



IDE • CESEM

Instituto de Directivos de Empresa

IDE-CESEM
Pº General Martínez Campos, 46
28010 Madrid

Tlf.: 91 310 51 80

En colaboración con

escuela
europea



presenta el curso de:

Protocolo Empresarial y Asesoría de Imagen

www.ide-cesem.com

- ▶▶ El PROTOCOLO EMPRESARIAL es el conjunto de normas y técnicas necesarias para la planificación, preparación, desarrollo y ejecución de cualquier acto promovido desde una institución privada o empresa.

Se trata de una de las últimas disciplinas que se han venido a sumar al mundo empresarial y que en muy poco tiempo ha adquirido una dimensión estratégica de primer orden. En un mundo de mercados cada vez más cambiantes y competitivos, las organizaciones se han dado cuenta de la importancia de potenciar su acción protocolaria con el fin de dotar su marca de una mayor credibilidad, fiabilidad y afecto por parte de sus clientes.

La imagen de una empresa con protocolo es la de una empresa que además de atender correctamente a sus clientes y a sus proveedores o de saber tener unas relaciones fluidas con otras empresas logra, que esas relaciones sean duraderas.

Cuando el producto o el precio no son capaces de singularizar la marca frente a la competencia, el protocolo puede ser el valor añadido que diferencie una empresa de otra. Porque la rentabilidad de una marca con protocolo se traduce en la confianza que sus clientes depositan en ella por encima del producto o el precio.

Durante la recepción de un cliente, en la preparación de un cóctel, durante la presentación de un producto o una compañía, en una conferencia o jornada de puertas abiertas o en la participación de algún representante de la empresa en algún acto público, el protocolo exige de personas formadas en esta disciplina y que además confluyan las relaciones públicas, la comunicación y un buen conocimiento de la empresa.

Se viene produciendo así una simbiosis entre comunicación y protocolo que permite ampliar conceptualmente la expresión de que “los actos son la representación del poder”, puesto que, gracias a la comunicación, se incrementa la dimensión pública de aquellos.

Este curso es el complemento fundamental para cualquier profesional del mundo de la comunicación y los Recursos Humanos, aunque dada su importancia estratégica es extraordinariamente útil para profesionales del área comercial o del marketing así como para cualquier persona interesada en profundizar en el protocolo empresarial y el asesoramiento de imagen.

OBJETIVOS

INSTITUTO DE DIRECTIVOS DE EMPRESA



- ▶ La Escuela Europea e IDE-CESEM quieren poner a su alcance, a través de su programa de experto, los instrumentos técnicos y logísticos necesarios que le capaciten en el diseño, organización, planificación y ejecución de todo tipo de eventos, así como el cuidado y perfección de la imagen de un directivo o personalidad.
- ▶ Profundizar en el conocimiento del protocolo empresarial y en el de la imagen gestual, fonal, comunicacional y estética de la persona objeto de asesoramiento.

DIRIGIDO A...

INSTITUTO DE DIRECTIVOS DE EMPRESA



- ▶ Titulados universitarios.
- ▶ Profesionales del ámbito de la Comunicación y de las Relaciones Públicas.
- ▶ Todos aquellos interesados en ampliar sus conocimientos en materia de protocolo e imagen.

METODOLOGÍA

INSTITUTO DE DIRECTIVOS DE EMPRESA



- ▶ Metodología práctica donde se incluyen casos, actividades en grupo para facilitar la resolución de problemas y desarrollar la capacidad de toma de decisiones.
- ▶ Diseño de proyectos con temas actuales enfocados a la participación activa de los alumnos.
- ▶ Se podrán realizar prácticas opcionales en Oviedo o Madrid.



Módulo 1 - Las Reglas de Oro del Protocolo Empresarial.

- » Introducción al protocolo.
- » Normas básicas para la organización de actos.
- » Las presidencias. El anfitrión. El invitado de honor. Los consortes.
- » Las cesiones. La derecha.
- » Ordenación de las autoridades y otros invitados que acuden a los actos de la empresa: precedencias en la empresa (cargos propios y externos); precedencias entre personalidades.

Módulo 2 - Pautas Básicas en la Preparación y Organización de Actos Empresariales.

- » El dossier del acto; elaboración del programa; cronogramas y apéndices.
- » Escenarios y decoración; elementos auxiliares (libro de oro, libro de visitantes, atril, megafonía, cinta, tijeras...).
- » Elementos que dan oficialidad al acto (banderas, reposteros, pinturas...).
- » Aromaterapia (aromas aplicados a los Actos) y sonidos (música en los eventos).

Módulo 3 - Elaboración de Documentos.

- » Confeccionar invitaciones.
- » Confeccionar saludos.
- » Agradecimientos.
- » Respuestas.
- » Cartas convencionales.
- » Cartas a través de Internet.

Módulo 4 - Reuniones y Actos de la Empresa.

- » Actos internos de la Empresa:
 - Protocolo en la Junta General de Accionistas.
 - Organización de reuniones: mesa de negociación.
 - Organización de firmas de acuerdos...
- » Actos externos organizados por la Empresa:
 - Entrega de premios.
 - Puesta de la primera piedra.
 - Jornadas puertas abiertas.
 - Excursiones.

Módulo 5 - Los Medios de Comunicación y el Protocolo.

- » Relaciones entre el protocolo y los mass-media. Planificación conjunta del acto.
- » Necesidades de los medios. Ubicación de los mismos. Operativo de prensa en el Protocolo.
- » La oficina de prensa en los actos. La sala de prensa. La cobertura informativa de los actos.
- » Ruedas y conferencias de prensa.
- » Dossier, resumen y cuadernos de prensa.
- » Redacción de notas y discursos.

Módulo 6 - El Protocolo Operativo de la Empresa.

- » En la recepción.
- » Al teléfono.
- » En la sala de espera.
- » En la correspondencia.
- » En Internet.
- » En la atención al público.
- » Los regalos corporativos.
- » Las atenciones.

**Módulo 7 - Protocolo y Organización de Comida.**

- ▶ Selección del comedor:
 - Selección de mesas: únicas o múltiples.
- ▶ Elementos en la mesa. Servicio personal del plato. Decoración y presentación de la mesa. La estética de la mesa.
- ▶ Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales.
- ▶ Sistemas de conducción de los comensales hasta la mesa.
- ▶ El aperitivo.
- ▶ Confección de la tarjeta de menú.
- ▶ El momento del discurso y el brindis.
- ▶ Otras formas de agasajar.
 - Vino de honor.
 - Cóctel o recepción.
 - El bufé.
 - El desayuno de trabajo.
 - El coffee-break.
- ▶ Los modales en la mesa. Formas de comportamiento .

Módulo 8 - Tratamientos y Fórmulas de Cortesía.

- ▶ Tratamientos oficiales: escritos y verbales.
- ▶ Saludar, presentar, recibir, iniciar conversaciones.
- ▶ Otros aspectos a tener en cuenta en los contactos con las personas extranjeras o de otras costumbres.

Módulo 9 -La Comunicación no Verbal en el Protocolo.

- ▶ La expresión corporal. El lenguaje no verbal.
- ▶ Los ademanes al expresarse y movimientos: caminar, sentarse, permanecer de pie.
- ▶ El significado de los colores y su utilización en los eventos.

Módulo 10 - La Oratoria en el Protocolo.

- ▶ Importancia de los discursos en los actos protocolarios. Valor de la palabra hablada como expresión.
- ▶ Técnicas de expresión oral. Sistemas fonador y respiratorio. La voz y su impostación. Pronunciación. La lectura pública. Organización de las palabras.
- ▶ El discurso.
 - Elaboración del guión y del tema.
 - Partes del discurso.
 - Procedimientos de emisión (memorizado, leído, improvisado con guión...).
 - Tipos de discurso.
 - Sincronización del orador con el lugar del acto.
 - Puesta en escena.
 - El lugar, su decorado y los elementos auxiliares.
 - La duración.
 - El público.
 - El coloquio.

Módulo 11 - La imagen personal.

- ▶ Importancia de la imagen personal.
 - El poder de la imagen.
 - El ejercicio de mirarse. Mensajes.
 - Campos de minas de la imagen personal.
 - Mantenimiento personal: higiene, salud, deporte.
 - La individualidad.
 - Historia de la belleza.
 - Historia de la moda. La indumentaria como reflejo de los cambios sociales, culturales y económicos.
- ▶ La imagen como herramienta profesional y social:
 - Vestirse profesionalmente.
 - Vestirse apropiadamente: Niveles de formalidad: etiqueta, profesional business casual, casual.
 - Construir y mantener imagen profesional.

Módulo 12 - Gabinete de Protocolo de Servicios Independientes.

- ▶ En la recepción.

**»» MANUEL PACHO**

Ingeniero de profesión y músico de vocación.

Desde hace más de 20 años Fundador y Presidente de WIWI MUSIC S.A.

Ha trabajado en España y Latinoamérica y conoce a la perfección las entresijos del mundo publicitario.

Ha trabajado para importantes empresas como METROVACESA, DGT, Partido Popular, TVE...

»» HELENA MENÉNDEZ

Licenciada en Ciencias de la Información, especialidad Periodismo Impreso.

Diplomada en Antropología Social y Cultural.

Locutora Profesional.

Experta en Comunicación y Gestión Política.

Ha sido Encargada de Prensa en el Consulado General de Venezuela en Madrid.

Encargada de asuntos políticos en la Embajada de Venezuela.

Jefe de Gabinete de Prensa de la Embajada de Venezuela

Asesora personal de la Procuradora General de la República de Venezuela

Actualmente Primera Jefe-Encargada de Oficina de Comunicación e Información de la Embajada de Venezuela en España.

»» MATILDE VIDAL

Licenciada en Publicidad y Relaciones Públicas.

Master en Publicidad y Diseño Gráfico.

Ejecutiva de Cuentas y Publicidad en AUDISON.

Jefa de Publicidad del Diario Oficial de IFEMA en URZAIZ & URZAIZ ASOCIADOS.

Ejecutiva de cuentas en AYER DIRECT.

Responsable de Comunicación y Relaciones Públicas en LEGRAND ESPAÑOLA, S.A.

Directora de Cuentas en FLEISHMAN HILLARD.

Actualmente Responsable de Comunicación y Relaciones Públicas de la Dirección General de Tráfico en el Ministerio de Interior.

»» SULLY FUENTES

Licenciada en Periodismo.

Experta en Comunicación.

Su trayectoria profesional se ha desarrollado en diferentes medios de comunicación (Prensa, Televisión y Radio).

Consultora y asesora de comunicación y protocolo para diferentes empresas.

**» MARTA GONZÁLEZ**

Licenciada en Ciencias de la Información.

Licenciada en Ciencias Políticas y Sociología, Rama Políticas y especialización en Relaciones Internacionales y Ciencia Política.

Diploma en Relaciones Internacionales por la Escuela Diplomática de Madrid.

Su trayectoria se ha desarrollado en diferentes medios de comunicación.

Actualmente es Patrona de la Fundación DINTEL y colaboradora de la Revista “Auditoría y Seguridad” en las áreas de seguridad, conflictos y protocolo.

» ROSA MOLINA

Diplomada en Marketing y Dirección Comercial.

Master en Gestión Comercial y Marketing.

Técnico en Comunicación y Relaciones Públicas.

Técnico superior en Asesoría de Imagen Personal.

Especialista Universitaria en Protocolo y Ceremonias de Estado e Internacionales.

Ha sido Directora de Programas en THE CONTINUITY COMPANY, S.L.

Directora Comercial en WALLACE INTERNATIONAL ESPAÑA, S.A.

Presidenta de Asociación de Comunicación y Relaciones Públicas.

Actualmente Directora General de SPIN OFF TECHNOLOGY, S.L. (SOTech)

» ESMERALDA BLANCO

Graduado Social.

Experta en Relaciones Públicas y Protocolo.

Autora de “El libro de las bodas”, manual de protocolo y organización de las ceremonias matrimoniales.

Ha sido Directora General de la Escuela de Comunicación y Empresa E.B.

Profesora de Protocolo Oficial y Empresarial para Universidades, Organismos Públicos y empresas privadas.

Asesora de Imagen pública de personas VIPS.

Ex - Jefa de Protocolo de la Embajada de Venezuela en España.

Ex - Jefa de Protocolo de la Procuraduría General de la República de Venezuela (Caracas).

fechas y horarios

- ▶ Del 8 de febrero al 10 de mayo:
8, 9, 22 y 23 de febrero - 7 y 8 de marzo - 11, 12, 25 y 26 de abril - 9 y 10 de mayo

✓ **HORARIO:** Viernes de 17 a 22 horas y los sábados de 9 a 14 horas.

INSCRIPCIÓN

- ▶ Escuela Europea - C/Muñoz Degraín nº 14 Bajo F, 33007 Oviedo
TLF.: 985 271 019
Persona de contacto: Bibi Mosquera (admon@escuela-europea.com)

PRECIO Y FORMAS DE PAGO

- ▶ **PRECIO:** 2000 EUROS
- ▶ **FORMAS DE PAGO:**
 - ✓ Al contado
 - ✓ En tres pagos:
 - 1er pago a la inscripción
 - 2º pago el 3 de marzo
 - 3er pago el 5 de mayo

LUGAR DE IMPARTICIÓN

escuela
europea



ESCUELA EUROPEA
C/Muñoz Degraín nº 14 Bajo F
33007 Oviedo

info@escuela-europea.com / www.escuela-europea.com

Tlf.: 985 271 019

07
07