

Para personal administrativo de los colegios profesionales:

- Duración: 16 horas
- Precio: 170 euros (IVA no incl. Precio especial UP)
- Fechas: 23 y 24; 30 y 31 de octubre
- Lugar: C/ Claudio Coello, 18

Horarios:

- Jueves, de 16.00 a 20.00 horas
- Viernes, de 10.00 a 14.00 horas

I. Introducción al protocolo y protocolo oficial:

- ¿Qué es Protocolo?
- Protocolo oficial vs. nuevo protocolo de empresa.
- Conceptos básicos.
- Estructura del estado.
- Ordenamiento General de Precedencias del Estado.

II. Protocolo de empresa:

Actitudes generales

- Amabilidad
- Interés por resolver (esfuerzo)
- Eficacia

Recepción de visitas. Acompañar al visitante:

- Presentaciones. Saludos de pie y sentado.
- Reuniones. Café y otras atenciones.

Atención telefónica:

- Eficacia en la comunicación
 1. Preguntar
 2. Escuchar
 3. Percibir
 4. Conectar
 5. Responder
- Partes de una conversación telefónica
- Fórmulas de salutación inicial

- Trucos al teléfono:

1. Vocalizar adecuadamente
2. Hablar despacio
3. Utilizar un tono de voz intermedio
4. Sonreír al teléfono.

- Filtro de llamadas: Tomar el recado o pasar la llamada

- Mensajes: Quién llama, por quién pregunta, cuál es el asunto

- Soluciones a problemas comunes

Correspondencia escrita. Cartas:

- Uso actual

- Partes de una carta, tratamientos, saludos, despedidas...

- Documentos particulares: Invitación, Nota de protocolo, Informe, Pésame, Saluda.

II. Protocolo de empresa (continuación):

- Correo electrónico:
 - Nuevo concepto de la comunicación profesional
 - Recepción de mensajes electrónicos
 - Clasificación y filtrado
 - Comunicación implica personas.
 - Envío de mensajes con informe previo
 - Saturación del buzón
- Cortesía en la elaboración de mensajes
- Actitudes internas. Jerarquías.
- Manual interno de Protocolo.
- Regalos. (Qué, cuándo, a quién, donde,...)

III. Protocolo en la mesa:

- Tipos de mesas. Presidencias.
- Ordenación y colocación de asistentes en la mesa.
- Actitudes en la mesa.
- Elementos de la mesa (Platos, copas, cubiertos, etc.)

IV. Protocolo en la imagen:

Imagen externa de la empresa.

- Indumentaria, higiene, peinado, ...
- Gestos, posturas, expresiones, fumar...
- La mesa de trabajo (cables, papeles, objetos personales,...)

Etiqueta

Sergio Burón - Profesor del curso:

Formación:

- Master en Dirección de Empresas Consultoras en Protocolo y Relaciones Institucionales - Universidad Miguel Hernández de Elche (en colaboración con la Escuela Internacional de Protocolo).
- Experto Universitario en Protocolo y Ceremonial - Universidad Miguel Hernández de Elche
- Licenciado en Ciencias Físicas - Universidad Autónoma de Madrid.

Experiencia profesional en Protocolo:

- Responsable de Protocolo y Eventos en AENOR durante 7 años.
- Director y socio mayoritario de ACTÚAS Protocolo y Comunicación actualmente - Agencia dedicada a la consultoría en protocolo y la organización de eventos.

Entidades a las que ha impartido formación en protocolo:

- Burson Marsteller, Bassat Ogilvy, Ketchum S.E.I.S, McKinsey & Company, DIRCOM...

Hoja de inscripción - Curso protocolo para personal administrativo (PA)

DATOS PERSONALES:

Apellidos _____

Nombre _____

Sexo M F N° DNI o Pasaporte _____

Fecha de nacimiento __/__/____ (dd/mm/año)

Ciudad _____ País _____

DIRECCIÓN PARTICULAR PERMANENTE

Domicilio _____

Población _____ Provincia _____ C.P. _____

País _____ Teléfono (fijo) _____ Móvil _____

Correo electrónico (habitual) _____

DIRECCIÓN PROFESIONAL

Organización _____ Cargo _____

PAGO POR TRANSFERENCIA BANCARIA [170 euros + 16% IVA Total: 197,2 euros]

Titular: Actúas Protocolo y Comunicación // CCC: 0019 0472 92 4010025403

Concepto: (Nombre de la persona) _____ UP PA

Inscripciones: Fax 91 575 86 83 - up@unionprofesional.com