

Saludos y presentaciones en el ámbito empresarial. El protocolo en la empresa

Aun cuando puede considerarse de lo más común introducir a una persona con otra, pasar por alto los detalles puede poner en evidencia la ignorancia de las normas que rigen esa acción

Protocolo empresarial. Normas de comportamiento para los ejecutivos de la empresa

Aun cuando **el primer contacto pueda hacerse por vía telefónica**, el protocolo señala que en todos los casos deba enviarse, de manera posterior, la solicitud por escrito para formalizar el compromiso. En la actualidad es común hacer llegar los escritos por fax para ganar tiempo, más se considera una falta seria omitir el envío posterior del original del escrito por mensajero o por vía postal, certificado con acuse de recibo. En numerosas ocasiones los altos mandos empresariales, especialmente los de origen europeo y oriental, no consideran valiosa una solicitud de entrevista que no se confirme formalmente. Desde luego lo conveniente para asegurar el éxito de la gestión es hacer la solicitud con la suficiente antelación, darle seguimiento hasta lograr la respuesta definitiva y confirmar pocos días antes.

En las empresas el trato es con los encargados de relaciones públicas, y en el sector gubernamental con el secretario particular del funcionario en cuestión. Si la comunicación es directa con la persona, **el trato debe ser muy cortés y respetuoso, nunca tutearlo ni dirigirse por su nombre de pila** a menos que la persona así lo indique; el tratamiento es de "señora", "señor" o aludiendo a su profesión; en el caso de que se haya planeado una presentación con material debe anunciarse al concertar la cita para que le asignen un sitio especial para hacerla.

En la entrevista es imprescindible causar una buena impresión inicial. Huelga decir que la amabilidad y la proyección de una buena imagen decidirán el éxito de la gestión. La cortesía debe prevalecer en todo momento aun cuando se presenten situaciones que nos puedan molestar. Al llegar a la oficina (de preferencia minutos antes de la hora señalada), es importante saludar con mucha amabilidad a la secretaria del visitado, que puede ser una aliada o una enemiga posterior. Después del saludo, la entrega de la tarjeta profesional inicia el contacto. No es buena táctica entablar conversación con la secretaría si ella está trabajando, ni tampoco pedirle algún servido o tratar de usar el teléfono, ya que debemos respetar su tiempo.

Mientras se espera, la serenidad, la paciencia y la prudencia deben prevalecer. **Si pasan 20 minutos y no se es recibido, se inquiera con la secretaría sobre el particular** y si el visitado tiene algún problema. En este caso se debe poner en la balanza si la importancia de la entrevista amerita la espera y, en caso contrario, es mejor concertar nueva fecha y retirarse. Al ser recibido se debe saludar con una sonrisa y dar la mano con efusión viendo a los ojos, se debe permanecer de pie en espera de la indicación de sentarse, y al ocurrir ésta se dan las gracias; si no se indica nada, se espera a que el anfitrión tome asiento y se ocupa el lugar frente a la persona. Se debe iniciar con una presentación breve del objetivo de la visita y, una vez más, dejar hablar al anfitrión y escucharlo con atención e interés, tomando notas de lo que señala, que es un detalle simple que ejerce una impresión favorable en la otra persona, pues es signo de interés en sus concepciones o sugerencias y le hace sentirse importante y comprendido. Los comentarios que se hagan deben ser breves, claros y concisos, pero tratando de dejar establecida una buena comunicación con el interlocutor. Terminada la entrevista la despedida va acompañada del agradecimiento del tiempo concedido, la entrega de la tarjeta profesional, el saludo manual viendo a los ojos y la expresión sobre la perspectiva de un posterior contacto. Al salir se debe volver a agradecer a la secretaria su atención.

El saludo y las presentaciones entre ejecutivos

Se considera todo un arte el saber presentar y el presentarse. Aun cuando puede considerarse de lo más común introducir a una persona con otra, pasar por alto los detalles puede poner en evidencia la ignorancia de las normas que rigen esa acción. Los elementos a tomar en cuenta son: edad, rango, categoría o jerarquía; en cuanto al género, es importante señalar que en la empresa la mujer no es considerada en razón de su género sino de su cargo. Enseguida haremos mención de los aspectos más importantes que, entre ejecutivos, en la mayoría de los casos se aplican igual a ambos géneros.

a) evitar situaciones de tensión. Para presentar es menester conocer bien el nombre de quien se debe presentar; si no se sabe, es mejor preguntarlo que pasar momentos penosos. Si al ser presentados nos percatamos de que no es recordado nuestro nombre, decirlo enseguida salva la situación. Nombres o apellidos de difícil pronunciación deben decirse despacio y claramente;

b) mostrar el respeto y posición que se reconoce a la persona. En estos casos la aplicación del principio "al de menos jerarquía se presenta al que tiene más", es decir, que al que se menciona primero se le está dando el lugar de honor. Así, el joven se le presenta al mayor, el

empleado al jefe, la secretaria a los funcionarios y, el caballero a la dama, excepto en el caso de que él sea muy mayor o que se trate de una alta autoridad civil o eclesiástica. En igualdad de condiciones es indiferente el orden;

c) comportamiento en grupos. Al acercarse una persona a un grupo, los caballeros deberán levantarse siempre, y las damas permanecen sentadas salvo en el caso de que quien llega es una mujer mayor que ellas. Quien invita a sentarse es uno de los caballeros, el anfitrión si se encuentra ahí (de preferencia se señala un lugar hasta ese momento desocupado o se acerca otro asiento, pues si alguien lo cede puede ser molesto para el recién llegado porque está caliente. Para volver asentarse se debe esperar a que las personas de mayor jerarquía lo hagan. El anfitrión es quien primero se sienta, después de los principales.

d) fórmulas obligadas de presentación. "Permítame que le presente al...", "conoce usted al...", "tengo el gusto de presentarle al...". A los militares un caballero los trata de "mi general", una dama de general; a los ejecutivos por su cargo o por su profesión, anteponiendo la palabra "señora", "señorita", "señor";

e) actitudes del presentado. La persona puede utilizar cualquier frase de cortesía mientras estrecha la mano con un apretón breve pero un poco enérgico, sencillo y cordial, mirando a los ojos. El caballero deberá quitarse los guantes para saludar, la dama no; igual regla se aplica al sombrero. El uso de lentes oscuros que no sean graduados está prohibido en el momento de saludar. El besar o simular un beso en la mano a las damas es costumbre de los caballeros europeos y algunos otros lo practican; sin embargo, debe conocerse el ritual especial que debe seguirse: no debe hacerse en la calle ni en ningún lugar abierto a menos que sea un jardín propio o de un familiar; tampoco se debe dar a través de la mesa, ni si la dama lleva guantes puestos. El beso en la mejilla, que debe darse al aire si no hay confianza, se acostumbra cada vez más, sobre todo entre damas, pero hay que ser cuidadosa con personas de alta jerarquía y con extranjeras. En la mayor parte de Europa se dan besos en ambas mejillas y lo hacen también entre caballeros; en algunos países sudamericanos, como Argentina, se acostumbra a dar un solo beso sin importar el género. Si la persona no es partidaria de recibir besos, extiende la mano con fuerza poniendo una barrera defensiva;

f) autopresentación. En reuniones de ejecutivos muy concurridas puede suceder que el anfitrión no pueda presentar a todos. En esos casos la propia persona debe presentarse saludando, diciendo su nombre y su cargo, entregando su tarjeta profesional enseguida. Esto puede hacerse acercándose a un grupo si se está de pie o dirigiéndose a sus vecinos de mesa;

g) despedida. En todos los casos debe ser breve y las explicaciones, en caso necesario, darlas sólo al anfitrión. Si ya se desea partir no se debe iniciar ninguna conversación, pues es descortés

interrumpirla señalando que es hora de abandonar el recinto. Por cortesía se puede despedir de personalidades si el acto fue de pie, pero cuando la distribución es por mesas, lo conveniente es despedirse de sus compañeros de mesa y del anfitrión sin hacer mayor ostentación de su partida, pues parecerá que desea que le rueguen que se quede.

El comportamiento de los ejecutivos en la empresa

En todos los momentos de nuestra vida el comportamiento debe ser natural, por lo que es indispensable que los buenos modales, la discreción y la cortesía se practiquen invariablemente. Un comportamiento fingido tarde o temprano quedará delatado por cualquier detalle que demuestre en realidad la forma común de portarse de la persona. Lo óptimo es ser en la vida privada exactamente igual que en la vida pública.

Desde la entrevista para solicitar trabajo se debe poner atención a ciertos detalles. **El protocolo exige puntualidad**, ya que es el primer signo de la responsabilidad del solicitante, pero también del empleador; así como se debe acudir el día y a la hora acordadas, también se puede exigir que se le atienda ese día y a esa hora. Algún contratiempo de cualquiera de las partes debe notificarse de inmediato, con explicaciones amplias y otra probable fecha de encuentro. Es obvio que la cortesía y el respeto deberán privar desde el primer momento para evitar el deterioro de la imagen de ambas partes, sin embargo, el postulante deberá actuar con la mayor naturalidad posible.

Ya en el desempeño de sus labores, **los ejecutivos deben esforzarse por mantener una buena relación con sus compañeros**; llevarse bien con los demás es una cuestión de cortesía, de percibir las necesidades de los otros y responder a ellas. Las personas que saben trabajar bien en equipo no tardan en hacerse notables en la dirección de una empresa. Obtendrán con facilidad el apoyo de sus colegas y de sus superiores. La buena relación con las personas que nos rodean en el trabajo es una buena herramienta en la carrera profesional y en la adquisición de poder en la empresa, y aun cuando no es posible estar en óptima relación con todos, la aplicación del protocolo y las buenas maneras permiten resolver airoosamente cualquier situación tensa que se pueda dar.

Fuente: <https://www.protocolo.org/laboral/empresarial/saludos-y-presentaciones-en-el-ambito-empresarial-el-protocolo-en-la-empresa.html>
