

Annex 3. Etiqueta social

El saber estar en l'empresa

M. Rosa Collell

PID_00193369

Temps mínim previst de lectura i comprensió: **2 hores**





Els textos i imatges publicats en aquesta obra estan subjectes –llevat que s'indiqui el contrari– a una llicència de Reconeixement-Compartir igual (BY-SA) v.3.0 Espanya de Creative Commons. Podeu modificar l'obra, reproduir-la, distribuir-la o comunicar-la públicament sempre que en citeu l'autor i la font (FUOC. Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya), i sempre que l'obra derivada quedi subjecta a la mateixa llicència que el material original. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/es/legalcode.ca>

Índex

Introducció	5
1. Presentacions i salutacions	7
2. Comunicació verbal i no verbal	9
3. El primer senyal d'identitat de l'empresa: la recepció	10
4. Atenció i cortesia en les trucades telefòniques	11
5. La correspondència comercial i la comunicació escrita en l'empresa	13
6. Les bones maneres a la xarxa	16
7. Preparació i organització d'àpats	17
7.1. Els àpats i els banquets: pautes generals	17
7.2. Invitació a un àpat en un restaurant	21
Resum	22

Introducció

Ja ningú no dubta de la importància de l'etiqueta social en l'empresa i és per això que sigui quina sigui la grandària de l'organització hi ha certes normes socials que són la viva imatge d'aquesta identitat corporativa.

Etiqueta social i etiqueta empresarial van de la mà i per més diners que s'inverteixin en campanyes de publicitat si la imatge que donem de la corporació és de no saber estar, no hi haurà credibilitat, ni clients ni reputació corporativa positiva.

El dia a dia dels empresaris i empleats demana saber-se comportar en totes la situacions, les més formals i les amistoses.

Quan es parla de l'etiqueta social en l'empresa no importa el càrrec o lloc que s'ocupi, ja que l'educació social significa respecte, consideració, tolerància i obertura de ment.

Per a tenir en compte algunes de les referències amb el protocol social d'empresa convé seguir les directrius que veurem a continuació.

1. Presentacions i salutacions

Totes i cadascuna de les persones que formen part de l'empresa mereixen un tracte cortès i han de ser respectades, independentment del càrrec o posició que ocupin.

És millor informar les persones que s'incorporen per primera vegada a l'empresa de la política de les relacions internes per a evitar situacions incòmodes. És aconsellable que un responsable, per exemple el responsable de protocol, les presenti a companys i directius i les atengui almenys durant els tres o quatre primers dies perquè se sentin acompanyades i puguin preguntar sobre les normes socials de l'empresa o per a solucionar-los els dubtes que tinguin.

Alguns suggeriments que s'han de tenir en compte són els següents:

- Sempre que se cedeixi el pas a una persona és norma de cortesia aguantar la porta oberta fins que passi la persona a la qual donem prioritat.
- Normalment la persona de més rang o de més edat té preferència quan es tracta d'obrir portes, cedir el pas, sortir de l'ascensor, etc. El mateix ocorre quan es puja a un cotxe amb xofer, ja que els seients de darrere estan reservats per a les persones que tinguin aquesta preferència. La persona de més rang es col·loca al seient de darrere, no darrere del xofer, sinó a l'altre costat.
- L'etiqueta social i també el protocol oficial determinen que cal cedir la dreta, és a dir, qui ocupa la posició de la dreta d'una altra persona manifesta la seva condició d'honor.
- Cal saber utilitzar el tutejament i el *vostè* en funció del context i de la situació, encara que es tutegi els directius o el president de l'empresa no s'aconsella quan s'acudeixi a reunions o a actes formals. Val més pecar per educat que per descortès, i en cas de dubtes optar pel *vostè*.
- L'ús de *senyor* o *senyora* ha d'anar seguit del cognom de la persona.
- L'ordre en les presentacions es determina per l'edat, el rang de la persona i el sexe. Així, tradicionalment se solen presentar els homes a les dones, les persones joves a les de més edat i les de càrrec inferior a les de càrrec superior. Però abans de res, prevaldrà sempre el càrrec.
- Se cita primer el nom de la persona més important i s'esmenta després el nom de l'altra persona.

Per exemple, “senyor/director/alcalde/president, em permet que li presenti el senyor Antoni L?”.

- Quan la persona tingui un càrrec o posseeixi un títol, és correcte esmentar-lo abans del nom i en el cas dels càrrecs polítics se cita el títol després del nom.

Per exemple, “el doctor Joan P.”, “senyora Josefa L., ministra de...”.

- Sigui quin sigui el cas, cal presentar sempre les persones quan se sap que no es coneixen.
- Per cortesia, el president de l’empresa o la persona que tingui el major rang dedicarà uns minuts a les persones que s’hi incorporen per primera vegada, donant la benvinguda i acollint-les amablement.
- Cal tenir en compte que el bon o mal ambient en el treball es detecta en els primers dies només amb el fet d’observar les relacions que hi ha entre la gent que hi treballa. A un bon observador no se li escaparà la manera en què es tracten els companys amb els tons de veu, els comportaments i l’actitud que es desprèn durant l’horari laboral.

2. Comunicació verbal i no verbal

Algunes referències en matèria de comunicació verbal i no verbal en els primers moments que es viuen en l'empresa i a les quals cal parar esment són les següents:

- La manera de presentar i la primera salutació al nouvingut, que ha de ser cortès i breu.
- La primera impressió en encaixar la mà, ni forta ni suau però amb fermesa.
- L'error de fer petons a persones que no coneixem i que no escau en l'àmbit professional, almenys durant els primers dies.
- És millor posar-se dret quan es presenti algú. El fet de quedar-se asseguts denota poc interès erròniament.
- En el cas de les visites de fora de l'empresa, cal rebre-les i atendre-les a l'arribada i a la sortida.
- En alguns casos pot ser que l'empresa agraeixi una vestimenta formal i potser els divendres es permet un vestit més esportiu. Sigui quin sigui el cas, cal saber i esbrinar abans què és el que demana la corporació en aquesta matèria i si hi ha algunes directrius sobre la indumentària requerida o recomanada.
- Quan es rebin confidències o informació delicada sobre l'empresa caldrà respectar la confidencialitat.
- En les reunions d'equip pot ser que algú intenti desacreditar algun company i en aquests casos és millor pecar per educat, deixar que l'altra persona parli o cridi però no entrar en aquest tipus de jocs. Per a rebatre, és millor mostrar-se calmat i serè.
- Arribar puntual, saber donar les gràcies, disculpar-se i demanar les coses amb cortesia són comportaments bàsics. Encara que en alguns casos es permeten deu minuts de retard, cal disculpar-se sempre.
- Evitar l'ús del telèfon mòbil quan no escaigui i desactivar-lo sempre que s'estigui en reunions de treball, àpats, o quan s'està amb convidats o visites alienes a l'organització.

3. El primer senyal d'identitat de l'empresa: la recepció

La recepció de l'empresa és el primer contacte amb el visitant o amb les persones de la mateixa entitat, per això també és la primera imatge. Cal saber atendre les persones des del mateix moment que arriben: demanar el nom, confirmar que els esperen, guardar-los l'abric o paraigua, oferir alguna beguda i mostrar una actitud amable i cortesa són les consignes principals. És aconsellable que s'acompanyi sempre els visitants que no coneixen l'empresa, així s'evitarà que es perdin pels passadissos.

En la recepció caldrà tenir en compte les pautes següents:

- La puntualitat és la primera norma social que s'ha de seguir, i més quan es tracta de la recepció de l'empresa, ja que és el primer punt de trobada on les visites sol·licitaran ser ateses, per això la persona encarregada de la recepció respectarà les hores d'entrada i sortida però sense desatendre el seu lloc fins que no entri el company següent per cobrir el torn.
- La segona norma social per a la persona que s'encarrega de la recepció de l'empresa és la discreció.
- A la recepció de l'empresa, la persona que se n'encarrega ha de tenir una actitud positiva, ser educada, amable i cordial. Cal atendre amb la mateixa professionalitat clients, directius i companys.
- La indumentària professional de la persona que atén la recepció de l'empresa pot ser que necessiti uniforme i, si és així, haurà d'estar sempre net i en perfecte estat, i tenir cura que les sabates estiguin netes, a més de mocadors o altres complements que no s'han de descuidar.
- A part del vestit, els cabells, un maquillatge natural (si és dona) i les mans cuidades són una bona carta de presentació.
- A la sala de recepció s'haurien de col·locar seients individuals, un penjador i un paraigüer per si la visita ha d'esperar uns minuts que algun membre de l'empresa acudeixi a rebre'l.
- Si es vol, a la sala de visites o zona d'espera per als visitants hi pot haver una pantalla de plasma o música ambiental perquè hi hagi un ambient més acollidor. La decoració d'aquestes zones o sales d'espera hauran de ser amb un mobiliari de qualitat per a produir un ambient agradable, sigui quin sigui l'estil de la decoració.

4. Atenció i cortesia en les trucades telefòniques

Quant a les trucades telefòniques, és important tenir en compte els punts següents:

- Respondre amb rapidesa les trucades, saludant, esmentant el nom de l'empresa i el nom de la persona que atén la trucada.
- Demanar el nom de la persona que truca procurant entendre'l correctament i assegurant a l'interlocutor que immediatament serà atès. Prendre nota per escrit del nom de la persona que truca i de l'empresa a la qual pertany.
- Evitar l'ús del telèfon de l'empresa per a fer trucades particulars, excepte en casos importants i quan no es disposi del mòbil personal. Així mateix, evitar trucades als amics i familiars tret que no siguin de caràcter urgent, això denota poca professionalitat i desconsideració cap a la persona que ha contractat l'empleat.
- Evitar penjar el telèfon amb un cop sec.
- En cas d'equivocar el número al qual es truca caldrà disculpar-se i confirmar que es té mal anotat.
- Tornar sempre les trucades que s'han fet el mateix dia o l'endemà, en cas contrari es pot percebre com un senyal de descortesia.
- Evitar fer esperar la persona que truca i, si és possible, atendre-la al segon o tercer timbre.
- Evitar sempre parlar amb caramels a la boca, xiclets, etc.; el so del telèfon és molt subtil i gairebé sempre es percep quan algú menja, beu o mastega xiclet.
- Modular el volum, to i velocitat de la veu, no parlar a crits ni amb una veu feble que no permeti sentir qui truca.
- En el cas de perdre la trucada pel motiu que sigui, la persona que l'ha feta ho haurà de tornar a intentar.
- La persona que truca s'identificarà de seguida, demanarà abans si és un bon moment per parlar i en el cas de no poder continuar la conversa serà el receptor de la trucada qui la tornarà més tard.

- L'empresa ha de tenir un contestador automàtic que expliqui breument l'horari d'obertura i tancament, els dies festius i alguna dada més. És aconsellable que es faci en diversos idiomes en el cas de treballar amb professionals i corporacions de diferents països.
- Si s'ha de deixar un missatge al contestador automàtic, haurà de ser clar i indicar el nostre nom i el de l'empresa per a la qual es treballa.

5. La correspondència comercial i la comunicació escrita en l'empresa

L'empresa genera diàriament múltiples escrits, cadascun diferent de l'anterior però tots tenen en comú que cada document tindrà un destinatari i serà llegit.

Per tal de tenir una referència de l'etiqueta social que s'ha de seguir en l'empresa, se suggereix el següent:

- Les cartes, targetes, notes de protocol, invitacions i qualsevol altre document escrit a mà haurà de ser llegible i clar en el contingut.
- Cal diferenciar els documents o les cartes que s'han d'escriure a mà o amb ordinador. Per exemple, les notes de condol s'escriuen sempre a mà, les notes de protocol o una targeta d'agraïment, també. Només en els casos en els quals la lletra sigui indesxifrable cal utilitzar l'ordinador (per als casos anteriorment descrits).
- La claredat, brevetat i senzillesa en el text són els primers requisits per a una comunicació eficaç.
- Evitar que el document presenti ambigüitats o doni lloc a diverses interpretacions i així mateix evitar paraules barroques, frases llargues i un llenguatge pompós.
- Repassar diverses vegades el document abans d'enviar-lo per a assegurar-se que no hi haurà incorreccions en la gramàtica o en l'ortografia i recordar que una carta pot tenir més d'un lector i que el que s'escriu, escrit queda.
- Cuidar la presentació i l'aspecte del document optant per un paper de qualitat. Els sobres de les cartes han de ser del mateix tipus de paper que s'utilitza en els fulls i més quan s'escriu en nom de l'empresa. És recomanable incloure la imatge corporativa de l'empresa (el logotip, etc.) en aquest tipus de papereria, i encarregar-ne el disseny i la impressió posterior per a tenir sempre disponible en l'oficina.
- En el cas de redactar la carta amb l'ordinador se suggereix que la frase final sigui de cortesia i escrita a mà.
- Evitar l'encapçalament d'"Estimat senyor / Estimada senyora", ja que si no es coneix el destinatari o no hi ha una relació d'estima aquesta fórmula es considera ridícula i desconsiderada. És millor utilitzar altres encapçalaments formals com ara "Distingit senyor / Distingida senyora".

- Sempre cal signar el document i afegir el càrrec que s'ocupa.
- En el cas de dirigir-se a una autoritat, cal donar-li el tractament adequat.

Per exemple, si la carta té com a destinatari un ministre, el tractament correcte serà d'Excm. Sr. Antoni...

- Els saludes són petites invitacions, formals i protocol·làries, que emeten les institucions públiques a ciutadans i a empreses per convidar-los a un acte.
- Les invitacions que envii l'empresa per a un acte o esdeveniment hauran de ser fetes amb paper de qualitat, elegants i sòbries, i se n'esmentarà la data, el lloc i l'hora. S'hi pot adjuntar un petit plànol de situació si el lloc pot confondre els convidats.
- Si escau, la invitació pot ser més creativa o original en el disseny però cal respectar la mateixa referència: esmentar la data, el lloc i l'hora de la celebració i enviar-la vint dies abans de l'acte. En la línia inferior de la invitació constarà la confirmació de l'assistència mitjançant les sigles *EPR* (es prega resposta) o bé *EPCA* (es prega que confirmeu l'assistència), i s'afegeix a sota el nom de la persona encarregada de rebre la confirmació i el telèfon.
- En el cas de voler fer arribar una carta a Sa Majestat el Rei, cal dirigir-se al cap de la Casa de Sa Majestat el Rei i explicar el motiu de la invitació, a més d'afegir-hi annexos que informin sobre l'empresa que convida i el nom dels directius.
- Més utilitzat que el saluda protocol·lari és la targeta o targetes de cartolina. De bona qualitat i de dimensions una mica rectangulars, porten el nom de l'empresa o institució que convida en l'extrem superior esquerre (vist des de l'observador). S'usa per a transmetre felicitacions, donar el condol o agrair.
- Les targetes de Nadal que envii l'empresa han d'estar sempre tancades i dins del sobre, signades pel president de l'empresa. L'objectiu d'aquestes cartes de felicitació nadalenques és fer saber al destinatari que ens recordem d'ell i li desitgem un felix any (s'aconsella personalitzar-les).
- La targeta professional inclou el nom de la persona, el càrrec que exerceix i les dades de l'empresa com l'adreça de correu electrònic, el telèfon i l'adreça de la seu empresarial.
- La targeta personal només inclou el nom i cognoms de la persona i, si es desitja, el telèfon i domicili particular.

- Cal respondre tan aviat possible una carta o invitació que es faci. Qui escriu la carta vol saber si ha arribat i si és el cas, s'accepta la invitació confirmant l'assistència per telèfon.

6. Les bones maneres a la xarxa

La cortesia en l'empresa quant a la comunicació escrita també es troba a la Xarxa. Des del moment en què un usuari i empleat de la corporació decideix escriure un correu electrònic ha de respectar les normes de cortesia a la Xarxa. Aquestes normes es poden resumir en els punts següents:

Netiqueta

Les normes de cortesia a la xarxa reben el nom de *netiquette* o, en la versió catalana, *netiqueta*.

- En el món dels negocis cal saber utilitzar bé les paraules. Un correu electrònic pot ser enviat a milers de persones, cal vigilar el que s'escriu.
- Si es vol discreció en les negociacions empresarials és millor parlar amb la persona directament, cara a cara, per a evitar que el correu electrònic el pugui llegir algú més.
- La redacció del missatge per correu electrònic ha de ser formal. En aquest sentit, incloure bromes pot conduir a malinterpretacions. Val més ser atent i formal abans que pensin que l'empresa és poc pulcra en aquests temes.
- Quan es treballa amb altres empreses estrangeres caldrà ser previngut a l'hora de fer arribar missatges. Un correu electrònic que s'envii al matí des de Barcelona pot ser que no es llegeixi fins un dia més tard en una altra part del món, per la qual cosa cal considerar els quadres horaris.
- El correu electrònic es redacta com si fos un document manuscrit, ha de contenir una salutació de cortesia, el nucli del missatge clar i senzill i un comiat, amb el nom de la persona que ha redactat el missatge. No és un document extens, per la qual cosa el text haurà de ser breu, i en tot cas, s'adjuntarà la resta de la documentació que s'ha de llegir.
- S'haurà de llegir més d'una vegada el que s'ha escrit abans de prémer la tecla *enviar*, ja que una vegada enviat el missatge no es pot tornar enrere i l'ortografia o els nombres poden trair l'emissor del missatge.
- S'ha de fer un bon ús de les majúscules quan s'escriuen correus electrònics, ja que l'abús es consideren "crits" de l'emissor.
- Cal evitar escriure o enviar informació delicada o extremadament confidencial per la Xarxa ja que no és un lloc segur. En aquests casos sempre és millor utilitzar el servei de missatgers o el correu ordinari certificat.

7. Preparació i organització d'àpats

7.1. Els àpats i els banquets: pautes generals

Quan l'empresa convidi i actuï com a amfitriona pot decidir si obsequiarà amb un refrigeri, amb un esmorzar o un sopar. Si el banquet té lloc en la mateixa empresa caldrà assegurar que es disposa de tots els serveis i materials per a garantir un bon àpat, en qualitat i en la preparació.

Un convidat sortirà de l'empresa amb una imatge o una altra segons com hagi estat tractat i segons l'organització del banquet o àpat.

És responsabilitat del professional del protocol la planificació i l'execució d'aquests actes socials. Per a això es proposa que en els banquets o altres tipus d'actes que se celebrin en l'empresa, segons sigui la importància i el motiu de l'esdeveniment, se segueixin els criteris següents:

- Definir la formalitat de l'acte. Es pot tractar d'un lliurament de premis, un sopar per als accionistes o clients, o un acte mixt amb autoritats de diferents institucions, però en tot cas cal definir si serà més o menys formal, i en aquest punt, decidir si es tractarà d'un esmorzar o d'un sopar.
- Escollir el saló més adequat en funció de la capacitat i del nombre de comensals i de convidats. Hi ha diferents tipus de taules per als banquets: rectangular, rodona, taula en forma de *O*, de *T*, en forma de ferradura, pinta o margarida. Aquesta última és una de les més utilitzades per l'equilibri visual i per la funcionalitat. Tot dependrà de l'espai que tingui la sala.
- L'amfitrió presidirà l'àpat juntament amb el convidat d'honor i la resta d'autoritats d'alt rang que hi hagin acudit. Per a situar els assistents a la taula se seguirà el criteri del Reial decret 2099/83, de 4 d'agost, procurant alternar els llocs entre els membres de l'empresa privada organitzadora de l'acte i les autoritats públiques que hi assisteixen.
- El responsable de protocol ha de decidir, juntament amb l'amfitrió, l'empresa gastronòmica que s'encarregarà del menjar. Una vegada escollit el professional responsable del menú, cal deixar a les seves mans els suggeriments que dicti, actuant sempre amb sentit comú. En l'actualitat hi ha certa tendència a contractar cuiners mediàtics, però no pel bon nom del cuiner està assegurat el banquet, tot dependrà de l'equilibri entre qualitat i quantitat de menjar. Així, se suggereix que el professional de protocol

demani diversos menús per a assegurar que sigui a gust del major nombre possible de comensals.

- Cuidar, des del primer moment, el fet de tenir menús alternatius per a persones que puguin ser al·lèrgiques, diabètiques o que necessitin un tipus de menjar diferent a causa d'una malaltia. També es tindrà en compte quan hi acudeixin convidats estrangers i de diferents religions que no mengen carn de porc, caragols, peix cru o begudes alcohòliques.
- Assegurar-se que el servei en els àpats no serà lent. En grans banquets i pel nombre de convidats que acudeixen es pot descurar el servei entre plats i demorar-se més del normal. En aquest cas, se suggereix parlar sempre amb el cap de menjador perquè sigui conscient de la fluïdesa del servei. Quan les taules siguin rodones cal tenir en compte un màxim de deu o dotze cadires i un cambrer per taula.
- La taula de presidència és el lloc que ocupa l'amfitrió o el convidat d'honor. Se sol situar d'esquena a la paret principal de la sala on se celebri l'àpat, enfront dels finestrals de l'habitació o la porta d'accés. El sistema de taules per a la presidència pot ser l'anomenat *sistema francès*, en el qual es col·loquen les màximes autoritats al centre del costat llarg de la taula o pel *sistema anglès*, en què els amfitrions es col·loquen als extrems de la taula. En els dos casos cal valorar els avantatges i inconvenients que presenten. En el cas del sistema anglès el desavantatge és que separa les dues persones que presideixen, per la qual cosa s'anul·la la conversa, però presenta l'avantatge que en actuar com a amfitrions les dues persones dels extrems, les quals són de la mateixa empresa, cadascuna atén dues persones visitants. En el cas del sistema de presidència francès l'amfitrió podrà dialogar perfectament amb el convidat d'honor.
- Amb una presidència única els llocs s'adjudiquen de manera alternativa de dreta a esquerra de l'amfitrió o convidat d'honor i si es tracta d'una doble presidència es dissenya el recorregut dels llocs d'un costat a un altre de la taula: conegut com a *sistema d'ics* o *aspes*.
- Pot ser que l'amfitrió cedeixi el lloc al convidat d'honor, així aquest últim passaria a situar-se en la primera presidència i l'amfitrió o propietari de la casa es col·locaria a la seva esquerra. El lloc d'honor per a una dona és la dreta de l'amfitrió i per al senyor és la dreta de l'amfitriona.
- Quan acudeixin visitants estrangers, la cortesia i el saber estar implica col·locar-los al costat d'alguna persona que parli el seu idioma, d'aquesta manera no es deixa ningú sense conversa. En aquests casos és millor tornar a distribuir els llocs i, per sentit comú, proposar aquesta recol·locació a favor del convidat estranger.

- Encara que siguin dues senyores les que per col·locació quedin als extrems de la taula no es comet cap error protocol·lari; en els casos d'àpats de treball cadascuna representa la funció pròpia del seu càrrec i aquest és l'únic motiu de la invitació.
- En els diferents tipus d'àpats de treball que organitzi l'empresa cal diferenciar com ha de ser cadascun d'ells. Un esmorzar serà més frugal que un dinar i se servirà un tipus de menjar sense oblidar que no són reunions socials sinó de treball i que l'equilibri del menú es troba en la qualitat i no en la quantitat. El menú per a un dinar constarà d'un entrant lleuger, un plat principal i unes postres suaus, si és possible sense begudes alcohòliques. Sempre es pot suggerir al convidat un sopar per a atendre'l de la millor manera i perquè pugui gaudir de la varietat i riquesa gastronòmica de la zona. Com que els sopars se solen celebrar fora de l'empresa s'aconsella que siguin restaurants selectes i de qualitat.
- Pel que fa als esmorzars de treball (esmentats anteriorment) no solen durar més de quaranta minuts i es poden servir en una sala de reunions de l'empresa, al menjador o al despatx d'algun dels directius. Se sol servir cafè, te i varietat de suc de fruites a més de brioixeria i torrades; si el visitant és estranger, a manera de cortesia, se li pot oferir algun aliment o producte típic del país.
- Una altra de les modalitats per als esmorzars de treball és el conegut descans per a prendre un cafè o *coffee break* i consisteix en una breu pausa del treball a les primeres hores del matí i encara que no s'hagi previst algun esmorzar per a un client o per a una visita s'agraeix que el directiu de l'empresa tingui una atenció d'aquest tipus ja que no supera els vint minuts. Es tracta més d'atendre el convidat que no d'abordar temes professionals.
- Una altra possibilitat, i si es disposa de temps, és oferir al convidat o convidats un *brunch*, que, com hem vist, consisteix en un esmorzar informal en forma de bufet. Normalment es pren al migdia i en molts casos és el substitut de l'esmorzar. Aquesta fórmula és la més utilitzada quan els convidats són estrangers i no estan acostumats a les llargues sobretaules.
- Els elements decoratius de la sala i del dia del banquet són una posada en escena que no s'ha d'improvisar. Alguns dels elements de la logística que més s'utilitzen són plantes, flors, torxes, espelmes, fonts d'aigua artificial, tapissos, quadres, taules decorades amb fruites, centres de taula, etc. Els adorns han d'estar d'acord amb el motiu de l'acte.

Per exemple, el sopar de Nadal amb el personal intern de l'empresa inspira que estigui decorada amb motius nadalencs.

- Els complements principals del banquet són els aliments, les begudes, la cristalleria, la vaixel·la i coberteria, sotaplats, menús i minutes. Per a la preparació d'esmorzars i sopars, també caldrà indicar l'ambient que es desitja produir (il·luminació, ventilació, música). A més, també caldrà considerar la presentació del pa, els vins i les aigües i la resta d'utensilis com la targeta amb el nom del comensal, la minuta i el menú.
- S'ha de tenir en compte la formalitat de l'acte per a suggerir als convidats la vestimenta més adequada, així mateix s'ha de decorar amb elegància i sense estridències el saló i les taules del menjador. S'aconsella que siguin de colors suaus, com el blanc o colors pastel i tovallons a joc. En cap cas, sigui quina sigui la formalitat de l'acte, no es proposa tovalles i tovallons de paper, és millor que n'hi hagi individuals de tela o bé que es deixi a l'aire la mateixa taula o taules abans que posar tovalles de paper.
- El tipus de taules que més se sol utilitzar en els banquets és l'anomenat *margarida* amb la taula de presidència envoltada de la resta de taules rodones, així es permet un major nombre de convidats.
- Quan el banquet o àpat sigui a peu dret, s'ha d'organitzar de la mateixa manera, oferir qualitat, quantitat i comoditat per als convidats. En aquest cas, es distribueixen els espais correctament amb les taules de suport o tauletes auxiliars suficients perquè tothom pugui accedir sense haver de fer cua esperant el torn. L'avantatge pel que fa als refrigeris a peu dret és que no estan protocol·litzats, per la qual cosa es permet a tots els comensals departir sense sentir que són situats o ordenats jeràrquicament.
- Quan s'indiqui als convidats el seu lloc, es farà en panells amb el nom d'alguna cosa o algú (per exemple, escriptors, artistes, flors, etc.) sense necessitat de posar nombres a les taules, ja que es corre el risc que algun convidat es prengui malament el fet que estigui situat a la taula seixanta-set de les setanta que hi ha a la sala, ja que pot interpretar que l'han situat en un dels llocs menys rellevants per a l'amfitrió.
- Abans de començar el banquet se sol servir un aperitiu, el qual permet fer les presentacions, dissimular les persones menys puntuals i aprofitar per a entaular relacions. No hauria de durar més de trenta minuts, i una vegada superat aquest temps el responsable de protocol o, si no n'hi ha, el cap de menjador, farà passar els convidats dins de la sala. Els canapès que se serveixen han de ser prou petits per poder-los agafar amb els dits d'una sola mà, sense coberts. Les begudes han de ser de tot tipus, no solament alcohòliques, sinó que també caldrà servir refrescos, suc de fruita, aigua mineral, etc.

7.2. Invitació a un àpat en un restaurant

Per diversos motius, les empreses poden no disposar d'un saló on organitzar banquets o atendre els convidats a la mateixa seu però no per això estan alienes de convidar clients, proveïdors, personal intern, autoritats o qualsevol altra persona.

En aquest context, l'empresa procurarà que el lloc escollit sigui còmode i agradable, si pot ser en un menjador o taula a part per als temes que s'hagin de tractar amb discreció o confidencialitat.

Per a oferir un tracte exquisit als nostres convidats, l'ordre del servei es detalla abans al cap del menjador o al responsable de cambrers, d'aquesta manera sabran la manera en la qual volem que se serveixi.

Si s'indica als cambrers l'ordre del servei amb un plànol, coneixeran la ubicació exacta de cada persona. A manera de referència, en primer lloc se serveix el convidat principal seguit de la resta de convidats per l'ordre de precedència marcat i pel de més rang.

Resum

En aquest mòdul hem considerat oportú fer una breu introducció a l'etiqueta social dins l'empresa, repassant alguns conceptes bàsics com ara les presentacions i les salutacions, la importància de la comunicació no verbal, l'atenció i la cortesia en les diferents vies de comunicació de l'empresa (trucades, correus electrònics, comunicació personal a les recepcions...) per acabar donant algunes indicacions sobre com preparar àpats d'empresa.