

# Etiqueta y protocolo empresarial: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía



En el entorno empresarial los clientes internos deben aplicar normas y reglas de conducta, valores, principios, cultura general y educación con el fin de reflejar la imagen corporativa de la entidad de forma positiva.



Según el trato ofrecido a los clientes externos se genera una percepción favorable.

## ★ Protocolo

Según la ciencia etimológica, el término protocolo proviene de protocollum, derivado de la palabra griega protokollon que significa: “protos”, el cual hace referencia a primero y “kollea” a pegamento o cola.

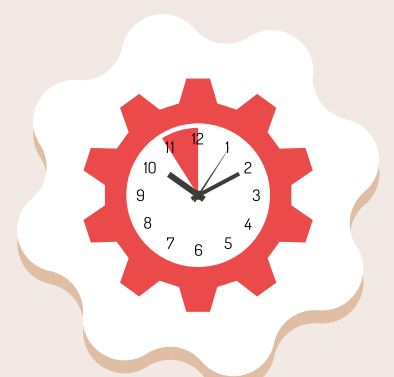
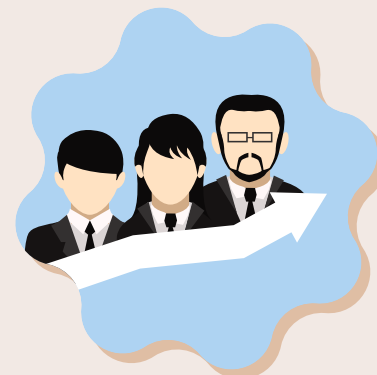
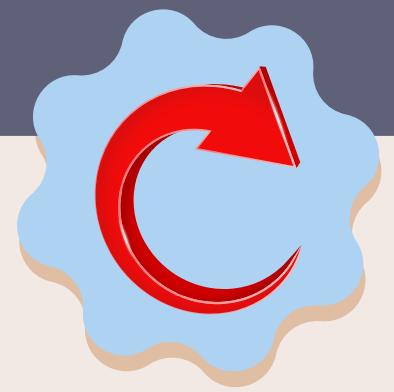
Según el Diccionario de la Real Academia Española, protocolo es la regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre.



El protocolo empresarial hace referencia a las reglas sociales y formales que rigen la conducta que deben implementar los clientes internos en el momento de realizar alguna interacción con los diferentes usuarios.

De acuerdo con el tipo de empresa, se diseñan reglas de conducta y procedimientos aplicables al sector en un determinado evento. Algunas reglas de protocolo se que tienen en cuenta en el entorno empresarial son:

- ★ Actualización constante de la información.
- ★ Excelente presencia.
- ★ Seguridad y determinación.
- ★ Respetar jerarquías.
- ★ Controlar la situación.
- ★ Aceptar diferencias y respetarlas.
- ★ Conocer nuestros límites y el de los demás.



## ★ Etiqueta

El término etiqueta proviene del francés étiquette, su concepto está relacionado con los excelentes modales o comportamiento adecuado que se deben tener en cuenta en el entorno empresarial o en una situación específica.

De acuerdo con las normas de etiqueta es importante aplicar las reglas que contribuyen en la excelencia del clima organizacional y el adecuado trato con los clientes externos.



### Reglas: entorno empresarial

- |               |                    |
|---------------|--------------------|
| ★ Honestidad  | ★ Actitud positiva |
| ★ Respeto     | ★ Imagen           |
| ★ Puntualidad | ★ Comunicación     |
| ★ Discreción  | ★ Elegancia        |
| ★ Amabilidad  | ★ Coherencia       |
|               | ★                  |