

# 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](http://www.edicionesprotocolo.com)

[www.protocolo.com](http://www.protocolo.com)

E.mail: [ediciones@protocolo.com](mailto: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

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	13
<b>CAPÍTULO 1</b>	
<b>Una nueva empresa en un mundo nuevo</b> .....	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
<b>CAPÍTULO 2</b>	
<b>Introducción general al protocolo de empresa</b> .....	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**

<b>El manual de protocolo de la empresa</b> . . . . .	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**

<b>El protocolo en el funcionamiento diario de la empresa</b> . . . . .	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**

<b>El protocolo en las relaciones empresariales</b>	<b>121</b>
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

<b>La organización de los actos de la empresa</b>	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
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>193</b>