



# **CURSO/GUÍA PRÁCTICA PROTOCOLO EMPRESARIAL EN EL SECTOR INMOBILIARIO Y DE LA CONSTRUCCIÓN**





## Índice

<b>¿QUÉ APRENDERÁ?</b>	<b>13</b>
<b>PRELIMINAR</b>	<b>14</b>
<b>El protocolo empresarial en 15 preguntas y respuestas.</b>	<b>14</b>
<b>1. ¿Por qué es tan importante el protocolo empresarial?</b>	<b>14</b>
a. Ayuda a construir la imagen de su empresa.	14
b. Necesita conocer las etiquetas y los protocolos que son necesarios para causar una buena impresión.	15
c. El protocolo empresarial le ayuda a mejorar sus relaciones profesionales.	15
<b>2. ¿Cómo es el protocolo empresarial?</b>	<b>17</b>
a. El comportamiento poco profesional podría hacerle perder el negocio.	17
b. Presentar a las personas con las que estamos.	17
c. Saludar correctamente	17
d. Diga siempre "Por favor" y "Gracias".	17
e. No interrumpa.	18
f. Cuide su lenguaje.	18
g. Antes de enviar un email, verifique dos veces antes de presionar enviar.	18
h. No entre a la oficina de alguien sin previo aviso.	18
i. No chismes.	19
j. No escuche a escondidas.	19
k. Reconozca a los demás.	19
l. De política y de religión no se habla en los negocios.	19
m. Sea puntual.	20
n. No use el teléfono durante las reuniones.	20
<b>3. ¿Cómo es el protocolo del sector empresarial iberoamericano?</b>	<b>20</b>
a. En Iberoamérica y en el sector empresarial en particular, su apariencia es muy importante.	20
b. Horas de trabajo en Iberoamérica	20
c. Saludo e introducción	21
d. Organización y jerarquía corporativa	21
e. El tipo de negociación adecuado a los negocios en Iberoamérica	21
f. Reuniones amistosas en el restaurante	21
g. La forma de comportarse en los negocios en Iberoamérica	21
<b>4. ¿Cuáles son los consejos de etiqueta empresarial que le ayudarán a comportarse de manera adecuada en todos los entornos profesionales?</b>	<b>22</b>
a. Párese cuando le presenten a alguien	22
b. Mucha precaución con los regalos	22
c. Prepare una presentación adecuada	22
d. Vístase profesionalmente	23
e. Mantenga su teléfono fuera de la mesa de reuniones	23
f. Sea puntual	23
g. Exprese gratitud	24
h. Cuide su lenguaje corporal	24
i. Use su nombre completo	24
j. Sea consciente de la etiqueta del almuerzo	25
k. Haga preguntas serias	25
l. Ni chismes, ni temas personales	25
m. Respete otras culturas	25
<b>5. ¿Cuál es el protocolo de negocios en las reuniones?</b>	<b>26</b>
a. La importancia del protocolo en las reuniones de negocios.	26
b. ¿Por qué es importante el protocolo de negocios en las reuniones?	26
c. ¿Cómo promover el protocolo de negocios en las reuniones?	26
Compartir agendas antes de una reunión	26



Llegar a tiempo demuestra interés, dedicación y respeto. _____	27
Rotar las intervenciones _____	27
Venir preparado a una reunión _____	27
Terminar a tiempo _____	27
<b>6. ¿Cuáles son las reglas básicas de cortesía en el protocolo empresarial? _____</b>	<b>27</b>
a. Llegar a tiempo. _____	27
b. Utilice "Por favor", "Gracias" y "De nada". _____	27
c. Estar preparado para la reunión. _____	28
d. Los nombres y los cargos importan. _____	28
e. Trate a las personas por igual. _____	28
f. Asegúrese de que sus empleados practiquen la buena etiqueta con los clientes y entre ellos para poder trabajar en una atmósfera sin fricciones. _____	28
g. Concéntrese en las personas con las que está. _____	28
h. Siempre devuelva las llamadas. _____	28
i. Vestir apropiadamente. _____	29
j. Asuma la responsabilidad de sus errores. _____	29
k. Agradezca a la gente dos veces. Envío de notas. _____	29
<b>7. ¿Cómo respetar el espacio de trabajo de los empleados? _____</b>	<b>29</b>
<b>8. ¿Cómo clarificar la etiqueta de un encuentro de negocios "casual corporativo"? _____</b>	<b>30</b>
<b>9. ¿Cómo manejar situaciones difíciles o vergonzosas en el día a día de trabajo? _____</b>	<b>31</b>
<b>10. ¿Cuál es la etiqueta del apretón de manos? _____</b>	<b>31</b>
<b>11. Cuando un VIP llega a su oficina, ¿cómo darle un trato especial? _____</b>	<b>32</b>
<b>12. ¿Cómo calmar a las personas que llaman enojadas? _____</b>	<b>32</b>
a. Muérdase la lengua. _____	32
b. Déjele desahogarse. _____	32
c. Bajar el tono. _____	33
d. Manténgase enfocado. _____	33
e. Empatice y discúlpese. _____	33
f. Acepte la crítica como parte de un equipo. _____	33
g. Ofrezca una alternativa. _____	33
<b>13. ¿Cómo enviar una nota personal tras una reunión de negocios? _____</b>	<b>34</b>
<b>14. ¿Cuál es la etiqueta en los compromisos personales de trabajo? _____</b>	<b>35</b>
a. Cumpleaños _____	35
b. Bodas _____	35
c. Fiestas de jubilación _____	36
<b>15. ¿Cuál es el protocolo para entregar su tarjeta de presentación? _____</b>	<b>36</b>
<b>PARTE PRIMERA _____</b>	<b>37</b>
<b>El Protocolo empresarial. _____</b>	<b>37</b>
<b>Capítulo 1. El Protocolo empresarial moderno: coordinar actos y proceso integral de comunicación. _____</b>	<b>37</b>
<b>1. El protocolo empresarial como herramienta para la comunicación. _____</b>	<b>37</b>
<b>2. Protocolo y comunicación corporativa. Símbolos empresariales. _____</b>	<b>38</b>
Ejemplo práctico de cómo el protocolo de una empresa inmobiliaria es una herramienta valiosa	38
<b>3. El protocolo no es un mero añadido de la publicidad y de las relaciones públicas RR.PP. _____</b>	<b>39</b>
Ejemplo práctico de la relación entre el protocolo de los negocios y la publicidad de una constructora _____	40
<b>Capítulo 2. ¿Qué es el protocolo? El protocolo es saber estar en todo momento. _____</b>	<b>41</b>



<b>1. ¿Qué es el protocolo? El protocolo es saber estar en todo momento.</b>	<b>41</b>
a. Cada empresa decide su propio protocolo. Esta forma parte de su identidad.	41
b. Apreciaciones de protocolo para el sector inmobiliario y de la construcción	42
Vestimenta	42
Presentación	42
Trato con clientes	43
Normativa y costumbres del sector.	43
Comunicación	43
c. El protocolo de visita a obras para arquitectos, constructores, promotores inmobiliarios, jefes de obra y otros profesionales del sector de la construcción.	43
Vestimenta adecuada	44
Respetar las normas de seguridad	44
Puntualidad	44
Saludo	44
Reuniones a pie de obra	44
Actos en las obras	44
Conclusión de la obra	44
d. El protocolo del agente inmobiliario	45
Vestimenta	45
Comunicación	45
Respeto	45
Confidencialidad	45
Visita a propiedades	45
Contratos	46
Cierre de ventas	46
e. Procedimientos generales para aplicar el protocolo social de los negocios en el proceso de ventas de un agente inmobiliario	46
Saludo y presentación	46
Vestimenta y apariencia	46
Comportamiento en la mesa	46
Comunicación verbal y no verbal	46
Gestión del tiempo	47
Trato personalizado	47
Seguimiento y agradecimiento	47
Ejemplos	47
Primera reunión con un cliente potencial	48
Reunión para mostrar una propiedad	48
Almuerzo o cena de negocios	48
Cierre de venta	48
Seguimiento posterior a la venta	48
<b>2. Tipología del protocolo conforme a su ámbito de aplicación.</b>	<b>49</b>
a. Tipología básica del protocolo	49
b. Tipología del protocolo por los ámbitos de aplicación	49
Protocolo oficial	49
Ejemplo práctico de protocolo de una constructora en el caso de inauguración de una obra pública con asistencia del alcalde	50
Invitaciones	50
Preparación del lugar	50
Recepción	51
Protocolo del evento	51
Regalos y reconocimientos	51
Agradecimientos	51
Protocolo social	51
Protocolo empresarial	52
Ejemplo práctico del protocolo de una constructora que presenta sus novedades en técnicas de construcción más sostenibles.	53
Invitación	53
Recepción	53



Discurso de bienvenida	54
Presentación técnica	54
Visita guiada	54
Cóctel y networking	54
Ceremonial	54

### 3. ¿Qué hace el protocolo hoy en día? Organizar y mejorar la comunicación empresarial. **56**

a. Precedencia, vestimenta, comunicación, regalos empresariales y protocolo virtual.	56
b. Evita la improvisación (inadmisible en el mundo empresarial).	57
c. Evita problemas jerárquicos en las empresas.	57
Ejemplo del procedimiento de protocolo empresarial para una cena de gala	59
Ejemplo práctico del procedimiento de protocolo oficial para la inauguración de un edificio público por una constructora	60
Invitaciones	61
Preparativos	61
Ceremonia de inauguración	61
Cocktail o banquete	61
Agradecimientos	62
Seguimiento. Follow-up	62

## PARTE SEGUNDA **63**

### El protocolo empresarial en la práctica. **63**

## Capítulo 3. Los actos corporativos en el protocolo de empresa. **63**

<b>1. Los actos corporativos en el protocolo de empresa.</b>	<b>63</b>
a. Inauguración de una nueva sede	63
b. Jornadas de puertas abiertas	64
c. Eventos deportivos patrocinados por la empresa	64
d. Cenas de empresa	64
<b>2. El destinatario del evento es la clave en la comunicación.</b>	<b>65</b>
a. ¿Qué se quiere transmitir con el acto protocolario?	65
b. Intención. Marco. Elementos de decoración. Invitados especiales o de honor. Desarrollo del acto. Seguimiento posterior.	66
<b>3. Actos sociales. Actos internos y externos.</b>	<b>66</b>
a. Actos corporativos externos	66
b. Actos corporativos internos	67
<b>4. Configuración de las presidencias en los eventos protocolarios.</b>	<b>67</b>
<b>5. Reglas jerárquicas de precedencias. Presidencias.</b>	<b>68</b>
a. Presidencia y precedencia en actos corporativos	68
b. Actos corporativos internos	68
c. Actos corporativos externos	68
d. Configuración de presidencias en actos externos	69
e. Ejemplo de ordenación protocolaria de las presidencias en alternancia	69
f. Ejemplo de presidencia en sistema mixto	70
<b>6. El anfitrión: presidencia, precedencia y funciones</b>	<b>71</b>
a. El protocolo lo determina el anfitrión	71
b. Presidencia por anfitrión o por personalidad relevante.	71
c. Puntos clave sobre la presidencia y la precedencia	72
Precedencia por circunstancia personales	72
Ejemplo de Presidencia en ordenación en alternancia	73
Ejemplo de Presidencia en ordenación lineal	73
d. Funciones del anfitrión en el ámbito del protocolo y los actos corporativos.	73
Convocar y coordinar el acto	73
Recibir a los invitados	73
Garantizar la seguridad y el bienestar de los invitados	74



Realizar las presentaciones _____	74
Mantener el orden y la disciplina _____	74
Agradecer la asistencia _____	74
<b>Capítulo 4. Ordenación protocolaria de invitados a actos empresariales. _____</b>	<b>75</b>
<b>1. Sistemas de ordenación de invitados _____</b>	<b>75</b>
a. Lineal (cena de gala de empresa) _____	75
b. Alternancia (inauguración de una nueva sede corporativa de la empresa) _____	75
c. Mixto (entrega de premios de una empresa) _____	76
<b>2. El protocolo de los invitados en los actos de pie _____</b>	<b>76</b>
<b>3. La cesión de la presidencia en actos protocolarios de empresa. _____</b>	<b>76</b>
<b>4. El invitado de honor en actos protocolarios de empresa. _____</b>	<b>77</b>
Ejemplo de organización protocolo de invitado de honor en jubilación _____	79
Ejemplo de organización protocolo de invitado de honor en concesión de premio empresarial _____	79
<b>Capítulo 5. Protocolo de actos internos de empresa. _____</b>	<b>80</b>
<b>1. Protocolo en actos de presentación y despedida de empleados. _____</b>	<b>80</b>
<b>2. Protocolo en actos de presentación de productos o servicios. _____</b>	<b>80</b>
Ejemplo práctico del procedimiento de protocolo en un acto de presentación de nuevos servicios informáticos de internet por una agencia inmobiliaria de ámbito internacional _____	81
Invitaciones _____	81
Preparativos previos al evento _____	81
Recepción de los invitados _____	81
Protocolo de apertura _____	81
Presentación de los nuevos servicios informáticos de internet _____	81
Preguntas y respuestas _____	81
Cierre del evento _____	82
<b>3. Protocolo en actos de celebración o aniversarios. _____</b>	<b>82</b>
Ejemplo práctico del protocolo de un acto de aniversario de una constructora de ámbito internacional _____	82
Preparativos previos _____	82
Definir la fecha y el lugar _____	82
Invitaciones _____	83
Programa _____	83
Selección de personal _____	83
Decoración _____	83
Desarrollo del acto _____	83
Recepción y acreditación de invitados _____	83
Bienvenida y presentación _____	83
Discursos _____	83
Entrega de premios y reconocimientos _____	83
Comida y bebida _____	83
Música y entretenimiento _____	84
Final del acto _____	84
Cierre _____	84
Despedida _____	84
Agradecimientos _____	84
Evaluación _____	84
<b>4. Protocolo en las Juntas general y Consejos de administración. _____</b>	<b>84</b>
Ejemplo de protocolo de consejo de administración _____	85
<b>5. Protocolo de reuniones de trabajo. _____</b>	<b>86</b>
<b>Capítulo 6. Fases de procedimiento de un acto protocolario de empresa. _____</b>	<b>88</b>



<b>1. Las fases del procedimiento de un acto protocolario de empresa</b>	<b>88</b>
a. Preparación y planificación	88
Identificar el propósito del evento	88
Seleccionar el formato del evento	88
Definir la fecha y la hora	89
Seleccionar el lugar del evento	89
Definir el presupuesto	89
Invitaciones	89
b. Invitaciones y confirmaciones	89
c. Protocolo y logística	89
d. Desarrollo del acto protocolario empresarial	89
Ejecución	89
Recepción de los invitados	90
Protocolo	90
Agenda del evento	90
Comida y bebida	90
Vídeos y fotografías	90
e. Cierre y agradecimientos	90
f. Evaluación	90
Feedback de los invitados	91
Análisis de los resultados	91
<b>2. El buen protocolo no se nota, pero funciona.</b>	<b>91</b>
<b>3. Fases del protocolo empresarial. Recibimiento de los invitados y ordenación de asistentes.</b>	<b>93</b>
Fase 1	93
Fase 2	93
Fase 3	94
Fase 4	94
Fase 5	94
<b>4. Claves de la preparación del acto protocolario empresarial: fechas, presupuesto, etc.</b>	<b>95</b>
<b>5. Caso práctico ¿Qué queremos celebrar y lo más importante qué queremos conseguir?</b>	<b>97</b>
<b>Capítulo 7. Fases de un acto protocolario empresarial.</b>	<b>99</b>
<b>1. Preparación y ejecución de un acto protocolario empresarial.</b>	<b>99</b>
a. Fase de tanteo	99
b. Fase de información	99
c. Fase de anteproyecto	100
d. Fase de discusión técnica	100
e. Fase de proyecto y programación	100
f. Fase de organización	100
g. Fase de invitaciones	100
h. Fase de comunicación interna y externa	100
i. Fase de ensayos	100
j. Fase de ejecución	101
k. Fase de valoración	101
<b>2. Fase de organización y estructuración de un protocolo empresarial.</b>	<b>101</b>
Paso 1: Listado de Invitados	101
Paso 2: Confirmación de Asistentes	102
Paso 3: Asignación de Asientos	102
Paso 4: Montaje de Escenario	102
Paso 5: Mesa de Presidencia y Accesorios	102
Paso 6: Regalos y Atenciones	102
<b>3. Fase de ejecución de un acto protocolario empresarial.</b>	<b>103</b>



<b>4. Fase de control de calidad del acto protocolario empresarial.</b>	<b>103</b>
<b>5. Caso práctico: Protocolo empresarial en las inauguraciones.</b>	<b>104</b>
a. La fase de preorganización	104
b. La fase de organización	104
c. La fase de ejecución	105
d. La fase de control de calidad	105
<b>6. Caso práctico de protocolo empresarial en las presentaciones.</b>	<b>105</b>
<b>Capítulo 8. EL difícil arte de regalar en el protocolo empresarial.</b>	<b>107</b>
<b>1. Un buen instrumento, pero que debe ser adecuado y moderado.</b>	<b>107</b>
a. La elección del regalo: adecuación y personalización.	107
b. La presentación y entrega del regalo: discreción y elegancia.	108
<b>2. Clases de regalos empresariales (corporativos, publicitarios, etc).</b>	<b>108</b>
a. Regalos de incentivo	108
b. Regalos de agradecimiento	108
c. Regalos promocionales	109
d. Regalos especiales	109
e. Regalos corporativos	109
f. Regalos publicitarios	110
<b>3. El saber elegir un regalo ya es el mejor regalo.</b>	<b>110</b>
a. Control de los regalos	110
b. Elección del regalo de empresa	111
<b>4. Saber cuándo regalar en las empresas. Elegir el momento y el motivo adecuado.</b>	<b>112</b>
a. Motivos para regalar	112
Elegir el momento adecuado	112
Ejemplos de regalos adecuados	113
b. Cuándo y cómo regalar	114
<b>5. El protocolo del receptor del regalo empresarial.</b>	<b>115</b>
a. Saber recibir un regalo	115
b. Evitar conflictos de intereses	115
c. Conocer las políticas de la empresa	116
d. Mantener la privacidad y la discreción	116
e. No obligar a otros a recibir regalos	116
f. Devoluciones de regalos. Ej.: excesivo a funcionario en temas urbanísticos.	116
<b>6. Atenciones protocolarios que dicen más que un regalo.</b>	<b>117</b>
<b>Capítulo 9. Las relaciones institucionales de las empresas. Tratamientos administrativos.</b>	<b>118</b>
<b>1. Tratamientos más comunes</b>	<b>118</b>
<b>2. Tratamientos protocolarios para altas autoridades y personalidades</b>	<b>119</b>
<b>3. Tratamientos protocolarios para autoridades y personalidades locales</b>	<b>119</b>
<b>4. Tratamientos protocolarios para funcionarios</b>	<b>119</b>
<b>5. Tratamientos protocolarios para militares</b>	<b>119</b>
<b>Capítulo 10. Proceso completo del protocolo en la programación de un acto público empresarial.</b>	<b>120</b>
<b>1. Acreditación de la marca inmobiliaria o de la construcción.</b>	<b>120</b>
a. Finalidad comercial.	120
b. Comunicaciones a la prensa y en los medios.	120
<b>2. Potenciar la imagen corporativa de una empresa inmobiliaria o de la construcción.</b>	<b>121</b>
a. Finalidad.	121
b. Medios.	121





Ejemplo de caso práctico de protocolo de acreditación de una marca inmobiliaria internacional con presentación de servicios de realidad virtual para viviendas en construcción	121
Registro y acreditación de los asistentes	121
Bienvenida e introducción	121
Presentación de los servicios de realidad virtual	122
Demostración práctica	122
Preguntas y respuestas	122
Evaluación y feedback	122
Entrega de certificados de acreditación	122

## Capítulo 11. Proceso completo del protocolo en reuniones de trabajo en equipo. 123

### 1. Seminarios de trabajo. 123

Caso práctico de un seminario de trabajo de una constructora para decidir la mejor estructura para un puente.	123
Introducción y presentación del problema	124
Presentación de las opciones	124
Discusión de las opciones	124
Análisis y evaluación de los riesgos	124
Votación y decisión final	124
Planificación y seguimiento	124

### 2. Mesas redondas y coloquios del sector inmobiliario o de la construcción. 125

Caso práctico de protocolo de celebración de una mesa redonda de agentes inmobiliarios para analizar las ventajas de la exclusividad en el mandato de venta.	125
Introducción y presentación del tema	125
Presentación de los ponentes	125
Exposición de las ideas	126
Debate y análisis de las ideas expuestas	126
Conclusiones y recomendaciones	126
Clausura	126

## Capítulo 12. Proceso completo del protocolo en la organización de congresos empresariales. 127

### 1. Preparativos con un año de antelación. 127

### 2. Relaciones Públicas (Comunicación) y organización. 127

### 3. Congresos y simposios 129

Caso práctico del protocolo de un congreso de agentes inmobiliarios para unificar criterios de gestión de listados de clientes en internet.	129
Introducción y presentación del problema	129
Presentación de las opciones de plataforma	130
Discusión de los criterios de selección	130
Análisis y evaluación de las plataformas	130
Desarrollo del protocolo común	130
Formación y seguimiento	130

## PARTE TERCERA 131

### El protocolo del ejecutivo de empresa. 131

## Capítulo 13. El protocolo del ejecutivo de empresa. 131

### 1. El ejecutivo. Imagen y proyección empresarial. 131

### 2. El lenguaje corporal del ejecutivo. 132

### 3. Las jerarquías empresariales en el protocolo empresarial. 134



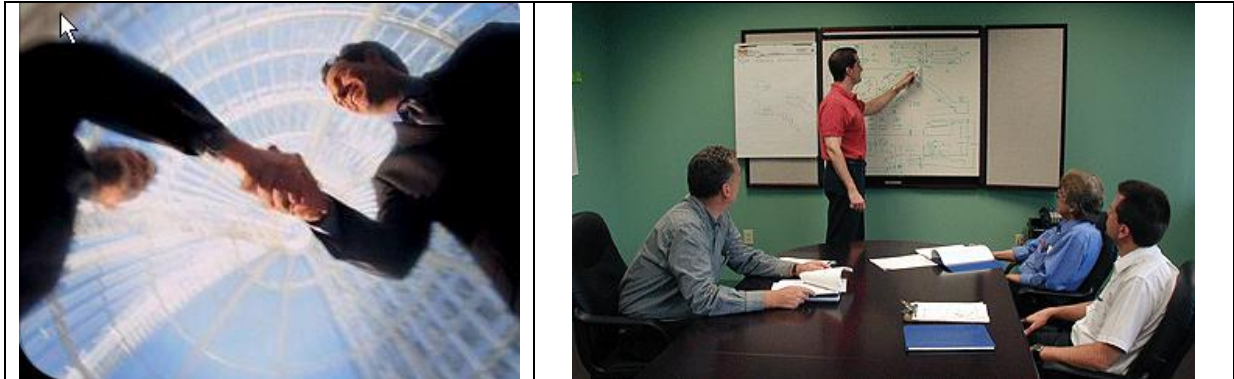
<b>4. La comunicación verbal y escrita en el protocolo empresarial.</b>	<b>135</b>
<b>Capítulo 14. El lenguaje corporal del ejecutivo en el protocolo empresarial.</b>	<b>136</b>
<b>1. Cómo cerrar un trato con lenguaje no verbal</b>	<b>136</b>
a. Apretón de manos	136
b. Mirar a los ojos	136
c. No invadir	136
d. Forma de andar	136
e. Gestos	137
f. No jugar en la mesa de reunión con el bolígrafo o con el teléfono.	137
g. Contacto con el superior.	137
h. Relación con todo el equipo de trabajo.	137
<b>2. Expresiones faciales. Distancia con el interlocutor.</b>	<b>137</b>
a. ¿Qué es la comunicación no verbal?	137
b. ¿Cuál es la importancia de la proxémica en la comunicación no verbal?	138
El contacto visual. La importancia de la mirada	139
La sonrisa	139
La postura.	139
La burbuja privada. Distancia/contacto físico	140
Los gestos y los movimientos de manos.	140
La apariencia personal	141
Las automanipulaciones	141
<b>3. La voz.</b>	<b>142</b>
a. Evitar la monotonía en el discurso	142
a. Los elementos de la voz	142
Timbre	143
Tono	143
Velocidad	143
Volumen de la voz	143
Fluidez verbal	143
Claridad	143
Tiempo de habla	143
Pausas	143
<b>4. Escucha activa y receptor como elemento clave</b>	<b>144</b>
a. El receptor confirma el mensaje	144
b. El emisor recibe la retroalimentación	144
c. El receptor pone en práctica el mensaje	144
<b>5. El aspecto físico y categorías físico-temperamentales.</b>	<b>145</b>
<b>6. Vestimenta. Los colores del traje o vestido.</b>	<b>147</b>
<b>7. La psicología del aspecto físico.</b>	<b>148</b>
<b>8. Caso práctico de protocolo no verbal del agente inmobiliario en las reuniones con los clientes.</b>	<b>150</b>
a. Saludo	150
b. Postura y gestos	150
c. Contacto visual	151
d. Expresión facial	151
e. Tonos de voz y ritmo de habla	151
f. Vestimenta	151
g. Lugar de la reunión	151
<b>Capítulo 15. El protocolo de la comunicación empresarial escrita.</b>	<b>152</b>
<b>1. El protocolo de la comunicación empresarial escrita</b>	<b>152</b>
<b>2. Características</b>	<b>152</b>
<b>3. Precauciones</b>	<b>152</b>



<b>4. Clases de comunicaciones empresariales escritas</b>	<b>153</b>
a. Carta comercial	153
b. Memorando	153
c. Informe	153
d. Circular	153
e. Correo electrónico	153
<b>5. Ejemplos para el sector inmobiliario y de la construcción</b>	<b>154</b>
<b>Capítulo 16. El protocolo de las visitas, citas y reuniones de negocios.</b>	<b>155</b>
1. Las citas de negocios.	155
2. El saludo y las presentaciones entre ejecutivos.	157
3. El comportamiento del ejecutivo.	159
<b>Capítulo 17. El protocolo en viajes de empresa.</b>	<b>160</b>
1. Consejos para comportarse adecuadamente en viajes de negocios	160
2. Caso práctico de protocolo del ejecutivo de una constructora en un viaje a la zona de obra con el promotor inmobiliario y el arquitecto.	161
a. Saludo y presentación	161
b. Vestimenta	161
c. Comunicación clara	161
d. Puntualidad	161
e. Respeto a las normas de seguridad	161
f. Atención a los detalles	162
g. Demostración de experiencia y conocimientos	162
h. Flexibilidad	162
i. Trabajo en equipo	162
<b>PARTE CUARTA</b>	<b>163</b>
<b>Protocolo. Saber estar.</b>	<b>163</b>
<b>Capítulo 18. Consejos sobre cómo comportarse en cada momento.</b>	<b>163</b>
1. El tuteo en los negocios.	163
2. ¿Cómo se realizan las presentaciones en los negocios?	164
3. La forma de saludar. El apretón de manos.	165
4. Puntualidad en los negocios.	166
a. Consideraciones importantes sobre la puntualidad en los negocios	166
b. Reglas de conducta en caso de retraso.	167
5. Reglas para ceder el paso.	167
6. Las palabras inapropiadas o soeces en los negocios.	168
7. Saber estar en la mesa. Protocolo durante las comidas de negocios.	169
a. El saber estar en la mesa es fundamental en las comidas de negocios	169
b. Colocación de los cubiertos	170
c. Uso de servilletas	171
d. Temas "tabú" en las comidas. El arte de conversar.	171
e. Vinos	172
8. El protocolo de las llamadas telefónicas fuera de horario de negocios.	174
9. El protocolo y la salud.	175
a. Higiene personal	175
b. Tos	175
c. Bostezos	175
d. Picores	175



## ¿QUÉ APRENDERÁ?

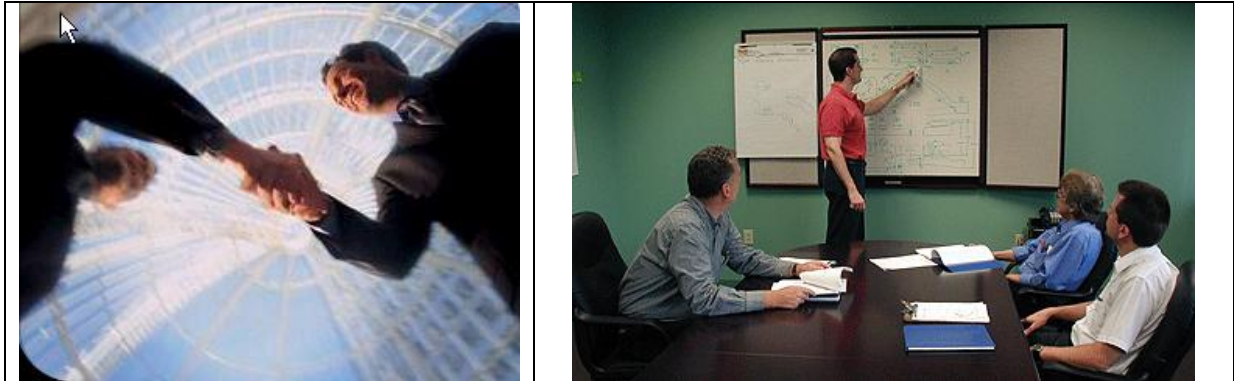


- **Protocolo y comunicación corporativa. Símbolos empresariales.**
- **Los actos corporativos en el protocolo de empresa. Organización de actos.**
- **El protocolo del ejecutivo de empresa.**



## PRELIMINAR

*El protocolo empresarial en 15 preguntas y respuestas.*



**1. ¿Por qué es tan importante el protocolo empresarial?**

**a. Ayuda a construir la imagen de su empresa.**