

Protocolo *para* empresas

*La organización de eventos ante las nuevas
necesidades en las entidades privadas*

COLECCIÓN
área
de
formación **21**

Protocolo *para* empresas

*La organización de eventos ante las nuevas
necesidades en las entidades privadas*

Gerardo Correas Sánchez

Con la colaboración de
Adriana Poveda Reta y Dolores Colorado Núñez

El contenido de este libro no podrá ser reproducido, ni total ni parcialmente, incluidos los formatos digitales, sin el permiso previo del autor

Reservados todos los derechos

Colección ÁREA DE FORMACIÓN

© Gerardo Correas Sánchez. 2009

© Ediciones Protocolo. 2009

© Escuela Internacional de Protocolo. 2009

Duque de Alba, 15. 28012 Madrid

www.edicionesprotocolo.com

www.protocolo.com

E.mail: ediciones@protocolo.com

ISBN: 978-84-95789-38-9

Depósito legal: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Compuesto en Ediciones Protocolo

Diseño de portada: José Antonio Herranz Martí

Gráficos interior: Tomás Rodelgo

Impreso en Avance Servicio Integral Gráfico

Printed in Spain- Impreso en España

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO 1	
Una nueva empresa en un mundo nuevo	17
Estamos convencidos	17
Concepto básico y tradicional: la empresa y su entorno	18
- Concepto de empresa	18
- Tipos de empresa	18
- Estructura básica	19
- El entorno	19
La nueva realidad empresarial	20
El nuevo empresario	22
La nueva estructura de la empresa	23
- Nuevas disciplinas	25
- La política global de la empresa	26
- El nuevo organigrama	28
CAPÍTULO 2	
Introducción general al protocolo de empresa	31
Corren nuevos tiempos	31
El protocolo: una nueva disciplina empresarial	33
Características del nuevo protocolo de empresa	35
El lugar del protocolo en el organigrama empresarial	39
Los nuevos retos del protocolo de empresa	41

CAPÍTULO 3

El manual de protocolo de la empresa	45
Un procedimiento para la calidad protocolaria	45
- Justificación del manual	46
- Principios del manual de protocolo	48
- Características del manual de protocolo	48
Confección del manual interno de protocolo de la empresa	50
- La política general de protocolo de la empresa	52
- La sistematización de los actos que organiza la empresa	57
- El protocolo interno de la empresa	58
Implantación del manual en la empresa	61

CAPÍTULO 4

El protocolo en el funcionamiento diario de la empresa	63
Las precedencias internas	64
- Para los cargos de gestión	65
- Ordenación de los miembros del consejo de administración, junta directiva, etc.	65
La recepción	66
Las visitas a la empresa	67
- Tipos de visitas	68
- Niveles de las visitas	72
El área de la presidencia y altos directivos	72
- Los accesos	73
- El tratamiento de los espacios	74
La organización de reuniones	75
- Convocatoria de las reuniones	75
- Las reuniones en el despacho	76
- En las salas de reuniones	76
- Tipos de reuniones	77
- Preparación de la mesa de reuniones	84
- Cáterin en las reuniones	86
- Recepción de las reuniones	87
La correspondencia	87
- Las cartas corporativas	88
- La nota breve o tarjetón	89
- Los correos electrónicos	90
- El fax	90
- El tratamiento en los escritos	91
La atención telefónica	92
- La centralita	95
- El buen uso del teléfono	96

El personal de la empresa	97
- Las relaciones en el trabajo	97
- La etiqueta	98
Los vehículos de la empresa	99
- Los vehículos	99
- Los traslados	99
- Aspectos a tener en cuenta durante los traslados	101
- El orden de los asientos en los vehículos	103
La organización de viajes	103
- Los preparativos	104
- El informe de viaje	110
Las comidas de negocios	111
- Los desayunos de trabajo	112
- El 'coffee break'	113
- El almuerzo de trabajo	113
- Las cenas de negocios	114
- El comedor de la empresa	114
Los símbolos corporativos	118
- El logotipo	118
- Los colores corporativos	119
- La bandera	120

CAPÍTULO 5

El protocolo en las relaciones empresariales	121
Los regalos de empresa	121
- La elección del regalo	122
- Los motivos para regalar	123
- Cuándo y cómo regalar	124
- Recibir un regalo	126
- Tipos de regalo	126
Las relaciones institucionales	128
- Los tratamientos	129
- Las precedencias de las autoridades oficiales	134
Las relaciones con los medios de comunicación	135
- Pautas a tener en cuenta en la relación con los medios de comunicación	136
- Notas de prensa y notas de interés informativo	136
- Los dossieres de prensa	137
- La rueda de prensa	138
Las relaciones internacionales	140
- Europa	142
- América	144

- Países islámicos	145
- Asia	147
- África	150
- Oceanía	150
La educación social y el saber estar en las relaciones de empresa	151
- Las presentaciones	152
- El saludo	154
- Ciertas formas de cortesía	156
- La etiqueta en el vestir para los diferentes actos	156
- Saber estar en el restaurante	162

CAPÍTULO 6

La organización de los actos de la empresa	165
Ventajas de los eventos para las empresas	166
Tipos de actos	167
- Actos propios	168
- Actos ajenos	169
- Actos conjuntos	170
La filosofía y los objetivos del acto	170
La elección de la fecha y el lugar	171
La gestión de las invitaciones	172
- Las bases de datos	172
- Las listas de invitados	173
- Las formas de invitación	174
- Diseño y formato de la invitación	175
- El envío de las invitaciones	177
- Confirmaciones de asistencia al evento	178
La gestión de las acreditaciones	179
- El formato de las acreditaciones	179
El anfitrión	180
- El tratamiento del anfitrión	180
- Las funciones del anfitrión	181
La presidencia	181
- La configuración de la presidencia	181
- Los tipos de presidencia	183
- El protocolo de acceso y salida de la presidencia	184
Los invitados	184
- El tratamiento de los invitados	184
- Los distintos tipos de invitados	184
- La colocación de los invitados	186
Los medios de comunicación	188

La producción del evento	189
- La gestión de los espacios	189
- Los medios materiales	190
La seguridad	191
BIBLIOGRAFÍA	193