

Expectativas en el lugar de trabajo: reglas de etiqueta corporativa

ADSO 4155

Prof. Ana D. Merced-Torres

Objetivos

- Conocer la etiqueta y el protocolo.
- Mencionar cinco razones por las que hoy es importante conocer la etiqueta.
- Causar una buena impresión por medio de la apariencia, los modales en la mesa y presentaciones seguras.
- Conocer las reglas transculturales de etiqueta.
- Establecer buenas relaciones con los clientes, utilizando debidamente la tecnología de la correspondencia y de la comunicación.
- Distinguir entre diversos tipos de conducta.

¿Qué es la etiqueta?

Modales requeridos por una buena educación o impuestos por la autoridad para que sean observados en la vida social u oficial.

- Cuando cumplimos reglas o actuamos apropiadamente en situaciones sociales y de negocios.

Etiqueta

- En el mundo de negocios:
 - Medio para lograr ventaja competitiva para conquistar y conservar una sólida participación en el mercado
 - Ejemplo: charla al terminar una cena de negocios
- Código de conducta
 - Ofrece seguridad ante la gente de cómo conducirnos adecuadamente.

La cortesía y la etiqueta son cualidades importantes de los profesionales de la administración.

Protocolo

Forma parte de la etiqueta

Referente a la conducta en situaciones corporativas, diplomáticas o militares.

Colocación número par de banderas



Sirve para decidir cosas como: mostrar la bandera, distribuir invitados en cenas formales, secuencia para presentar personas.



Comportarse cortésmente significa:

Tener en cuenta a los otros, así sea en pequeños detalles.

Respetar y alentar el logro en los demás.

Ser delicado con la gente.

Ser democrático en las relaciones sociales.

Decir “gracias” con sinceridad.

Hablar en voz amistosa.


¿Por qué seguir la etiqueta es importante?

- Era tecnológica ha convertido las relaciones muy impersonales
- Crecimiento de la economía global, interacción cultural
- Integración de la mujer en el campo laboral, atención a grupos minoritarios y personas con impedimentos
- Enfoque a trabajo en equipos para la toma de decisiones
- Utilización de normas transculturales de etiqueta

Más sobre etiqueta ...


La conducta apropiada depende de dónde, cuándo y con quién esté uno.

Ejemplo: modo de saludar en diferentes países



Comienza en la mañana en el momento de vestirse.

Selección de vestimenta, limpieza, peinado, recorte, uso de perfume, uñas, accesorios, zapatos, maquillaje, cosméticos.



Abarca las diferentes actividades como:

escribir, usar el teléfono, utilización de diferentes tipos de tecnología de comunicación.



Aplica a conocer a alguien, saludar, presentar personas, comer, formar redes, participar en reuniones, modales.

Más sobre etiqueta ...

- Cuando la gente nos mira . . .
 - Forma opinión sobre:
 - Educación
 - Condición social
 - Éxito en la vida
 - No se trata de ropa ni zapatos caros, basta que sean a la medida, adecuados y limpieza.

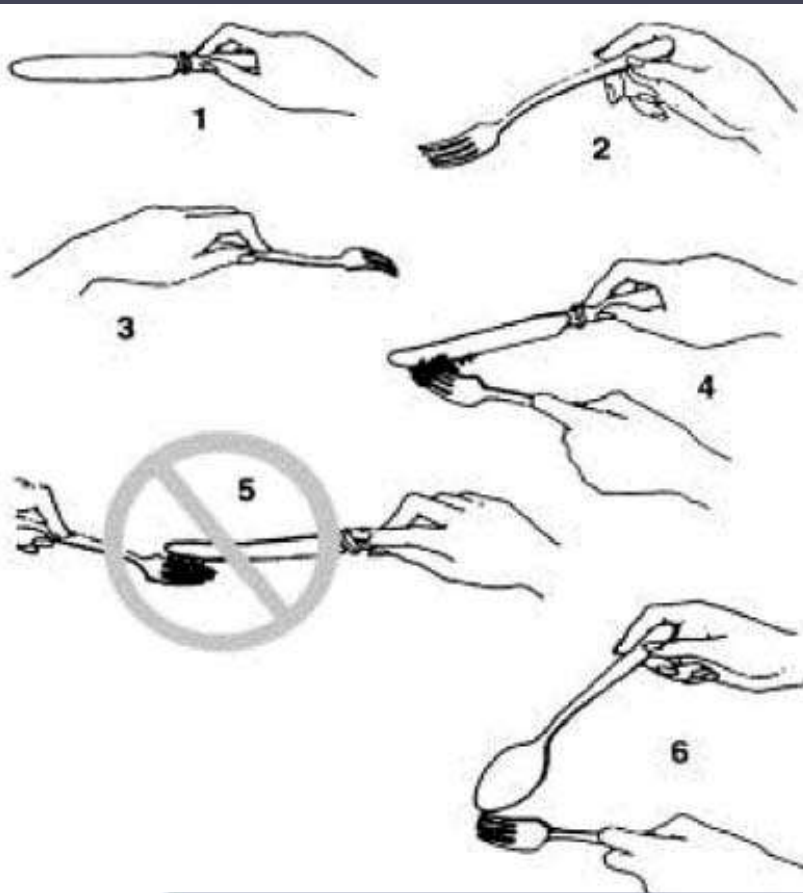
Joyas llamativas, peinados y maquillajes extravagantes, tatuajes o perforaciones extremas, ropa sensual, entre otros, no son adecuados para ambientes profesionales.

Modales en la mesa

- Evite tropezar con la gente, siéntese a la izquierda de la silla.
- Espere a que todos los comensales se hayan sentado.
Aplican excepciones, como:
 - Cafetería (horarios diferentes)
 - Servicio de un plato más tarde y pueda enfriarse o calentarse.
- Colocar la servilleta en el regazo (falda).
- No jugar con los cubiertos en la mesa.
- Postura erquida.
 - No sostener el tenedor con la mano en el regazo o falda
 - No poner codos sobre la mesa mientras come
 - No se incline mientras come.
- No estire la mano para alcanzar la comida o los condimentos, pídale a la persona más cercana diciendo “por favor pásame”.
 - Pase la sal y la pimienta al mismo tiempo
 - Los envases se pasan a la derecha

Modales en la mesa

- No sorba, ni saboree, ni hable con la boca llena.
- No se peine ni se maquille en la mesa.
 - Damas (pintarse los labios) y caballeros (arreglarse cabello) deben levantarse de la mesa para hacerlo.
- Discúlpese con los comensales a su lado en caso de que se levante de la mesa.
- Coloque la servilleta sobre la silla si debe salir durante la comida.
- Una vez termine la comida, ponga los cubiertos en la posición usual y su servilleta sobre la mesa a la izquierda del plato.
 - No lo empuje lejos de usted ni diga que está muy lleno.
- Cocteles antes o después de la comida son apropiados en reuniones sociales.
 - No es adecuado/conveniente en comidas de trabajo.



Uso de cubiertos:
Utilizar primero los de la parte exterior y así continuar con el resto por orden riguroso de utilización.

1. Manera correcta de coger el cuchillo.
2. Manera de usar el tenedor sin el cuchillo.
3. Manera de coger el tenedor cuando se utiliza el cuchillo para cortar.
4. Uso del cuchillo para llevar la comida hasta el tenedor.
5. La comida no debe colocarse en el tenedor por el lado externo de éste para no pegar con los codos a los vecinos.
6. Uso del tenedor y de la cuchara para comer un postre.

Reglas generales para hacer una presentación.

Presente los empleados más jóvenes o de menor jerarquía en la empresa a las personas de mayor edad y a los superiores.

- Ejemplo: “Dr. Rodríguez, quiero presentarle a Rita Rivera, la nueva socia de nuestra oficina.”

Presente el hombre a la mujer si tienen aproximadamente la misma edad y nivel jerárquico:

- Ejemplo: Señora Pérez, quiero presentarle al señor Rodríguez. Tiene a su cargo la nueva línea de productos.

Si olvida el nombre de la persona a quien vaya a presentar, sea honesto y pídale que se presenten ellos mismos.

- Ejemplo: Hoy no puedo recordar los nombres. ¿Me harían el favor de presentarse ustedes mismos?

Reglas generales para hacer una presentación.

Si al ser presentado, pronuncian incorrectamente su nombre, puede dar la pronunciación correcta cuando salude a la persona.

Si nadie lo presenta en un grupo, podrá manejar la situación con cortesía, sonriendo y diciendo:

- Soy (nombre) de (nombre del departamento o empresa).

Al estrechar la mano, sea firme sin aplicar demasiada fuerza.

- Sonría, tenga contacto visual y recuerde decir: “Gusto en conocerle”.

Al saludar . . .

- Sea breve.
- Procure soltar la mano del otro después de estrecharla.
- No en todas las situaciones sociales aplica besar o abrazar.
- En situaciones de trabajo no se acostumbra besar o abrazar, evite contacto físico.
- Recuerde observar la norma cultural de la persona con quien esté tratando.
 - Ejemplo: Saludos de dos besos en las mejillas

Normas de trabajo internacional

Conozca lo más posible la comunicación no verbal y las costumbres de la otra cultura.

Aprenda otros idiomas.

Hable con un conocedor de la cultura antes de ofrecer regalos.

Siempre demostrar cortesía y sinceridad

Normas de buenas relaciones con el cliente

- No hable de los clientes
- Preste atención; no haga otras cosas al mismo tiempo, incluyendo por teléfono
- Saludar y atenderlo; no lo deje esperando
- Cuide su apariencia en la vestimenta
- Mantenga contacto visual y actitud profesional
- Utilice frases de cortesía
- Dirijase a las personas por su nombre
- No realice llamadas personales frente a clientes
- Si tiene que atender el teléfono frente a un cliente, discúlpese para atender llamada breve

Etiqueta telefónica

Conteste pronto

Responda correctamente; salude e identifique propiamente

Transfiera llamadas sólo en casos necesarios

Si va a colocar la llamada en espera, infórmelo

Si se demora más de 30 segundos, deje saber que no lo ha olvidado

Explique amablemente si la persona a quien busca está ocupada

Si la persona a quien se llama no está, pregunte si otra persona lo puede atender o tome el mensaje

Tomar mensajes correctamente

Despídase agradeciendo la llamada

Sugerencias de la etiqueta por Internet en la oficina

1. No enviar un agradecimiento formal por e-mail.
2. No utilizar “emoticons”.
3. No usar direcciones con nombres inapropiados.
4. No escribir en mayúsculas, equivale a gritar.
5. Utilizar vocabulario profesional.
6. No dejar en blanco la línea de asunto.
7. No utilizar texto en colores.
8. No enviar chistes ni cadenas.
9. Mantenerse actualizado en la tecnología.
10. Orientarse sobre las políticas de su compañía sobre el uso del correo electrónico.

Etiqueta en los métodos de telecomunicaciones

- Etiqueta en el envío de faxes
 - Notifique antes de enviar un fax
 - Coteje si puede enviar un documento extenso
- Etiqueta de llamadas en espera
 - Se dará atención primordial a la primera
 - Una vez verifique que la segunda llamada no es una emergencia, pida llamar o que llame en una hora acordada
- Etiqueta en la contestadora
 - Mensajes deben ser claros
 - Bromas o música estridente no es adecuado

Etiqueta en los métodos de telecomunicaciones

- Etiqueta en el correo de voz
 - Grabar mensaje sencillo sobre los motivos de la llamada y la información que desea.
- Etiqueta en el teléfono celular
 - Procure utilizar el modo de vibración o silencioso en iglesias, salones, teatros, cines, conferencias y en cualquier otro lugar así indicado.

Tipos de conducta



- No demuestra seguridad
- No expresa deseos ni necesidades
- Deseo excesivo de agradar
- Evita contacto visual
- Postura inadecuada

Pasiva



- Se creen superiores
- Humillan, dominan, amenazan, acusan, presumen, intimidan, ofenden
- Pueden llegar a los golpes

Agresiva



- Firmeza
- Independiente
- Aplica técnicas de comunicación
- Respeta
- Tranquilo
- Seguro de sí
- Afable
- Consideración

Asertiva



Consejos para adquirir conducta asertiva

- Hazte cargo de ti mismo – tú eliges como te sientes
- Es más importante lo que pienses de ti mismo
- Rompe con el pasado que te detiene
- Elimina las emociones de ira, culpabilidad y preocupación
- Ten independencia de criterio
- Acéptate a ti mismo sin quejas
- Aprende todo lo que puedas
- No tengas miedo al fracaso
- No critiques, demuestra aprecio y sinceridad
- Vigila tu conducta: contacto visual, gestos, postura, expresión facial, tono y volumen de voz
- Utiliza expresiones como supongo, considero, opino



Explora e investiga . . .

- Visita la Oficina de Ceremonial y Protocolo a través de:
http://www.estado.gobierno.pr/ceremonial_protocolo.htm
- Navega a través de esta página y contesta.
 - En la sección El ABC de una Ceremonia u Acto Oficial encontrarás las respuestas a estas preguntas:
 - ¿Cuál himno se canta primero?
 - ¿A qué lado se coloca la bandera de Puerto Rico y la de Estados Unidos?
 - Menciona las diez (10) recomendaciones sobre modales en la mesa y estudia la colocación de una mesa formal.

Explora e investiga . . .

- Explora la sección Eventos y Proclamas y contesta:
 - ¿Qué se celebra los días 19 al 25 y 22 de abril de 2009?
 - ¿Qué se celebra el día 30 de abril de 2009?
- Busca en la sección de órdenes ejecutivas e identifica:
 - ¿Cuál es el título de la orden ejecutiva número OE-2009-010, firmada el 3 de marzo de 2009?

Referencias:

- Asertividad. Descargado el 4 de abril de 2008 de:
<http://www.juntadeandalucia.es/averroes/ieslasflores/do/tutorias/asert.htm>
- Dalton, M., Hoyle, D.G., & Watts, M.W. (2007). Relaciones Humanas. Tercera Edición. México: International Thomson Editores, S. A. de C.V.
- Etiqueta poniendo la mesa. Descargado el 19 de marzo de 2008 de:
http://diblikdesigner.blogspot.com/2007_06_01_archive.html
- Protocolo y etiqueta. Buenas maneras en la mesa. Etiqueta en el comer. Etiqueta social y empresarial. Descargado el 19 de marzo de 2008 de:
http://www.protocolo.org/gest_web/proto_Seccion.pl?rfID=408&a_refid=2339&pag=3