

# CHARLA PROTOCOLO EMPRESARIAL

Para **ASTELLAS PHARMA LATAM**

**ALICIA REYES ROJAS**

[reyesalicia@hotmail.com](mailto:reyesalicia@hotmail.com) 57 3176572518

## PROTOCOLO EMPRESARIAL

- Cuando hacemos referencia específicamente al conjunto de reglas de comportamiento que deben observarse en nuestra relación con otros, usamos la palabra PROTOCOLO.
- El protocolo afecta a todo ámbito social y va desde saber estar en cualquier evento o lugar, hasta la forma correcta de escribir una carta, saber comportarse en una cultura diferente a la nuestra o saber hablar bien ante cualquier público. Tener buenos modales es una vía para crecer y destacarnos en el plano personal y profesional. Muchas puertas se nos abren simplemente al seguir unas determinadas claves sociales.

## PROTOCOLO EMPRESARIAL



Construyendo mejores personas...

## PROTOCOLO EMPRESARIAL



# TEAMWORK

Construyendo mejores personas...

## PROTOCOLO EMPRESARIAL



Construyendo mejores personas...

## ELEMENTOS BÁSICOS DE COMPORTAMIENTO

- Modales
- Cortesía
- Aplomo
- Disciplina
- Generosidad
- Respeto

## MODALES

- Conjunto de acciones externas y expresiones personales con las que cada cual demuestra su educación.

## PROTOCOLO EMPRESARIAL



Construyendo mejores personas...

## PROCOLO EMPRESARIAL



Construyendo mejores personas...

## CORTESÍA

- Conjunto de normas de buen comportamiento que permiten que nuestras relaciones interpersonales, tanto en el hogar como en el trabajo y en todos los espacios en los que desarrollamos nuestra vida, sean de gran ayuda para que todos los seres que interactuamos nos sintamos cómodos, desarrollemos una alta autoestima y produzcamos lo mejor de nosotros mismos.

## PROTOCOLO EMPRESARIAL



Construyendo mejores personas...

## APLOMO

- Serenidad que permite evaluar cada situación y actuar asertivamente maximizando la oportunidad de obtener el éxito deseado.

## PROTOCOLO EMPRESARIAL



Construyendo mejores personas...

## DISCIPLINA

- La capacidad de actuar ordenada y perseverantemente para conseguir u obtener un ideal, una meta.

## PROTOCOLO EMPRESARIAL



Construyendo mejores personas...

## PROTOCOLO EMPRESARIAL



Construyendo mejores personas...

## GENEROSIDAD

- Inclínación a dar a los demás lo mejor de lo propio.
- Valorar

## PROTOCOLO EMPRESARIAL



Construyendo mejores personas...

## PROTOCOLO EMPRESARIAL



Construyendo mejores personas...

## RESPECTO

- Reconocer el valor de los demás seres humanos
- No violar los derechos y la dignidad del otro. No hacer a otros lo que no te gustaría que te hicieran.
- Puntualidad, discreción, valor de la palabra

## PROTOCOLO EMPRESARIAL



Construyendo mejores personas...

**“La puntualidad denota respeto por los demás y rige para todo: realización de tareas, envío de cotizaciones, informes, entrega de documentos, despacho de pedidos, realización de llamadas acordadas, etc.”**

## CORTESÍA Y POSITIVISMO

Ser corteses y optimistas nos permite escalar posiciones en el mundo empresarial. No importa el problema al que nos enfrentemos, afrontémoslo con positivismo y buen ánimo. Seamos parte de la solución, no del problema. Mostrémonos receptivos a las críticas y sugerencias que nos hagan e interesémonos por los demás y no solo por nosotros mismos.

No llevemos los asuntos del trabajo a la casa o viceversa.

Aceptemos que tenemos límites.

## PROTOCOLO EMPRESARIAL



Construyendo mejores personas...

## PROTOCOLO EMPRESARIAL



Construyendo mejores personas...

## PROCOLO EMPRESARIAL



Construyendo mejores personas...

# PROTOCOLO EN EL LUGAR DE TRABAJO

- La conducta en el trabajo
- El manejo de jerarquías, relaciones con superiores y subalternos
- El trato entre compañeros de trabajo
- Saber escribir una carta, un e-mail
- Cómo presentarse y presentar
- El valor de la palabra, la importancia de cumplir lo ofrecido
- Presentación personal en el trabajo
- Eventos empresariales - Integración - Embajadores de marca
- El uso debido del teléfono y del celular
- El saber escuchar

## PROCOLO EMPRESARIAL



Construyendo mejores personas...

## PROTOCOLO EMPRESARIAL



Construyendo mejores personas...

## PROTOCOLO EMPRESARIAL



Construyendo mejores personas...

# VIDEOCONFERENCIAS TRABAJO

-Para tener un mejor manejo de la reunión es importante definir el programa o agenda a tratar.

-Esta agenda debe de contener los siguientes puntos:

- 1.Introducción o saludo por el moderador
- 2.Presentación de los participantes de la conferencia
- 3.Desarrollo de la temática
- 4.Conclusiones, acuerdos, tareas pendientes
- 5.Cierre de la videoconferencia

## PROTOCOLO EMPRESARIAL



Construyendo mejores personas...



## PROTOCOLO EMPRESARIAL



Construyendo mejores personas...

## PROTOCOLO VIDEOCONFERENCIAS TRABAJO

**El encargado de la reunión debe manejar el desarrollo de la reunión, dar inicio, moderar el desarrollo de la misma, dar la palabra, finalizar la reunión**

- Suelen ser más fluidas cuando el número de participantes es bajo, por lo que es recomendable no invitar a más personas de las estrictamente necesarias.
- Manejar un horario accesible para todos los participantes
- Evitar que se extienda, buscar que sea objetiva y eficaz  
Solicitar de manera amable a todos los participantes que eviten ruidos o interrupciones durante la reunión.
- Asegurarse de que los participantes en la reunión se presenten a sí mismos si no se conocen

## PROTOCOLO EMPRESARIAL



# VIDEOCONFERENCIAS TRABAJO

## PROTOCOLO PARA LOS ASISTENTES

- Sea Puntual ( 5 minutos antes está mejor)
- Luzca lo mejor que pueda, cuide su aspecto
- Siéntese cerca de la pantalla. Su cara deberá ser lo que más se ve
- No se sienten con una ventana detrás si genera contraluz, su cara debe verse bien definida y mantenga su fondo libre de distracciones, algo sobrio y ordenado.
- Cuando hable mire a la cámara, no a la pantalla. Sea natural, compórtese normalmente, como lo haría asistiendo en persona. Pida la palabra, sea conciso y evite distracciones

## PROTOCOLO EMPRESARIAL



Construyendo mejores personas...

## PROTOCOLO EMPRESARIAL



Construyendo mejores personas...