

## Para responsables de comunicación y gerentes (RCG):

- Duración: 24 horas
- Precio: 255 euros (IVA no incl. Precio especial UP)
- Fechas: 25-26 sept. 2-3 y 9-10 oct.
- Lugar: C/ Claudio Coello, 18

## Horarios:

- Jueves, de 16 a 20 horas
- Viernes, de 10 a 14 horas

## I. Protocolo oficial:

- Estructura del Estado.
- Ordenamiento General de Precedencias del Estado (Normativa oficial)
- Banderas y otros símbolos.

## II. Protocolo en los eventos:

- Elección del local, la fecha y la hora.
- Invitación, convocatoria y confirmación de asistentes.
- Organización interna. Cronograma.
- Esquema básico de los eventos.
- Colocación de invitados. Protocolo mixto.
- Cesión de la presidencia: Única o doble.
- Conductor del acto. Requisitos y actitudes.
- Orden de intervenciones.
- Relación con los Departamentos de Protocolo (Administraciones Públicas y empresas).
- Atención a los VIP. Sala de autoridades.
- Retrasos en el inicio de los eventos.
- Visión protocolaria de la organización de un evento: Elemento humano.
- Etiqueta.

## III. Protocolo de empresas:

### Conversación presencial entre dos personas:

- Presentaciones. Saludos de pie y sentados.
- Contacto visual y corporal.
- Lenguaje no verbal.
- Ubicación relativa entre ambos.
- Silencios y escuchas.
- Análisis posterior (rebobinado)

### Atención telefónica:

- Papel de los interlocutores
- Diferencias emisión y recepción de llamadas
- Eficacia en la comunicación
- Manos libres
- Móvil o fijo

### III. Protocolo de empresas ( continuación):

Correspondencia escrita.

Cartas

- Uso actual
- Partes de una carta.
- Tratamientos, saludos...

Documentos particuales

- Invitación
- Nota de protocolo
- Informe
- Pésame
- Saludo

Correo electrónico:

- Nuevo concepto de comunicación profesional.
- Copias y textos adjuntos.

Reuniones:

- Objetivos y estructura.
- Disposición de lugares relativos.
- Comunicación entre varios o monólogo.
- Eficacia vs. ambiente de equipo.
- Conductor de la conversación.
- Percepción de sensaciones.
- Observar a los callados.
- Cafés y otras atenciones.
- Conclusiones.

Actitudes internas. Jerarquías.

Manual interno de Protocolo.

Regalos. (Qué, cuándo, a quién, donde,...)

### IV. Protocolo en la mesa:

- Tipos de mesas. Presidencias.
- Ordenación de invitados en la mesa.
- Actitudes en la mesa.
  - Anfitrión e invitado
  - Recepción de invitados
  - Colocación de comensales

- Comanda y trato con el camarero
- El vino
- Conducción de la conversaciones
- Pagar la cuenta
- Elementos de la mesa (Platos, cubiertos...)

### V. Protocolo ante los medios de comunicación:

- Procedimientos preparados. Naturalidad vs improvisación.
- Hablar con un medio es hablar con miles de personas.
- Saludo, presentación y agradecimiento.
- Usted o tú.
- Indumentaria y aspecto externo en Televisión.
- Gestos, posturas, expresiones.
- Hablar ante un medio:
  - Varios públicos. Lenguaje neutro.
  - Brevidad y concreción.

- Serenidad vs. energía.
- Alegría. Seriedad y respetabilidad alegres.
- Situaciones inesperadas. Espontaneidad.
- Decir la verdad o mentir.
- Off the record.
- Fumar. Toser. Estornudar.
- Rueda de prensa: Hablar en público y con los medios.
- Medios de Comunicación invitados a eventos: Radios, redactores, fotógrafos, televisiones.

## 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 RCG

### 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 [255 euros + 16% IVA Total: 295,8 euros]

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

Concepto: (Nombre de la persona) \_\_\_\_\_ UP RCG