LOS 5 ERRORES MÁS COMUNES EN PROTOCOLO



Cómo evitarlos y acertar siempre

Elena Valor

LOS 5 ERRORES MÁS COMUNES EN PROTOCOLO

Cómo evitarlos y acertar siempre

por **Elena Valor® - 2015**
[www.elenavalor.com]

Información y derechos

DERECHOS: Este es un informe GRATUITO pero no es de libre distribución. Únicamente puede ser distribuido desde la dirección url: [www.elenavalor.com].

El poseedor de estos materiales NO tiene los derechos de reventa o de redistribución, no podrá entregarlo de ningún sitio web, ni incluirlo en ninguna membresía, entregarlo como bono de regalo o como incentivo de suscripción. Por favor, recuerda que el éxito de cada uno depende de sus propios conocimientos, capacidad de aprendizaje, dedicación, deseo y motivación. Como en todo negocio, no podemos garantizar al cien por cien que vayas a obtener ingresos implementando las ideas expresadas en este manual. Ahora bien, deseamos que las ideas aquí expuestas, te ayuden a construir un negocio fuerte y rentable.

Ninguna parte de este informe puede ser reproducida o transmitida en ningún tipo de formato electrónico, mecánico o impreso, incluyendo fotocopias, grabaciones o cualquier soporte de información sin la expresa autorización por escrito de los autores.

AVISO LEGAL: La información presentada aquí representa el punto de vista de los autores de la misma en su fecha de publicación. Debido a que las condiciones del mercado y las variables endógenas y exógenas que influyen en los negocios, los autores de esta publicación, se reservan el derecho de alterar o modificar esta información basada en las nuevas condiciones. Esta publicación tiene únicamente un objetivo

de información y no constituye contrato, ni prueba del mismo. Ni el autor, ni los editores o los afiliados y partners de esta publicación, asumen ninguna responsabilidad de los errores, inexactitudes u omisiones. Cualquier descuido en estos aspectos no es intencionado. Cualquier referencia a alguna persona u organización viva o muerta, es puramente accidental.

Copyright 2015- Elena Valor -
Todos los derechos reservados – Madrid – España

Si estás recibiendo este documento de un sitio diferente a [www.elenavalor.com], es posible que no tengas la versión actualizada de este informe, por lo tanto te sugiero vayas ahora a:
[www.TuPaginaDeAterrizaje.com]
y te descargues la última versión, para tenerlo al día...

Introducción

¿En qué metemos la pata?

Aunque en ocasiones la palabra **"protocolo"** nos recuerde a recepciones reales o a círculos diplomáticos, lo cierto es que el protocolo y las buenas maneras facilitan la vida cotidiana a cualquiera aunque no tenga sangre azul. Continuamente estamos haciendo uso de él de mejor o peor forma, porque el desconocimiento de las normas nos hacen dudar en muchas ocasiones y, lo que es peor, provocar algún desaire no intencionado.

Según la Real Academia de la Lengua, Protocolo es *"Regla ceremonial, diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre"* y según el dicccionario de Maria Moliner *"Conjunto de reglas para la elaboración de las ceremonias diplomáticas o palatinas. Por extensión, conjunto de las reglas de cortesía o de urbdanidad usadas en cualquier sitio".*

Pero el protocolo, como la sociedad, ha ido cambiando y es de suponer que no se trata de seguir unas reglas inamovibles. Los que nos dedicamos a esto insistimos en que el protocolo debe ser flexible y se debe aplicar para mejorar las relaciones con los demás no para sumar problemas. De modo que utilizando la naturalidad, la cortesía y el sentido común tenemos mucho ganado, pero ¿dónde solemos equivocarnos cuando hablamos de protocolo? .

En las siguientes páginas veremos qué errores son los más usuales cuando hablamos de protocolo y en qué tenemos que fijarnos para conseguir unas relaciones armónicas y fluidas con los demás.

1

Presentaciones

Quien presenta a quien

El mundo del protocolo presta bastante atención al tema de las presentaciones, no en vano lo primero que conocemos de una persona es su nombre y la impresión que nos causó cuando nos la presentaron, impresión que, como ya sabemos, suele perdurar.

Un error frecuente es no saber qué sistema elegir para presentar: *¿Quién presenta a quien primero?* , *¿De usted o de tú?*…. armándose en muchas ocasiones verdaderos líos.

Unos breves consejos para no equivocarnos nunca:

Por supuesto cuando nos presenten a alguien, o seamos presentados, debemos quitarnos las gafas de sol y mirar a los ojos de la persona con interés y tener una actitud abierta y positiva. Las damas pueden no levantarse cuando se les presenta a alguien, pero es un detalle de deferencia ponerse de pie para saludar a quien nos están presentando.

- El hombre se presenta a la mujer. Aunque con la incorporación de la mujer al mundo laboral no es inadecuado que una mujer de menor rango sea presentada a un hombre de mayor categoría.
- El joven se presenta al más mayor.
- Los subordinados a los jefes.

- Los forasteros a los autóctonos.
- Los recién llegados a los que ya están en el lugar.

Todo el mundo debe ser presentado. Es una falta de educación que el que ejerce el papel de anfitrión no presente a la persona desconocida, pero si esto sucede, está permitido autopresentarse, siempre de modo educado y sin interrumpir una conversación.

Un error muy frecuente que se comete con las presentaciones es decir el nombre y a lo sumo el cargo de la persona que es presentada. Tenemos que tener muy en cuenta que el momento de las presentaciones es el de abrir una puerta para una futura relación de las personas que estamos presentando, por ello es importante que añadamos algún dato que facilite el inicio de la conversación.

Ejemplo: *"Señor Gómez, le presento a Agustín Valero, nuestro nuevo consultor, que por cierto, es muy aficionado a la vela como usted".*

Otro error común es olvidar en el primer instante el nombre de quien nos han presentado. Llamar a las personas por su nombre nada más conocerlas es muestra de que nos hemos preocupado por retener su nombre e inmediatamente se establece un vínculo de proximidad. Recomiendo repetir el nombre de la persona presentada varias veces en la conversación para que se nos fije en la memoria, o idear alguna regla nemotécnica (*Se llama igual que mi primo* o similar). Nos lo agradecerán.



2

Saludos y besos

¿Cuándo doy un beso o dos? ¿Mano o abrazo?

Muy ligado con las presentaciones están también los saludos ¿Cómo se debe saludar para causar una buena impresión y que nos recuerden?

Un error frecuentísimo es cuando presentan a hombres y mujeres estos se lanzan a la mejilla de las damas a estamparles dos besos. En el mundo empresarial, el papel de la mujer es igual al del hombre y el modo de saludarse es con un firme y seco apretón de manos, dejemos los besos para los novios y los amigos. Aunque si la mujer hace el ademán por supuesto hay que seguir con el saludo de dos besos en la mejilla en el caso de España o uno en Latinoamérica.

Los besos como las palmadas en la espalda son saludos destinados al ámbito del afecto, la amistad y la familia, es conveniente no mezclarlos con la empresa u oficina, más aún cuando las costumbres sobre el contacto físico son muy diferentes dependiendo en qué país del mundo estemos.

Señoras por favor nada de dar la mano de forma lánguida y blanda, en ese primer contacto estamos diciendo mucho de nosotras y no queremos que nos vean como seres sin carácter ¿verdad?

En el anterior error he comentado que es conveniente presentarse y saludarse de pie, sin gafas de sol, sin cigarrillos en la mano, sin guantes,…

pero si el saludo se produce entre unos comensales sentados a la mesa y otros que se acercan a la misma, los sentados no tienen por qué levantarse.

Cuando alguien es presentado a un grupo numeroso, sobra el decir el nombre y cargo de cada uno, pues se olvidará inmediatamente, así que es más práctico hacer una presentación general. Ejemplo: *"Señores, les presento a nuestro nuevo consultor, Agustín Valero. Agustín aquí está buena parte de la oficina así que ya tendrá ocasión de conocerlos a todos"*

Y ¿de tú o de Usted? Es cierto que en los últimos años, al menos en España, se ha generalizado bastante el tuteo en el ámbito profesional, pero seamos prudentes. Por supuesto que si se dirigen primero a nosotros utilizaremos el tratamiento inicial. Y si somos nosotros los primeros en hablar usemos el Usted para personas de edad o de alto rango, que si el otro prefiere el tú ya nos lo hará saber con rapidez.

Otro error relacionado con el saludo es suponer que ante la familia real es obligatorio hacer la reverencia. Este saludo, como el besamanos, está cada vez más en desuso, incluso en las recepciones de los nuevos Reyes de España. Las damas pueden elegir entre hacerla o no.

No olvidemos que el modo de saludar es lo primero que se conoce de nosotros.



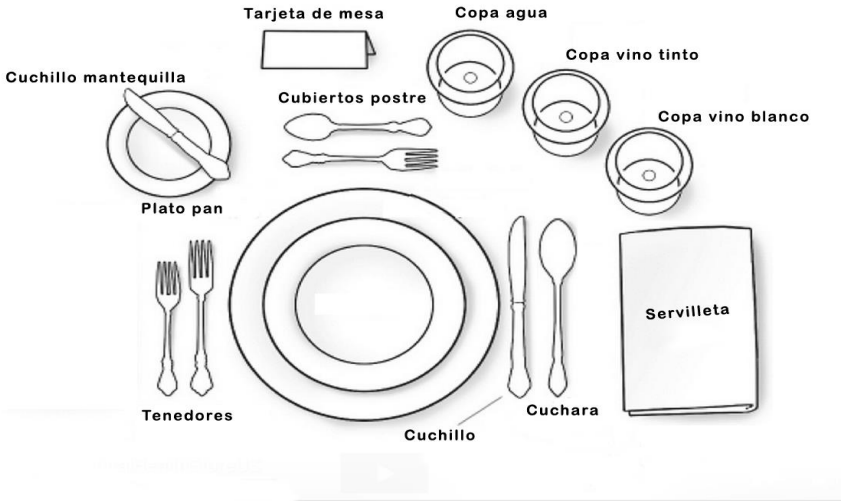
3

La disposición de la mesa

¿Dónde pongo el pan? ¿Eso se puede comer con los dedos?

Desde los inicios del protocolo la comida ha sido uno de sus mejores ambientes para desarrollarse. Seguir las normas que rigen a la hora de sentarse, servir, colocar los elementos que componen la mesa, no solo facilitan la labor del anfitrión sino que contribuye a que la comida o cena discurra en perfecta armonía.

A estas altura todos y todas sabemos dónde se colocan los cubiertos, que las copas (mejor sin color) tienen una disposición adecuada para que los camareros puedan llenarlas sin que se estorben entre sí, que el pan va siempre a la izquierda,…. ¿o seguimos dudando? Refresquemos la memoria:



La servilleta puede ir a la derecha o sobre el plato, se sirve por la derecha y se retira por la izquierda, excepto cuando el camarero acerca la bandeja para que se sirvan los comensales que en ese caso lo hace lógicamente por la izquierda.

Prestemos atención a los adornos, tienen que dejar ver a todos los invitados y no resultar agresivos con el olor (algunos aromas de flores pueden modificar la apreciación de los alimentos, además de molestar como puede ocurrir con las velas).

Hay alimentos que por su presentación, textura y/o sabor se recomienda comer con las manos pues el sabor del metal altera su gusto o el utilizar cubiertos sería casi imposible: espárragos, patatas fritas, chuletas de cordero, embutidos curados como jamón, lomo, etc., frutos secos, canapés, ciertos mariscos….

Pero también en la mesa, como en el resto de lugares y circunstancias, debemos aplicar la naturalidad y el sentido común. Si nos sentimos incómodos al comer algo con las manos y preferimos usar cubiertos, adelante. Si no somos muy duchos en pelar gambas con cuchillo y tenedor, mejor hagámoslo con las manos, (pero no como una joven recién elegida reina de las fiestas de su ciudad que lo hizo con guantes).

En general observemos qué hace el resto de comensales, evitemos ruidos al comer, hablar excesivamente alto, gesticular, señalar,… y si nos toca montar la mesa utilicemos todos los elementos que dictan las normas pensando en la comodidad de los comensales. ¡Buen provecho!



4

Ordenación de presidencias

El papel del anfitrión ¿Cómo siento a los invitados?

Otro de los errores que cometemos de modo habitual es cómo colocamos a los comensales o a los participantes en una presidencia para un acto empresarial. A no ser que estemos metidos en el mundo de los eventos, la mayoría no tenemos nada claro cómo hacerlo.

Pero antes de ponernos a colocar personas debo aclarar el papel que tiene el anfitrión y que es más que importante. El anfitrión del acto es quien decide qué normas de protocolo se van a aplicar en su "casa": dónde se sentarán los invitados, qué vestimenta van a utilizar y cómo va a desarrollarse el evento. Si la función del protocolo es facilitar las relaciones de las personas, lógicamente el anfitrión deberá cuidar el protocolo para que todo vaya sobre ruedas.

Por ello el invitado principal deberá colocarse a la derecha del anfitrión o anfitriona, el segundo en importancia a la izquierda, el 3º a la derecha del invitado principal y así sucesivamente. ¿Y en el caso de que se trate de una cena con matrimonios? Conviene separar a las parejas alternando hombre y mujer para que haya más relación entre los comensales y no descartar la personalidad y creencias de cada quien para evitar que alguien se sienta molesto por su compañero de mesa.

Veamos unas imágenes muy esclarecedoras, donde las sillas en rosa corresponden a las mujeres y las azules a los hombres:





Si lo que queremos es organizar una mesa presidencial para un acto de empresa, el anfitrión ocupará el centro y a su derecha e izquierda irán colocándose los participantes por orden de importancia hasta completar los puestos reservados para la ocasión.

Solo en casos muy excepcionales (obligatorio en la visita de los Reyes o del Presidente del Gobierno) y cuando queramos quedar muy bien, el anfitrión cederá su lugar al invitado principal y para no colocarse en el sitio de honor, se situará a la izquierda del invitado.

5

El protocolo en el coche

Quien sale antes, dónde se sientan.

¿Te habías planteado en algún momento que existiese un protocolo en el coche? Pues lo hay y no viene mal conocerlo.

En el caso de los coches oficiales, la personalidad debe ocupar el asiento derecho trasero, el de segundo rango el izquierdo y el de tercero el lugar del copiloto. Las maniobras del chofer de abrir las puertas a los ocupantes (ellos esperan a que lo haga) deben realizarse por la parte trasera del vehículo por razones de seguridad, el mismo motivo por el que el pasajero principal será el último en subir y el primero en bajar, esto sucede también en aviones, helicópteros, barcos y demás vehículos de transporte donde la autoridad está el menor tiempo posible a bordo.

1º Sitio de honor.

2º, 3º y 4º siguientes en orden de importancia.



Vista frontal del interior de un automóvil

Aunque en realidad somos muy pocos los que vamos en coches oficiales ¿Existe un protocolo para coches particulares?. Sí, lo hay y también ahí cometemos errores. Por lo general el personaje principal es el conductor y a su derecha, el segundo lugar en importancia del vehículo, se sienta el primero que llega.

El orden adecuado es: lugar de honor-conductor, 2º-copiloto, 3º-asiento derecho trasero, 4º-asiento izquierdo y 5º si lo hubiese en el centro del 3 y del 4.

Cuando queremos tener una atención con algún pasajero en especial le podemos ceder el asiento del copiloto, pero como muestra de deferencia. Pongamos un ejemplo, en el coche de un matrimonio el lugar de honor al lado del conductor corresponde a la esposa, pero cuando viajan con ellos alguno de los padres de la pareja es un detalle de agradecer que la esposa ceda su lugar a alguno de ellos pues resulta más cómodo. Esa cesión se hace por cortesía, no existe ninguna obligación.

Otro error común es cuando viajan dos parejas ceder el asiento del copiloto al varón, para que así hombres y mujeres hablen de sus cosas por separado. Como sucede con las mesas de comedor es conveniente que exista relación entre todos y que el tema de conversación integre por igual. Esa costumbre tan extendida en España, Latinoamérica y países árabes de organizar dos mundos paralelos por sexos hay que procurar evitarla aunque, afortunadamente, las nuevas generaciones parecen ser más plurales.

En conclusión...

Espero que a partir de ahora ya no dudemos en cómo saludar, poner una mesa o subirnos a un coche.

Pero sobre todo mi interés con este booklet es mostrar las bondades de utilizar unas normas de conducta establecidas que nos ayudan a convivir. Además, los buenos modales son acciones visibles en las que todos nos fijamos y que contribuyen a mostrar la personalidad individual, no quedándose sólo ahí.

El protocolo tranquiliza y predispone a las personas a que actúen de modo receptivo, causa una buena impresión en los demás, ayuda a construir la autoestima, genera satisfacción personal y seguridad en uno mismo, provoca atracción en los semejantes que se sienten tratados con cariño y respeto y evita conflictos personales.

Protocolo sí, pero sin rigidez, adoptemos las reglas de modo flexible e inteligente, basándonos en dos principios básicos: la naturalidad y el sentido común, como ya comenté en la Introducción. La naturalidad consistente en espontaneidad y sencillez en el trato y el sentido común como clave del "saber estar".

Si queremos construir y afianzar una sólida marca personal, el conocimiento del protocolo social es algo que no podemos olvidar ni obviar, si tratamos a los demás como nos gusta que nos traten a nosotros

y contamos con unas cuantas herramientas, la huella que vamos a dejar en los que nos rodean va a ser perdurable y valorada.

Desde aquí te animo a que sigas profundizando en este fascinante mundo y espero encontrarte próximamente. Precisamente estoy preparando una Master Class sobre *"Qué es la Marca Personal y cómo construirla"* donde aprenderemos a crear una sólida marca personal tanto presencial como online. ¿Te animas a asistir? Contaremos con importantes expertos invitados. Tienes más detalles en la próxima página.

Gracias de nuevo por estar ahí y ¡nos vemos en las aulas!

Claves para mejorar la Imagen Profesional

¿Sabes cómo te ven los demás? ¿Cuáles son tus puntos fuertes y aquellos que es mejor pulir? ¿Qué componentes físicos y expresivos debes tener en cuenta para mejorar tu Marca Personal?
En este curso de más de 4 horas lo descubrirás de un modo muy divertido.

QUIERO SABER MÁS DETALLES

Los 5 errores más comunes en protocolo

Todos los Derechos Reservados por

Elena Valor

COMUNICACIÓN - IMAGEN - PROTOCOLO

www.elenavalor.com