

Producción de eventos masivos

Tips de etiqueta y protocolo



Tips de etiqueta y protocolo

- Lo primero que debe hacer un organizador de eventos es estudiar muy bien al cliente y el contexto en el que se está, es decir, debe estudiar la cultura y aspectos psicográficos para saber cómo comportarse, saber qué palabras se deben decir y cuáles no, conocer qué le molesta y agrada a la persona y establecer un estudio previo que le permita ser amable, considerado y respetuoso durante toda la reunión.
- Siempre el vendedor debe presentarse con su nombre completo y llamar a la persona por el nombre completo también, y debe aprenderlo de manera inmediata. Esta es la primera regla de oro, pues hará sentir muy bien al cliente, se sentirá importante y respetado.
- Durante una reunión de negocios que incluya a más personas, el vendedor debe aprender los nombres, cargos y funciones de cada uno de ellos, y si las personas vienen de parte del organizador de eventos, deben presentarse y explicar qué hacen y por qué es relevante que estén en la reunión.
- Si se tiene una reunión presencial o virtual la puntualidad es fundamental: siempre un vendedor debe llegar con anterioridad y preparar todo. Nunca se debe hacer esperar a nadie, esto se considera un irrespeto y no hay excusas para este tipo de falta. Si ocurre algún percance se debe llamar con anticipación y avisar o cancelar, respetando el tiempo de la otra persona.
- Si se tiene una reunión que incluye alimentación, un organizador de eventos debe estar preparado para ser el mejor, tendrá que manejar muy bien la etiqueta en la mesa y conocer muy bien los protocolos. Aspectos como hablar mientras se come, reírse a carcajadas en la mesa, no saber utilizar los cubiertos, tomar más de dos bebidas alcohólicas, hasta pedir platos costosos son considerados malos comportamientos.
- Es importante saludar siempre con agrado, amabilidad y respeto, sin caer en la farsa, pues se notará, debe hacerse de manera sincera para que se sienta de la misma forma. Esto incluye apretar la mano de manera firme y mirar a los ojos, lo cual genera mucha confianza. Se debe ser respetuoso con los comentarios, no excederse en halagos.
- Evitar muletillas al hablar como el “ehh”, “uhh”, “o sea”, “me hago entender”, ya que cansan a las personas y generan sensación de que se está improvisando. Muchas veces el vendedor piensa que puede hablar de manera jocosa y hasta grosera, esto se debe evitar al máximo, pues este nivel de confianza no es para reuniones de negocios, incluso si se está negociando con personas conocidas en este ámbito, se debe ser profesional y mantener el protocolo.



- Mucho cuidado con la comunicación no verbal, esto incluye el cómo se está vestido, peinado, a qué huele el vendedor, cómo es el manejo de sus manos y movimientos corporales. Parece mentira, pero rascarse la cabeza, tocarse la nariz de manera repetitiva, arreglarse la ropa, sacarse los zapatos, no apretarse la corbata, mostrar muchos atributos en el caso de las mujeres, hablar muy fuerte o bajo también molesta, se debe tener control del tono de voz. Cuando la otra persona está hablando no se debe interrumpir nunca, es importante siempre pedir la palabra con respeto.
- Al entregar documentos escritos, como catálogos, propuestas, correos electrónicos o mensajes por teléfono o chat, siempre se debe revisar antes de enviar. Se recomienda leer 5 veces antes de enviar el mensaje, se debe tener mucho cuidado con la ortografía, el contexto y la claridad del mensaje. Saludar y despedirse siempre.
- El puesto de trabajo, el bolso o maletín, el automóvil, el celular y todos aquellos espacios que conforman el sitio de trabajo de un organizador de eventos deben ser organizados y limpios, de allí se obtiene mucha información de la personalidad.
- Nunca usar audífonos mientras se está en una reunión de trabajo, ni siquiera los manos libres, hay que saber en qué momento apagar el teléfono o ponerlo en modo silencioso. Si está esperando una llamada, avisar antes de iniciar la reunión y contestar en otro espacio, no frente a todos. No interactuar en el teléfono, es decir, evitar jugar, ver noticias o enviar mensajes desde el teléfono móvil mientras se está en una reunión de negocios, así sea informal.