

# FORMACIÓN E-LEARNING

## Curso Online de Protocolo Empresarial y Social

→ Para conocer todas las normas del protocolo que pueden aplicarse en la empresa.

### ARGENTINA

(54) 1159839543

### BOLÍVIA

(591) 22427186

(591) 70695490

### COLOMBIA

(57) 15085369

### CHILE

(56) 225708571

### COSTA RICA

(34) 932721366

### EL SALVADOR

(503) 21366505

### MÉXICO

(52) 5546319899

### PERÚ

(51) 17007907

### PANAMÁ

(507) 8513

### PUERTO RICO

(1) 7879457491

### REPÚBLICA DOMINICANA

(1) 8299566921

### URUGUAY

(34) 932721366

### VENEZUELA

(34) 932721366

Llamada Whatsapp

 (34) 601615098



  
Iniciativas Empresariales  
*| estrategias de formación*

  
MANAGER  
BUSINESS  
SCHOOL

[attcliente@iniciativasempresariales.edu.es](mailto:attcliente@iniciativasempresariales.edu.es)

[america.iniciativasempresariales.com](http://america.iniciativasempresariales.com)

ARGENTINA - BOLÍVIA - COLOMBIA - COSTA RICA - CHILE - EL SALVADOR - MÉXICO  
PANAMÁ - PERÚ - PUERTO RICO - REPÚBLICA DOMINICANA - URUGUAY - VENEZUELA - ESPAÑA



## Presentación

La creciente internacionalización de las empresas y la modernización de sus administraciones hacen del protocolo un elemento imprescindible en la empresa actual. Los directivos y equipos necesitan disponer de conocimientos y herramientas útiles para manejar determinadas cuestiones de protocolo y relaciones públicas en la empresa que les permitan abordar con éxito las situaciones más frecuentes de protocolo: visitas de autoridades y altos cargos de la propia empresa u otras, viajes de directivos, convenios entre empresas e instituciones, reunión de delegaciones, consejos de administración, juntas de accionistas, regalos de empresa, almuerzos de trabajo, cenas de gala, patrocinios, etc.

Con este curso Ud. adquirirá la práctica y seguridad necesarias para conseguir el éxito en la realización de actos oficiales, eventos sociales o empresariales y podrá utilizar el protocolo como una herramienta estratégica de marketing empresarial.

## La Educación On-line

La formación continua es una necesidad para todo profesional que quiera estar al día en un entorno tan cambiante como el actual. La modalidad virtual de la educación a distancia es una oportunidad para ello.

Tras 15 años de experiencia formando a directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales presenta sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución, de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:

- La posibilidad de escoger el momento y lugar más adecuado.
- Interactuar con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.
- Trabajar con más y diversos recursos que ofrece el entorno on-line.
- Aumentar sus capacidades y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en este curso.

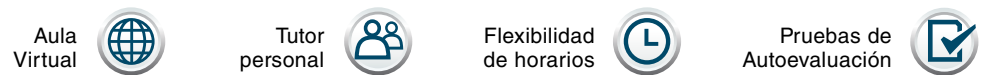


## Método de Enseñanza

El curso se realiza on-line a través de la plataforma *e-learning* de Iniciativas Empresariales que permite, si así lo desea, descargarse los módulos didácticos junto con los ejercicios prácticos de forma que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta.

A cada alumno se le asignará un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

El curso incluye:



## Contenido y Duración del Curso

El curso tiene una duración de 50 horas y el material didáctico consta de:

### Manual de Estudio

Corresponde a todas las materias que se imparten a lo largo de los 5 módulos de formación práctica de que consta el curso Protocolo Empresarial y Social.

### Material Complementario

Incluye ejemplos, casos reales, tablas de soporte, etc. sobre la materia con el objetivo de ejemplificar y ofrecer recursos para la resolución de las problemáticas específicas de la aplicación del protocolo empresarial y social.

### Ejercicios de Seguimiento

Ejercicios donde se plantean y solucionan determinados casos referentes a la aplicación del protocolo empresarial y social.

### Pruebas de Autoevaluación

Para la comprobación práctica de los conocimientos que Ud. va adquiriendo.



## Este curso le permitirá saber y conocer:

- Cómo es el protocolo para organizar actos y el tratamiento que hay que dispensar a clientes, invitados, autoridades, etc.
- Cómo incorporar con éxito las normas del protocolo empresarial.
- Cómo organizar y actuar en determinadas situaciones (reuniones, comidas de negocios, actos públicos, etc.).
- Cómo se aplica el protocolo en la comunicación empresarial.
- Las reglas básicas del protocolo y el ceremonial en la empresa.
- Cuáles son los errores protocolarios más frecuentes en el mundo empresarial y cómo corregirlos.
- Cómo redactar invitaciones y cartas para diferentes tipos de actos.
- Cómo analizar y valorar las normas y formas más adecuadas a cada tipo de evento.
- Cuál debe ser el papel del directivo en los actos sociales que organice o participe como asistente.
- Cómo organizar protocolariamente un acto de firma de documentos, junta de accionistas, visita de autoridades, clientes de otros países, etc.
- Los usos y costumbres a tener en cuenta en la negociación y el protocolo en las diferentes culturas líderes del comercio mundial.
- Cómo elaborar normas generales de protocolo para ser seguidas por los diferentes departamentos de la empresa.

**El protocolo empresarial es imprescindible para cualquier organización que desee transmitir una imagen de empresa competente.**

## Dirigido a:

Responsables y personal de los departamentos de marketing, comercial, recursos humanos y dirección. No obstante, por su aplicación práctica, resulta igualmente adecuado para cualquier persona que tenga que aplicar las reglas de protocolo en la empresa.

## Contenido del curso

### → MÓDULO 1. Fundamentos de protocolo

6 horas

El protocolo es la descripción de las normas de comportamiento a seguir, pero las normas que describe pueden contener pautas netamente diferenciadas, aplicables a personas, instituciones y/o países según el caso. El objetivo de este módulo es dar a conocer los conceptos básicos que se requieren para el buen entendimiento, aplicación y uso que marca el protocolo.

#### 1.1. Objetivo general.

#### 1.2. Ordenación del protocolo:

##### 1.2.1. Definición.

##### 1.2.2. Normas sobre protocolo:

##### 1.2.2.1. Normas de carácter moral.

##### 1.2.2.2. Normas de carácter social.

##### 1.2.2.3. Normas con verdadero carácter jurídico.

##### 1.2.3. Normas legales sobre protocolo:

##### 1.2.3.1. La administración del protocolo oficial.

##### 1.2.4. Protocolo en el sector privado:

##### 1.2.4.1. La etiqueta social.

##### 1.2.5. Gobierno español:

##### 1.2.5.1. Composición.

##### 1.2.5.2. Cortes generales.

##### 1.2.5.3. Consejo de Estado.

##### 1.2.5.4. Organización local.

#### 1.3. Precedencias de los puestos en actos sociales:

##### 1.3.1. Uso de Precedencias.

##### 1.3.2. Normas de viaje.

#### 1.4. Los tratamientos

##### 1.4.1. Tratamientos Reales.

##### 1.4.2. Tratamientos eclesiásticos.

##### 1.4.3. Tratamientos militares.

##### 1.4.4. Tratamientos civiles:

##### 1.4.4.1. Excelentísimo.

##### 1.4.4.2. Ilustrísimo.

##### 1.4.4.3. Tratamientos nobiliarios.

##### 1.4.4.4. Carrera diplomática.

##### 1.4.4.5. Tratamientos en la universidad.

## Contenido del curso

### → MÓDULO 2. Protocolo Oficial

8 horas

Este módulo presenta las normas generales que se aplican para la debida realización de actos oficiales, la reglamentación que rige la ordenación de precedencias y el modo correcto de dirigirnos a las personas según el cargo o título que ostenten.

#### 2.1. Objetivo general.

#### 2.2. Presidencia de actos:

##### 2.2.1. Clases de presidencia:

###### 2.2.1.1. Unipersonal.

###### 2.2.1.2. Bipersonal.

##### 2.2.2. Cesión de la presidencia por el anfitrión del acto.

#### 2.3. Precedencias y tratamientos oficiales:

##### 2.3.1. Normas generales.

##### 2.3.2. Precedencia de Autoridades en los Actos Oficiales de carácter general organizados por la Corona, el Gobierno o la Administración del Estado.

##### 2.3.3. Ordenación de Instituciones y Corporaciones en los Actos Oficiales de carácter general organizados por la Corona, el Gobierno o la Administración del Estado.

#### 2.4. Actos públicos:

##### 2.4.1. Protocolo y Ceremonial de Actos Públicos:

###### 2.4.1.1. Relación de jerarquías y autoridades.

###### 2.4.1.2. Lista de invitados.

###### 2.4.1.3. Invitaciones.

###### 2.4.1.4. Recepción de autoridades e invitados.

##### 2.4.2. Inauguraciones:

###### 2.4.2.1. Botadura de un barco.

###### 2.4.2.2. Colocación de una primera piedra.

###### 2.4.2.3. Inauguración o apertura de calles.

###### 2.4.2.4. Inauguración de puentes.

###### 2.4.2.5. Inauguración de monumentos y colocación de lápidas.

## Contenido del curso

### → MÓDULO 3. Protocolo social

18 horas

El protocolo social marca las normas que se deben seguir en determinadas situaciones en que se interacciona con otras personas. En este módulo tomaremos conciencia de los “pequeños detalles que marcan la gran diferencia” en actividades cotidianas como pueden ser organizar una comida, asistir a una cena; o la inminente necesidad que tiene el cuidado de la imagen personal.

#### 3.1. Objetivo general.

#### 3.2. Comportamiento en eventos sociales:

##### 3.2.1. Banquetes:

3.2.1.1. La comida, tipos de comedor, forma de las mesas y colocación de las presidencias.

3.2.1.2. Comedor con ventanas a un lado y mesa rectangular, sistema de colocación de las personas.

3.2.1.3. Comedor con ventanas en un lado y otros tipos de mesa.

3.2.1.4. Comedor con ventana en un extremo y comedor interior sin ventana.

3.2.1.5. Otros tipos de comedores.

3.2.1.6. Conclusión.

#### 3.3. La comida y los invitados:

##### 3.3.1. Invitación y ordenación previa de los invitados:

3.3.1.1. Pasos a seguir.

##### 3.3.2. Colocación de los comensales en la mesa:

3.3.2.1. El denominado del reloj.

3.3.2.2. El denominado cartesiano, de las equis o de las aspas.

#### 3.4. Las reglas de oro de la comida y sus matices:

3.4.1. Uso de los sustantivos comida, almuerzo y cena.

##### 3.4.2. Las reglas de oro de la comida:

3.4.2.1. De la eficacia de la comida.

##### 3.4.3. Llegada de los comensales:

3.4.3.1. Los coches.

3.4.3.2. El guardarropa.

##### 3.4.4. El menú:

3.4.4.1. Tipos de menú.

3.4.4.2. Contenido del menú.

3.4.4.3. Fichero de comidas.

3.4.4.4. Cotejo de comidas.

3.4.5. El aperitivo.

##### 3.4.6. Vinos:

3.4.6.1. Clases de vino.

## Contenido del curso

- 3.4.6.2. La edad de los vinos.
- 3.4.6.3. Conservación del vino.
- 3.4.6.4. Selección de un vino para la comida.
- 3.4.6.5. Servicio del vino.
- 3.4.6.6. Los vinos espumosos.
- 3.4.7. La sobremesa.

### **3.5. Invitados, anfitriones y comensales:**

- 3.5.1. Del respeto al invitado.
- 3.5.2. Del respeto a los anfitriones.
- 3.5.3. De la eficiente colocación de los comensales:
  - 3.5.3.1. De la paridad de los comensales
  - 3.5.3.2. De la necesaria presidencia.
  - 3.5.3.3. De la imparidad en las bandas, con presidencias a la francesa.
  - 3.5.3.4. De la prioridad a la derecha.
  - 3.5.3.5. De invitado de honor.
  - 3.5.3.6. De la cesión de la segunda presidencia.
  - 3.5.3.7. De la cesión de la primera presidencia.
  - 3.5.3.8. De la maldición del 13.
  - 3.5.3.9. De la desventura del número 14.
  - 3.5.3.10. De la paridad de sexos.
  - 3.5.3.11. De la alternancia de los sexos.
  - 3.5.3.12. Del respeto a la mujer.
  - 3.5.3.13. Del descanso matrimonial.
  - 3.5.3.14. Del respeto a la esposa.
  - 3.5.3.15. Del inicio y del final de la comida.

### **3.6. Agasajos importantes:**

- 3.6.1. Almuerzo o cena con cónyuges en un restaurante:
  - 3.6.1.1. Recomendaciones.
- 3.6.2. Almuerzo o cena en casa.
- 3.6.3. El fin de semana.
- 3.6.4. El comedor para ejecutivos en una empresa o en la sede de un partido político.
- 3.6.5. Comidas y cócteles en casa de amigos:
  - 3.6.5.1. La mesa.
  - 3.6.5.2. El aperitivo.
  - 3.6.5.3. El bar.
  - 3.6.5.4. Bebidas.
  - 3.6.5.5. Los canapés del aperitivo.
  - 3.6.5.6. El café y los licores *post*.
  - 3.6.5.7. Colocación de los invitados en la mesa.
  - 3.6.5.8. Cena-*buffet* en casa.



## Contenido del curso

3.6.5.9. Almuerzo o cena-*buffet* en alguna institución, hotel o club.

3.6.5.10. Almuerzo o cena-*buffet* al aire libre.

3.6.6. Copas (cóctel) en casa.

3.6.7. El tabaco.

### 3.7. La imagen personal:

3.7.1. La indumentaria para acontecimientos importantes.

3.7.2. La mujer y la indumentaria.

3.7.3. Andar por la calle. Respeto y educación en la vía pública.

### 3.8. El protocolo funerario:

3.8.1. Tipos de funerales. Ceremonia. Línea de pésame.

3.8.2. Ceremonia:

3.8.2.1. Consejos.

3.8.2.2. Fórmulas.

3.8.2.3. Algunos detalles.

## → MÓDULO 4. Protocolo Empresarial

14 horas

En la actualidad es importante motivar el uso del protocolo en el contexto laboral para garantizar que la imagen que se proyecta de la empresa entre accionistas, empleados, clientes y la sociedad en general sea apropiada y coherente.

### 4.1. Objetivo general.

### 4.2. Presentaciones de la empresa.

### 4.3. El regalo de empresa:

4.3.1. Elegir un regalo de empresa.

4.3.2. Ocasiones especiales:

4.3.2.1. Celebraciones.

4.3.2.2. Sucesos.

4.3.2.3. Acontecimientos.

4.3.2.4. Agradecimientos.

4.3.2.5. Navidades.

4.3.2.6. Otras ocasiones.

4.3.3. Las flores y su significado.

### 4.4. Actos empresariales:

4.4.1. Cuadro de necesidades para la organización de actos:

4.4.1.1. Ficha técnica del acto.

## Contenido del curso

- 4.4.1.2. Instalaciones.
- 4.4.1.3. Servicios y personal.
- 4.4.1.4. Material.
- 4.4.1.5. Protocolo y RRPP.
- 4.4.1.6. Organización.
- 4.4.1.7. Otros.
- 4.4.2. La ornamentación: flores, tapices, banderas.
- 4.4.3. Discursos y brindis.

### **4.5. Visitas y acontecimientos especiales:**

- 4.5.1. La visita de empresa.
- 4.5.2. Preparación de visitas especiales:
  - 4.5.2.1. Proceso a seguir en una visita normal.
- 4.5.3. Ferias y exposiciones:
  - 4.5.3.1. Organización.
  - 4.5.3.2. Objetivos de las ferias.
  - 4.5.3.3. La figura del RRPP en ferias y exposiciones.
  - 4.5.3.4. La azafata de Relaciones Públicas en las ferias.
  - 4.5.3.5. El *stand*.
- 4.5.4. Los intérpretes.

### **4.6. En relación con la prensa:**

- 4.6.1. La rueda de prensa.
- 4.6.2. La conferencia de prensa:
  - 4.6.2.1. El lugar.
  - 4.6.2.2. Ornamentación.
  - 4.6.2.3. Invitaciones.
  - 4.6.2.4. Entrega de material.
- 4.6.3. La nota de prensa. Elementos que la componen:
  - 4.6.3.1. Breve historia de la nota de prensa.
  - 4.6.3.2. Características de la nota de prensa.
  - 4.6.3.3. Elementos de una nota de prensa.
  - 4.6.3.4. Nota de prensa interactiva.
  - 4.6.3.5. Materiales de apoyo a la nota de prensa.
  - 4.6.3.6. Las e-notas de prensa.
  - 4.6.3.7. Servicios de distribución de notas de prensa.

## Contenido del curso

### → MÓDULO 5. Protocolo de los negocios

4 horas

Este último módulo del curso invita a conocer los usos generales a la hora de entablar una negociación y las costumbres específicas que establece la cultura de cada país para aumentar las probabilidades de éxito en los negocios.

#### 5.1. Objetivo general.

#### 5.2. El protocolo en los negocios y en la política:

- 5.2.1. Razones para agasajar en los negocios y en la política.
- 5.2.2. Modos de agasajar en los negocios y en la política.
- 5.2.3. Modos sencillos y rápidos:
  - 5.2.3.1. Desayunos de trabajo.
  - 5.2.3.2. Almuerzo de trabajo.
  - 5.2.3.3. *Snack* de trabajo.
  - 5.2.3.4. Copas después del trabajo.
  - 5.2.3.5. Té de trabajo.

#### 5.3. Saber estar en los negocios: usos y costumbres en diferentes culturas

- 5.3.1. Usos y costumbres en diferentes culturas:
  - 5.3.1.1. Alemania.
  - 5.3.1.2. Bélgica.
  - 5.3.1.3. Francia.
  - 5.3.1.4. Italia.
  - 5.3.1.5. Países Bajos.
  - 5.3.1.6. Gran Bretaña.
  - 5.3.1.7. Estados Unidos.
  - 5.3.1.8. Japón.
  - 5.3.1.9. El mundo árabe.

## Autor

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso Protocolo Empresarial y Social han sido elaboradas por un equipo de especialistas dirigidos por:

### → M<sup>a</sup> Carmen Martínez Guillén

Licenciada en Ciencias de la Información especializada en Periodismo, Marketing, Publicidad y RRPP. Es autora de varios libros de Protocolo Empresarial y Social. Ejerce como profesora en diversas escuelas de negocios y universidades en Masters de Comunicación, Protocolo y RRPP. Es directora de una consultoría de RRPP.

La autora y su equipo de colaboradores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

## Titulación

Una vez realizado el curso el alumno recibirá el diploma que le acredita como **experto en Protocolo Empresarial y Social**. Para ello, deberá haber cumplimentado la totalidad de las pruebas de evaluación que constan en los diferentes apartados. Este sistema permite que los diplomas entregados por Iniciativas Empresariales y Manager Business School gocen de garantía y seriedad dentro del mundo empresarial.

