma.

Aparte de esto, debe mantener el respeto en sus diversas formas de expresión, y deberá cuidar también del tono empleado en las frases utilizadas.

No es adecuado manejar asuntos personales en cartas empresariales que lleven el logo de la empresa, pues se considera un comportamiento de mal gusto.

Sea lo mas elegante posible, utilice frases completas, indique datos muy puntuales como fechas, números de facturas, nombres, etc. que le den mas claridad, revise la puntuación, y vaya directamente al grano.

El usar demasiadas frases que no denoten la claridad de lo que se desea expresar la resta elegancia a la carta y el resultado es contrario que lo que se pretende alcanzar con ella.

Recuerde: lo que se dice verbalmente se lo lleva el viento, lo escrito es lo único que tiene validez, por lo tanto no olvide que lo que usted escriba tendrá incluso efectos jurídicos que pueden comprometer seriamente a su empresa.

Como recomendación final nunca olvide que si no tiene evidencia de entrega de las cartas jamás podrá comprobar que usted efectivamente la envió, por lo tanto, siempre mantenga una copia donde conste la fecha, hora, sello de la empresa y firma de la persona que la recibió.

6. LA IMAGEN A TRAVÉS DE LA ETIQUETA TELEFÓNICA

“La cortesía es de quien la da, y no de quien la recibe”. Protocolo (2010)

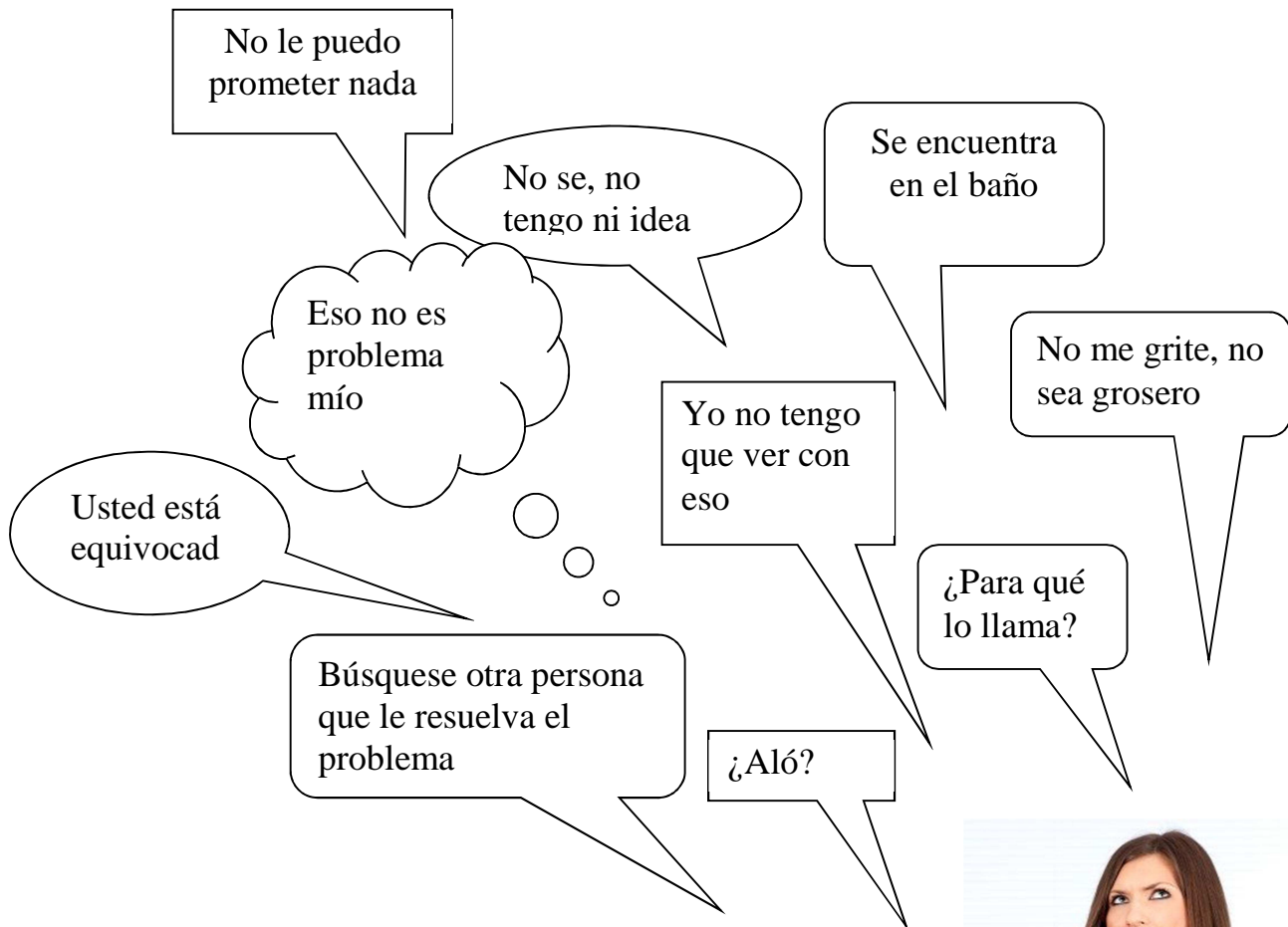
Uno de los aspectos más importantes que denotan la imagen de la empresa y su imagen personal es la etiqueta telefónica.

¿O cuántas veces no ha sentido usted terriblemente mal cuando desea solucionar una situación y la hacen un rebote burocrático por numerosas extensiones y no le solucionan su problema? Seguramente muchas personas han pasado por esta situación y se han llevado una deteriorada imagen de su empresa.

Y es que definitivamente el teléfono se convierte en una especie también de traductor de estados de animo, porque el interlocutor o cliente puede evidenciar rápidamente también lo que hace el trabajador , interpreta las señales del compromiso que tiene para solucionar su situación simplemente a través del tono que emplea y la forma como responde.

Por lo tanto, si usted trabaja para una empresa demuestre calidez en su tono de voz personal, y distíngase mediante su nombre, el de su empresa, y su departamento a la hora de responder, y evite algunas acciones como comer, fumar, y hablar al mismo tiempo con otra persona.

Concentre toda su atención en la persona que llama, y hágala sentir importante. Evite decir las siguientes expresiones que solo denotan falta de compromiso y deterioran la imagen empresarial:



© www.123rf.com

Fuente: es.123rf.com

En el caso de que usted sea la persona que va a llamar, recuerde que debe tener a la mano información detallada de la persona a quien dirigirá su llamada, mencione el motivo de su llamada, y escriba las preguntas que vaya a desarrollar durante la misma y sonría, siempre sonría. Recuerde que al llamar muchas personas pueden estar pendientes del comportamiento durante su llamada. Evite fruncir el ceño o hacer otros gestos grotescos.

Asimismo es importante que tenga en cuenta para evitar ser imprudente, llamar en horas en que usted sabe que la persona se encuentra ocupada o descansando, sea en horarios intermedios o en su casa. Así mismo es de mal gusto llamar unos pocos minutos antes de terminar la jornada laboral, a menos que la persona en cuestión así se lo indique.

Tome nota de los comentarios que se hacen recíprocamente, y otorgue pausas para que la persona se exprese. Es de muy mal gusto, que la persona se sienta dueño (a) de la conversación y no de oportunidad a la otra personas para expresarse.

7. ETIQUETA EN LA ORGANIZACIÓN DE SU TRABAJO

“El trabajo bien hecho da alegría en el pecho”. Frases y pensamientos (2008)

La organización, es uno de los principios fundamentales de la etiqueta y habla muy bien de la persona que logra serlo.

En muchas ocasiones usted seguramente ha asistido por diversos motivos a diferentes empresas, y ha podido detectar fácilmente la forma como un trabajador muestra su organización a través del estado en que se encuentre su lugar de trabajo.

Sin embargo, el estado en que estas oficinas se encuentran, es muchas veces el resultado de la gestión de muchas cosas que se han venido sumando con el tiempo y que no han sido atendidas en el tiempo prudencial.

Para evitar esto, es necesario que se tenga en cuenta que para que todo marche bien:

1. Disponga de un cronograma de trabajo, no esbozando solamente el concepto de las actividades por realizar, sino que también es necesario establecer tiempos para la entrega o realización de la misma.

2. Aprenda a priorizar. Es muy probable que la presión que maneja en su trabajo no le permita hacer esto, sin embargo puede contribuir a darle un orden a las actividades que tiene por realizar en un orden cronológico.

3. Por cada actividad establezca que recursos, que personas necesita contactar, ya que muchas veces se dejan las cosas que se piensan en la cabeza, pero no se anotan y cuando se dispone a realizarla no recuerda por donde debe empezar.

4. Anote todos los pendientes que quedaron del día anterior, en su agenda o en un planeador para mayor control.

Es muy probable que la relación con los compañeros de trabajo puede distraerla del camino, las llamadas que no esperaba, las atenciones especiales que requiere un cliente, sin embargo nada de esto puede alejarlo (a) a usted de lograr ser una persona organizada y cumplidora de sus obligaciones para que contribuya con su buen desempeño a mantener una excelente imagen empresarial.

8. SU IMAGEN PERSONAL, ES LA IMAGEN DE SU EMPRESA

*“Al que de ajeno se viste, en la calle lo desnudan”. Protocolo
(2010)*

Como aspecto fundamental, sumado a la comunicación empleada por el trabajador, al seguimiento de las políticas de la empresa, a la efectividad en la gestión que adelante cualquier funcionario, se encuentra el cuidado de la imagen personal como base fundamental de la imagen empresarial.

Es muy común encontrar en el medio empresarial, personas que se esmeran por brindarnos una excelente atención personalizada. Sin embargo, en el momento de establecer un primer contacto directo, percibe usted algunas situaciones que deterioran la imagen personal del trabajador y por ende de la empresa.

Los aspectos que determinan esta imagen es la forma como se viste, los accesorios que emplea, la forma como se maquilla, el corte del cabello, la forma como lleva el mantenimiento de las uñas, el color de los zapatos y la correa que utiliza, cómo lleva el uniforme, como se viste para eventos empresariales, etc.

9.1. EL CABELLO

Para comenzar, la forma como se lleve el cabello es un principal complemento tanto de la belleza masculina como femenina. Es importante resaltar que el caso de las mujeres, no todos los largos o los cabellos cortos quedan bien. Es necesario tener una asesoría en este sentido para que pueda usted determinar de

acuerdo a su edad, su trabajo o cualquier rol que desempeñe, cual es el corte mas indicado.

Adicionalmente, el uso de tintes puede realzar su belleza pero también deteriorarla. Encontrar en una empleada tintes ya viejos y que se noten ya dos colores en su cabello, definitivamente no da una buena impresión, así sea que se desempeñe de forma excelente y este vestida acordemente. De igual manera ver el cabello recogido, pegado, sin brillo, denota sucieza y falta de higiene. Lo es también el no saber controlar enfermedades del cuero cabelludo como la caspa y otros que son visibles al cliente.

Es también importante el uso de los accesorios. No es bien visto el uso de muchos accesorios que en vez de darle un toque de elegancia y/o complemento a la vestimenta, lo que hacen es perder por completo la elegancia que debe caracterizarla.

9.2. LA SONRISA

Es agradable ver como un trabajador sonríe a todos sus clientes pues denota alegría, positivismo, buen ambiente laboral, seguridad. No obstante, al sonreír los dientes deben ir acompañando esa imagen por la buena limpieza oral que se tenga.

Por lo tanto, la higiene oral no debe descuidarse, y es importante mantener en el lugar de trabajo, los elementos necesarios para mantener un buen aliento en todo momento, especialmente en días donde el trabajo es extenuante y muchas veces no hay tiempo para realizar esta tarea en su hogar.

Recuerde: la halitosis es una enfermedad mas común de lo que parece, pero es controlable con una adecuada medicación y una correcta higiene oral.

No se exponga a que sus clientes salgan espantados por este problema, consulte a su medico cotidianamente.

9.3. LA IMAGEN EN SUS MANOS

Las uñas es otro elemento de nuestro cuerpo que debe mantenerse adecuadamente mas cuando tenemos contacto directo con nuestros clientes.

El llevarlas sin limar, sucias, denota un gran descuido y una total falta de higiene. Manténgalas limpias, si no puede ir al manicurista al menos límelas y píntelas con un brillo solamente.

No se le ocurra arreglárselas en público. Evite las decoraciones recargadas. Recuerde: Los colores claros, le dan a usted mayor elegancia y sobriedad en sus manos.

9.4. USO DE LOS PERFUMES Y LOS DESODORANTES

Muchas personas utilizan perfumes que son fastidiosos para el olfato de los demás. Tanto para hombres como mujeres, es recomendable utilizar durante el día olores discretos, que denoten su elegancia pero no la obstaculice hasta tal punto que las personas no deseen estar cerca de usted.

En el caso de los desodorantes, también el mal olor denota una falta de higiene y el uso de estos con la continuidad adecuada.

Busque una marca que le permita transpirar normalmente y de acuerdo a su piel, no todas las personas tienen una misma sudoración por lo tanto requieren de desodorantes que les sienten bien.

Si el desodorante que ha escogido no le sirve, reemplácelo inmediatamente por otro.

9.5. EL MAQUILLAJE

Existen maquillajes apropiados para cada ocasión, para cada tipo de rostro. En el ambiente laboral se requiere de un maquillaje discreto, duradero, con colores suaves que combinen con el tipo de vestimenta que se tiene puesta.

No es recomendable usar tonos muy brillantes de día, sino mate y aplicados de manera apropiada. No es recomendable ir al lugar de trabajo sin este, pues una cara lavada no atrae ni da mejor impresión que una persona que se vea bien maquillada y sumada a esto tenga una vestimenta adecuada a la ocasión.

La naturalidad en el rostro es respetable según creencias de muchos, pero no es apropiada por imagen de la empresa.

9.6. EL VESTUARIO

Muchas personas ascienden seguramente por algunos atributos personales que exhiben al desempeñar su labor, posición de la cual difiere la autora completamente, sin embargo no se puede considerar indecoroso mostrar lo que cada uno tiene, pero con cierto límite mas aun en el lugar donde se labora.

Por esta razón, hay que tener en cuenta que el largo del pantalón no debe ser demasiado largo ni muy corto, puesto que debe depender del tipo de zapatos que se van a utilizar. De igual manera no es recomendable usar ningún tipo de pescadores para trabajar donde usted se desempeñe como ejecutiva de una empresa puesto que denota mucha informalidad a la hora de presentarse a trabajar. Son recomendadas entonces las faldas, los pantalones clásicos y los vestidos.

En el caso de las faldas, su largo no debe sobrepasar los 6 centímetros por encima de la rodilla, no llevarlas tampoco demasiado ceñidas y no debe la tela que tengan al igual que los pantalones y vestidos, transparentar la ropa interior pues es de mal gusto.

Así mismo las blusas, no deben ser transparentes, siempre es recomendable buscar alguna ropa interior tipo “camisilla” para ser usada por debajo, que le permita ser más discreto con la transparencia, además de tener en cuenta que las blusas no deben ser muy escotadas y sin mangas.

En su defecto, la ropa del hombre debe tener igual cuidado que la de la mujer en el planchado, ya que una camisa o pantalón arrugado denota una mala presentación y cuidado personal. Así mismo deben cuidar el largo de los pantalones con el estilo de zapato, cuidar que las medias combinen con el color del pantalón, el color de la correa o cinturón combine con los zapatos, y finalmente cuidar de que los puños y cuello de la camisa estén siempre limpios.

Finalmente, si usted utiliza uniformes asignados por la empresa, llévelos con decoro. Es desagradable observar a funcionarios de diferentes empresas llevando uniformes que por el diseño son elegantes a lo lejos, pero cuando usted se acerca, puede observar con detenimiento como el descuido afecta inmediatamente su presentación. Ejemplo: hilos colgando, botones medio sueltos, medias pantalón rotas, la tela manchada y sucia, etc.

Recuerde que la primera impresión es lo primero que captan los sentidos al entablar una primera relación personal o empresarial.

10. CÓMO RELACIONARSE EFECTIVAMENTE

“El hombre bien nacido, no niega saludos ni a sus enemigos”.
Protocolo (2010)

10.1. LAS PRESENTACIONES - AUTOPRESENTACIONES

Las presentaciones y auto presentaciones, en el contexto de las relaciones humanas, se convierte en una forma de socialización que puede conducir al éxito o al fracaso profesional.

Por lo general, realizar una excelente presentación, puede conducir al fortalecimiento de nuevas relaciones muy importantes para negocios o intercambios, que favorecen positivamente el desarrollo de la empresa. De ahí su gran importancia.

Como principio fundamental, las presentaciones se deben llevar a cabo cuando el momento sea el oportuno o el prudente. Existen situaciones que no ameritan realizar este vínculo en ese momento, y se peca por imprudente y la atención que se buscaba obtener se pierde.

Es importante además tener en cuenta, que las presentaciones pueden ser formales o informales, y dependiendo de la clase que sea, así mismo es importante utilizar los términos adecuados.

Es decir, utilizar siempre el usted, a menos que ya exista la suficiente confianza, y así mismo emplear expresiones como: “me permito presentarle a”-... “es un honor

presentarle a"...."es un gusto presentarle a".....así mismo las respuestas serán: "Es un placer conocerlo"... " Me place conocerle, etc.

Existen situaciones que muchas personas viven alrededor de las presentaciones. Una de estas es olvidar el nombre de la persona que se va a presentar o a la que vamos a presentar a esta. En este caso, una estrategia para poder salir airoso de la situación, es nombrar el nombre de la persona que recuerde, y decir "Jesús, me permito presentarte a un amigo"..o "Me permito presentarte al nuevo gerente comercial de la empresa"..De esta manera la otra persona esbozara su nombre nuevamente, y podremos recordarlo rápidamente teniendo en cuenta de no olvidarlo. Es la misma estrategia que usted puede emplear cuando la presentación se de con personas familiares o amigas.

En caso de que se presente una situación especial como presentar a una persona discapacitada, usted debe esperar que ésta le de una señal de cómo relacionarse con ella, y seguir con la mayor normalidad el curso normal de la presentación. Nunca piense que son personas desvalidas o sordas, o ciegas sin serlo. Analice bien la situación particular de cada uno y actúe en consecuencia.

10.2. LOS SALUDOS Y DESPEDIDAS

Los saludos al igual que las despedidas, son expresiones de cordialidad, afecto, fraternidad entre amigos, familiares y expresiones de relaciones publicas en el entorno laboral.

Algunos más efusivos que otros, todos denotan un contacto que pretende preservarse a través del tiempo y que proyecta una imagen correcta o incorrecta de la persona que lo realiza.

Muchos libros de etiqueta grafican la forma como debe uno saludar y despedirse correctamente, sin embargo, es definitivo que para hacerlo de una manera

agradable, prudente y correcta, se tenga en cuenta el entorno en que se encuentre.

Es muy común observar que familiarmente, el prodigar besos en la mejilla es totalmente normal, y que en otras culturas tal como lo trata el primer capítulo de este libro, en el entorno empresarial esto se ve bien visto.

Sin embargo en culturas como la nuestra existen ciertas recomendaciones para hacer de este acto algo bueno y no criticable dependiendo de la forma como se realice. Algunas de las recomendaciones son:

- No bese a los jefes delante de personas ajenas a la empresa aun cuando exista la confianza
- No bese en la mejilla a niños menores especialmente a los bebés por prudencia, tenga en cuenta que usted tiene millones de gérmenes en su boca y los niños por lo general son fácilmente contagiados de virus.
- No rechace un beso que no esperaba para evitar hacerle un desaire a la persona
- Cuando llegue a donde este una persona mayor a saludar, sea hombre o mujer, levántese. No espere que esta se incline hacia usted para saludarlo.
- Levántese cuando llegue al lugar donde se encuentra la persona de mayor jerarquía dentro de su empresa.
- Mantenga siempre limpias sus manos, y evite la sudoración excesiva, para esto existen tratamientos que pueden combatir esta enfermedad.

- Si usted es mujer, extienda su mano para saludar o presentarse a otra mujer. Esta recomendación da una correcta imagen de profesionalismo en donde labore.
- No apriete demasiado la mano de la persona a la que saluda. Incomoda y afecta su imagen personal.
- Salude con la mano dando un apretón franco, equitativo, firme, sin tratar de dominar con la mano este momento tan importante.
- Los apretones flojos, sueltos, no emiten una correcta imagen y por el contrario da a entender usted falta de compromiso y de contacto con la persona a la que saluda.

11. LA ETIQUETA EN EVENTOS EMPRESARIALES

Uno de los aspectos que se consideran de mayor importancia para proyectar una correcta imagen empresarial son los eventos empresariales.

Y se consideran de mucha importancia ya que esta ocasión permite poner en práctica, o mostrar, la cultura organizacional y la cultura que cada persona o trabajador posee.

Adicionalmente, es una oportunidad para demostrar que su cultura personal esta basada en unos buenos cimientos, y que las normas de etiqueta no están por demás olvidadas.

Sin embargo, muchas personas olvidan normas tan elementales de la etiqueta, que se muestran de una forma equívoca ante los demás asumiendo actitudes indebidas, más aun cuando se rebosan los límites normales del alcohol.

Y este es uno de los aspectos que se deben cuidar: la ingesta de bebidas y de alimentos que bien pueden afectar su normal desenvolvura en cualquier tipo de eventos hasta el punto de que algunos olvidan donde se encuentran y se suben a mesas, imitan a personas del sexo opuesto, “confiesan” sus sentimientos a compañeros y asumen demás actitudes inadecuadas a los que los puede llevar el excederse en la ingesta de éste.

Es recomendable por lo tanto que en eventos empresariales como las despedidas a alguna persona en particular, en celebraciones de aniversarios, en eventos promocionales, en fiestas de fin de año, su etiqueta debe ser impecable evitando exponerse a comentarios que usted mismo logra de los demás con su comportamiento.

De igual manera el normal desarrollo de cenas y almuerzos, debe cuidarse mucho el ingerir el alcohol, ya que estos eventos donde normalmente se cierran contratos o acuerdos, es de mal gusto que se aprovechen para extralimitarse en su consumo porque afecta de inmediato la imagen de su empresa y su imagen personal.

Así mismo, no debe olvidarse la etiqueta al vestir, puesto que el hecho que se encuentre en un evento empresarial pero también es considerado social, usted emita una imagen inadecuada y afecte más aun su imagen empresarial.

**“RECUERDE: TE RECIBEN SEGÚN TE PRESENTAS, Y TE DESPIDEN
SEGÚN TE COMPORTAS”.** Protocolo (2010)

12. BIBLIOGRAFÍA

Ana Eloisa Zúñiga. Moderno manual de etiqueta y protocolo. Círculo de Lectores, 1996

Ann Marie Sabath. Etiqueta en el trabajo. Editorial El Drac, 2001

Protocolo y Etiqueta (2010). Disponible en www.protocolo.org. Consultado en Marzo 14 de 2011.

Frases y pensamientos célebres (2008). Disponible en www.frasesypensamientos.com.ar. Consultado en marzo 17 de 2011

Citas y frases célebres (2011). Disponible en www.sabidurias.com. Consultado 17 de marzo de 2011.

