

# Anexo 3. Etiqueta social

El saber estar en la empresa

M. Rosa Collell

PID\_00193408

---

Tiempo mínimo previsto de lectura y comprensión: **2 horas**





Los textos e imágenes publicados en esta obra están sujetos –excepto que se indique lo contrario– a una licencia de Reconocimiento-Compartir igual (BY-SA) v.3.0 España de Creative Commons. Se puede modificar la obra, reproducirla, distribuirla o comunicarla públicamente siempre que se cite el autor y la fuente (FUOC. Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya), y siempre que la obra derivada quede sujeta a la misma licencia que el material original. La licencia completa se puede consultar en: <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/es/legalcode.ca>

## Índice

<b>Introducción.....</b>	<b>5</b>
<b>1. Presentaciones y saludos.....</b>	<b>7</b>
<b>2. Comunicación verbal y no verbal.....</b>	<b>9</b>
<b>3. El primer signo de identidad de la empresa: la recepción.....</b>	<b>10</b>
<b>4. Atención y cortesía en las llamadas telefónicas.....</b>	<b>12</b>
<b>5. La correspondencia comercial y la comunicación escrita en la empresa.....</b>	<b>14</b>
<b>6. Las buenas maneras en la red.....</b>	<b>17</b>
<b>7. Preparación y organización de comidas.....</b>	<b>18</b>
7.1. Las comidas y los banquetes: pautas generales .....	18
7.2. Invitación a una comida en un restaurante .....	22
<b>Resumen.....</b>	<b>23</b>



## **Introducción**

Ya nadie duda de la importancia de la etiqueta social en la empresa, y es por eso por lo que, sea cual sea el tamaño de la organización, existen ciertas normas sociales que son la imagen de esta identidad corporativa.

Etiqueta social y etiqueta empresarial van de la mano. Por más dinero que se invierta en campañas de publicidad, si la imagen que damos de la corporación es de no saber estar, no obtendremos clientes, credibilidad ni reputación corporativa positivas.

El día a día de los empresarios y empleados dicta saber comportarse en todas las situaciones, tanto en las más formales como en las amistosas.

Cuando se habla de la etiqueta social en la empresa, no importa el cargo o puesto que se ocupe, ya que la educación social significa respeto, consideración, tolerancia y apertura de mente.

Para tener algunas referencias sobre el protocolo social de empresa, conviene tener en cuenta las directrices que veremos a continuación.



## 1. Presentaciones y saludos

Todas y cada una de las personas que forman parte de la empresa merecen un trato cortés y deben ser respetadas, independientemente del cargo o posición que ocupen.

A las personas que se incorporan por primera vez a la empresa es mejor informarles de la política de las relaciones internas para evitar situaciones incómodas. Es aconsejable que un responsable, por ejemplo el responsable de protocolo, las vaya presentando a compañeros y directivos y las atienda al menos durante los tres o cuatro primeros días para que se sientan acompañadas y puedan preguntar sobre las normas sociales de la empresa o para solventarles las dudas que tengan.

Algunas sugerencias que hay que tener en cuenta son las siguientes:

- Siempre que se ceda el paso a una persona, es norma de cortesía sostener la puerta abierta hasta que pase la persona a la que damos prioridad.
- Normalmente, la persona de mayor rango o de mayor edad tienen preferencia cuando se trata de abrir puertas, ceder el paso, salir del ascensor, etc. Lo mismo ocurre cuando se sube a un coche con chófer, pues los asientos de detrás están reservados para las personas que tengan esta preferencia. La persona de mayor rango se coloca en el asiento de atrás, no detrás del chófer, sino en el otro lado.
- La etiqueta social y también el protocolo oficial determinan que hay que ceder la derecha, esto es, quien ocupa la posición de la derecha de otra persona manifiesta su condición de honor.
- Hay que saber utilizar el tuteo y el “usted” en función del contexto y de la situación; aunque se tutee a los directivos o al presidente de la empresa, no se aconseja hacerlo cuando se acuda a reuniones o a actos formales. Es mejor pecar por educado que por descortés y, en caso de dudas, optar por el “usted”.
- El uso de “señor” o “señora” debe ir seguido del apellido de la persona.
- El orden en las presentaciones se determina por la edad, el rango de la persona y el sexo. Así, tradicionalmente suelen presentarse los hombres a las mujeres, las personas jóvenes a las de mayor edad y las de cargo inferior a las de cargo superior. Pero ante todo, primará siempre el cargo.

- Se cita primero el nombre de la persona más importante y se menciona después el nombre de la otra persona.

Por ejemplo: “Señor/director/alcalde/presidente, ¿me permite que le presente al señor Antonio L?”.

- Cuando la persona ostente un cargo o posea un título, es correcto mencionarlo antes del nombre; en el caso de los cargos políticos, se cita el título después del nombre.

Por ejemplo, “el doctor Juan P.”, “Doña Josefa L, ministra de...”.

- Sea cual sea el caso, hay que presentar siempre a las personas cuando se sabe que no se conocen.
- Por cortesía, el presidente de la empresa o la persona que ostente el mayor rango dedicará unos minutos a las personas que se incorporan a esta, dándoles la bienvenida y acogiéndolas amablemente.
- Hay que tener en cuenta que el buen o mal ambiente en una empresa se detecta en los primeros días solo con observar las relaciones que existen entre la gente que trabaja en ella. A un buen observador no se le escapará la manera en que se tratan los compañeros con los tonos de voz, los comportamientos y la actitud que se desprende durante el horario laboral.

## 2. Comunicación verbal y no verbal

Algunas referencias en materia de comunicación verbal y no verbal en los primeros momentos que se viven en la empresa y a las que hay que prestar atención son las siguientes:

- El modo de presentar y el primer saludo al recién llegado, que debe ser cortés y breve.
- La primera impresión al estrechar la mano, ni fuerte ni blanda pero con firmeza.
- El error de besar a personas que no conocemos y que no procede en el ámbito profesional, al menos durante los primeros días.
- Es mejor ponerse de pie cuando se presente a alguien, ya que quedarse sentados denota poco interés.
- En el caso de las visitas de fuera de la empresa, hay que recibirlas y atenderlas a su llegada y a la salida.
- En algunos casos, puede que la empresa agradezca una vestimenta formal y permita los viernes un atuendo más informal; sea cual sea el caso, hay que saber y averiguar antes qué es lo que pide la corporación en esta materia y si existen algunas directrices sobre la indumentaria requerida o recomendada.
- Cuando se reciban confidencias o información delicada sobre la empresa, habrá que respetar la confidencialidad.
- En las reuniones de equipo, es posible que alguien intente desacreditar a algún compañero; en estos casos, lo mejor es pecar por educado, dejar que la otra persona hable o grite pero no entrar en este tipo de juegos. Para rebatir, es mejor mostrarse calmado y sereno.
- Llegar puntual, saber dar las gracias, disculparse y pedir las cosas con cortesía son comportamientos básicos. Aunque en algunos casos se permiten diez minutos de retraso, siempre hay que disculparse al llegar tarde.
- Evitar el uso del teléfono móvil cuando no proceda y desactivarlo siempre que se esté en reuniones o comidas de trabajo, o cuando se está con invitados o visitas ajenas a la organización.

### **3. El primer signo de identidad de la empresa: la recepción**

La recepción de la empresa es el primer contacto con el visitante o con las personas de la misma entidad, por ello también es la primera imagen. Hay que saber atender a las personas desde el mismo momento de su llegada: preguntarles su nombre, confirmar que las esperan, guardarles el abrigo o paraguas, ofrecer alguna bebida y mostrar una actitud amable y cortés son las principales consignas. Siempre es aconsejable acompañar a los visitantes que no conocen la empresa, así se evitará que se pierdan por los pasillos.

En la recepción habrá que tener en cuenta las pautas siguientes:

- La puntualidad es la primera norma social que hay que seguir, y más cuando se trata de la recepción de la empresa, puesto que es el primer punto de encuentro donde las visitas van a solicitar ser atendidas. Por eso, la persona encargada de la recepción respetará las horas de entrada y salida, pero sin desatender su puesto hasta que entre el siguiente compañero para cubrir el turno.
- La segunda norma social para la persona que se encarga de la recepción de la empresa es la discreción.
- La recepción de la empresa requiere que la persona que se encarga de ella tenga una actitud positiva, sea educada, amable y cordial. Hay que atender con la misma profesionalidad a clientes, directivos y compañeros.
- La indumentaria profesional de la persona que atiende la recepción de la empresa puede ser un uniforme. Si es el caso, deberá estar siempre impecable y en perfecto estado, al igual que los zapatos, sin descuidar pañuelos y otros complementos.
- Aparte del vestido, el pelo, un maquillaje natural (si es mujer) y las manos cuidadas son una buena carta de presentación.
- En la sala de recepción deberían colocarse asientos individuales, una percha y un paraguero por si la visita debe esperar unos minutos a que algún miembro de la empresa acuda a recibirle.
- Si se desea, en la sala de visitas o zona de espera para los visitantes puede haber una pantalla de plasma o música ambiental para dar un ambiente más acogedor. Estas zonas o salas de espera deberán ser decoradas con un

mobiliario de calidad para proporcionar un ambiente agradable, sea cual sea el estilo de la decoración.

## 4. Atención y cortesía en las llamadas telefónicas

En cuanto a las llamadas telefónicas, es importante tener en cuenta los siguientes puntos:

- Responder con rapidez a las llamadas, saludando, citando el nombre de la empresa y el nombre de la persona que atiende la llamada.
- Pedir el nombre de la persona que llama procurando entenderlo correctamente y asegurando al interlocutor que inmediatamente será atendido. Tomar nota por escrito del nombre de la persona que llama y de la empresa a la que pertenece.
- Evitar el uso del teléfono de la empresa para hacer llamadas particulares, excepto en casos importantes y cuando no se disponga del móvil propio. Asimismo, evitar llamadas a los amigos y familiares a menos que sean de carácter urgente, ya que tales llamadas denotan poca profesionalidad y desconsideración hacia la persona que ha contratado al empleado.
- Evitar colgar el teléfono con un golpe seco.
- En caso de llamar a un número equivocado, habrá que disculparse y confirmar que se tiene mal anotado.
- Devolver siempre las llamadas que se han hecho el mismo día o al día siguiente, de lo contrario puede percibirse como un signo de descortesía.
- Evitar hacer esperar a la persona que llama y, a poder ser, atenderla al segundo o tercer timbre.
- Evitar siempre hablar con caramelos en la boca, goma de mascar, etc.; el sonido del teléfono es muy sutil y casi siempre se percibe cuando alguien está comiendo, bebiendo o mascando chicle.
- Modular el volumen, el tono y la velocidad de la voz, no hablar a gritos ni con una voz débil que impida que la persona que llama nos oiga.
- En el caso de perder la llamada por el motivo que sea, la persona que la ha hecho deberá volver a intentarlo.
- La persona que llama se identificará enseguida, preguntará antes si es un buen momento para hablar y, en el caso de no poder continuar con la conversación, será el receptor de la llamada quien la devuelva más tarde.

- La empresa debe tener un contestador automático que explique brevemente el horario de apertura y cierre, los días festivos y algún otro dato más. Es aconsejable que se haga en varios idiomas en el caso de trabajar con profesionales y corporaciones de diferentes países.
- Si se debe dejar un mensaje en el contestador automático, este deberá ser claro e indicar nuestro nombre y el de la empresa para la que se trabaja.

## 5. La correspondencia comercial y la comunicación escrita en la empresa

La empresa genera a diario múltiples escritos, cada uno de ellos diferente del anterior, pero todos con el elemento en común de que tendrá un destinatario y será leído.

Para tener una referencia de la etiqueta social que hay que seguir en la empresa, se sugiere lo siguiente:

- Las cartas, tarjetas, notas de protocolo, invitaciones y cualquier otro documento escrito a mano deberá ser legible y claro en el contenido.
- Hay que diferenciar los documentos o cartas que deben ser escritas a mano de las que deben escribirse con ordenador. Por ejemplo, las notas de pésame se escriben siempre a mano, al igual que las notas de protocolo o las tarjetas de agradecimiento. Solo en los casos en los que la letra sea indecifrable hay que utilizar el ordenador (para los casos anteriormente descritos).
- La claridad, brevedad y sencillez en el texto son los primeros requisitos para una comunicación eficaz.
- Evitar que el documento presente ambigüedades o dé lugar a interpretaciones varias y, asimismo, evitar palabras barrocas, frases largas y un lenguaje pomposo.
- Repasar varias veces el documento antes de enviarlo para asegurarse de que no habrá incorrecciones en la gramática o en la ortografía y recordar que una carta puede tener más de un lector: lo escrito, escrito queda.
- Cuidar la presentación y el aspecto del documento optando por un papel de calidad. Los sobres de las cartas han de ser del mismo tipo de papel que el que se utilice en las hojas, y más cuando se escribe en nombre de la empresa. Es recomendable incluir la imagen corporativa de la empresa (el logotipo, etc.) en este tipo de papelería (se pueden encargarse su diseño y su posterior impresión para tenerla siempre disponible en la oficina).
- En el caso de redactar la carta con ordenador, se sugiere que la frase final sea de cortesía y escrita a mano.
- Evitar el encabezamiento de “Querido señor / Querida señora” pues si no se conoce al destinatario o no hay una relación de aprecio, esta fórmula se

considera ridícula y desconsiderada. Es mejor utilizar otros encabezamientos formales como “Distinguido señor”.

- Siempre hay que firmar el documento y añadir el cargo que se ocupa.
- En el caso de dirigirse a una autoridad, hay que darle el tratamiento adecuado.

Por ejemplo, si la carta tiene como destinatario a un ministro, el tratamiento correcto será de Excmo. Sr. D. Antonio.

- Los saludas son pequeñas invitaciones, formales y protocolarias, que emiten las instituciones públicas a ciudadanos y a empresas para invitarlos a un acto.
- Las invitaciones que curse la empresa para un acto o evento deberán estar hechas con papel de calidad, elegantes y sobrias, y deberán mencionar la fecha, el lugar y la hora del acontecimiento. Puede adjuntarse un pequeño plano de situación si el lugar puede confundir a los invitados.
- Si se da el caso, la invitación puede ser más creativa u original en el diseño, pero hay que respetar la misma referencia: mencionar la fecha, el lugar y la hora de la celebración y enviarla veinte días antes del acto. En la línea inferior de la invitación constará la confirmación de la asistencia mediante las siglas SRC (“se ruega contestación”) o SRCA (“se ruega confirmen asistencia”), y debajo el nombre de la persona encargada de recibir la confirmación y el teléfono.
- En el caso de querer hacer llegar una carta a S. M el Rey, hay que dirigirse al jefe de la Casa de S. M. el Rey y explicar el motivo de la invitación, además de añadirse anexos que informen sobre la empresa que invita y el nombre de sus directivos.
- Más utilizado que el saluda protocolario es el tarjetón o tarjetas de cartulina. De buena calidad y de dimensiones rectangulares, llevan el nombre de la empresa o institución que invita en el extremo superior izquierdo (visto desde el observador). Se usa para transmitir felicitaciones, dar el pésame o agradecer.
- Las tarjetas de Navidad que envíe la empresa deben estar siempre cerradas y dentro del sobre, y deben estar firmadas por el presidente de la empresa. El objetivo de estas cartas de felicitación navideñas es hacer saber al destinatario que nos acordamos de él deseándole un feliz año (se aconseja personalizarlas).

- La tarjeta profesional incluye el nombre de la persona, el cargo que desempeña y los datos de la empresa, como la dirección de correo electrónico, el teléfono y la dirección de la sede empresarial.
- La tarjeta personal solo incluye el nombre y apellidos de la persona y, si se desea, el teléfono y domicilio particular.
- Hay que responder lo más pronto posible a una carta o invitación que se reciba. Quien escribe la carta desea saber si ha llegado y, si es el caso, se acepta la invitación confirmando la asistencia por teléfono.

## 6. Las buenas maneras en la red

La cortesía en la empresa por lo que se refiere a la comunicación escrita también se encuentra en la red. En el momento en que un usuario y empleado de la corporación escribe un correo electrónico, debe respetar las normas de cortesía en la red. Estas normas se pueden resumir en los puntos siguientes:

- En el mundo de los negocios, hay que saber utilizar bien las palabras. Un correo electrónico puede ser enviado a miles de personas, hay que vigilar lo que se escribe.
- Si se desea discreción en las negociaciones empresariales, es mejor hablar con la persona directamente, cara a cara, para evitar que el correo electrónico pueda ser leído por alguien más.
- La redacción del mensaje por correo electrónico debe ser formal; en este sentido, incluir bromas puede llevar a malas interpretaciones. Es mejor ser atento y formal antes de que tomen a la empresa como poco pulcra en estos temas.
- Cuando se trabaja con empresas extranjeras, habrá que ser precavido a la hora de hacer llegar mensajes. Un correo electrónico que se envíe por la mañana desde Barcelona puede que no sea leído hasta un día más tarde en otra parte del mundo, por lo que hay que considerar los cuadros horarios.
- El correo electrónico se redacta como si fuese un documento manuscrito, debe contener un saludo de cortesía, el núcleo del mensaje claro y sencillo y una despedida, con el nombre de la persona que ha redactado el mensaje. No es un documento extenso, por lo que el texto deberá ser breve y, en todo caso, se adjuntará el resto de la documentación que debe ser leída.
- Habrá que leer más de una vez lo que se ha escrito antes de pulsar la tecla Enviar, puesto que una vez mandado el mensaje no hay vuelta atrás, y la ortografía o los números pueden traicionar al emisor del mensaje.
- Debe hacerse un buen uso de las mayúsculas cuando se escriben correos electrónicos, pues el abuso de ellas se consideran gritos del emisor.
- Hay que evitar escribir o enviar información delicada o extremadamente confidencial por la red, pues no es un sitio seguro. En estos casos siempre es mejor utilizar el servicio de mensajeros o el correo ordinario certificado.

### Netiqueta

Las normas de cortesía en la red reciben el nombre de **Netiquette** o, en su versión española, **Netiqueta**.

## 7. Preparación y organización de comidas

### 7.1. Las comidas y los banquetes: pautas generales

Cuando la empresa invite y actúe como anfitriona, puede decidir si obsequiará con un refrigerio, con un almuerzo o una cena. Si el banquete tiene lugar en la misma empresa, habrá que asegurarse de que se dispone de todos los servicios y materiales para garantizar una buena comida, en calidad y en su preparación.

Un invitado saldrá de la empresa con una imagen u otra según cómo haya sido tratado y según la organización del banquete o comida que se haya celebrado.

Son responsabilidad del profesional del protocolo la planificación y la ejecución de estos actos sociales. Para ello se propone que, en los banquetes u otros tipos de actos que se celebren en la empresa, según sea la importancia y el motivo del evento, se sigan los siguientes criterios:

- Definir la formalidad del acto. Puede tratarse de una entrega de premios, una cena para los accionistas o clientes o un acto mixto con autoridades de diferentes instituciones, pero en todo caso hay que definir si va a ser más o menos formal y, en este punto, decidir si se tratará de un almuerzo o de una cena.
- Escoger el salón más adecuado en función de la capacidad y del número de comensales y de invitados. Existen diferentes tipos de mesas para los banquetes: rectangular, redonda, mesa en forma de U, de T, en forma de herradura, en peine o margarita. Esta última es una de las más utilizadas por el equilibrio visual y por su funcionalidad. Todo dependerá del espacio de la sala.
- El anfitrión presidirá la comida junto con el invitado de honor y el resto de las autoridades de alto rango que hayan acudido. Para su ubicación en la mesa, se seguirá el criterio del Real Decreto 2099/83, de 4 de agosto, procurando alternar los puestos entre los miembros de la empresa privada organizadora del acto y las autoridades públicas que asisten.
- El responsable de protocolo debe decidir, junto con el anfitrión, la empresa gastronómica que se encargará de la comida. Una vez escogido al profesional responsable del menú, hay que dejar en sus manos las sugerencias que dicte, actuando siempre con sentido común. En la actualidad hay cierta tendencia a contratar a cocineros mediáticos, pero no por el buen nombre del cocinero está asegurado el banquete, todo dependerá del equilibrio entre calidad y cantidad de comida. Así, se sugiere que el profesional de

protocolo pida varios menús para asegurarse de que sea a gusto del mayor número posible de comensales.

- Desde el primer momento, velar por tener menús alternativos para personas que puedan ser alérgicas, diabéticas o que necesiten un tipo de comida diferente por razones de enfermedad. También se tendrá en cuenta cuando acudan invitados extranjeros y de diferentes religiones que no toman carne de cerdo, caracoles, pescado crudo o bebidas alcohólicas.
- Asegurarse de que el servicio en las comidas no será lento. En grandes banquetes y por el número de invitados que acuden, se puede descuidar el servicio entre platos y demorarse más de lo normal. En este caso, se sugiere hablar siempre con el jefe de comedor para que sea consciente de la importancia de la fluidez del servicio. Cuando las mesas sean redondas, hay que contar con un máximo de diez o doce sillas y un camarero por mesa.
- La mesa de presidencia es el lugar que ocupa el anfitrión o el invitado de honor. Suele situarse de espaldas a la pared principal de la sala donde se celebre la comida, frente a los ventanales de la estancia o la puerta de acceso. El sistema de mesas para la presidencia puede ser el llamado sistema francés, en el que se colocan las máximas autoridades en el centro del lado largo de la mesa, o el sistema inglés, donde los anfitriones se colocan en los extremos de la mesa. En ambos casos hay que valorar sus ventajas e inconvenientes. En el caso del sistema inglés, la desventaja es que separa a las dos personas que presiden, con lo que se anula la conversación, pero presenta la ventaja de que, al actuar como anfitrionas las dos personas de los extremos, estas son de la misma empresa, por lo que cada una de ellas atiende a dos personas visitantes. En el caso del sistema de presidencia francés, el anfitrión podrá dialogar perfectamente con su invitado de honor.
- Con una presidencia única, los puestos se adjudican de manera alternativa de derecha a izquierda del anfitrión o invitado de honor, y si se trata de una doble presidencia, se diseña el recorrido de los puestos de un lado a otro de la mesa, conocido como sistema de equis o aspas.
- Puede que el anfitrión ceda su puesto al invitado de honor, así este último pasaría a ubicarse en la primera presidencia y el anfitrión o dueño de la casa se colocaría a su izquierda. El lugar de honor para una mujer es la derecha del anfitrión y para el caballero, es la derecha de la anfitriona.
- Cuando acudan visitantes extranjeros, la cortesía y el saber estar pasa por colocarlos al lado de alguna persona que hable su idioma, de esta forma no se deja a nadie sin conversación. En estos casos es mejor volver a distribuir

los puestos y, por sentido común, proponer esta recolocación en favor del invitado extranjero.

- Aunque sean dos señoras las que por colocación queden en los extremos de la mesa, no se comete ningún error protocolario; en los casos de comidas de trabajo, cada una de ellas representa la función propia de su cargo y este es el único motivo de la invitación.
- En los diferentes tipos de comidas de trabajo que organice la empresa, hay que diferenciar cómo debe ser cada uno de ellos. Un desayuno será más frugal que un almuerzo y en él se servirá un tipo de comida, sin olvidar que no son reuniones sociales sino de trabajo y que el equilibrio del menú se encuentra en la calidad y no en la cantidad. El menú para un almuerzo constará de un entrante ligero, un plato principal y un postre suave, a poder ser sin bebidas alcohólicas. Siempre se le puede sugerir al invitado una cena para agasajarlo de la mejor manera y para que pueda disfrutar de la variedad y riqueza gastronómica de la zona. Como las cenas suelen celebrarse fuera de la empresa, se aconseja que sean restaurantes selectos y de calidad.
- Por lo que respecta a los desayunos de trabajo (mencionados anteriormente), no suelen durar más de cuarenta minutos y se pueden servir en una sala de reuniones de la empresa, en el comedor o en el despacho de alguno de los directivos. Se suele servir café, té y variedad de zumos de frutas además de bollería y tostadas; si el visitante es extranjero, a modo de cortesía, se le puede ofrecer algún alimento o producto típico del país.
- Otra de las modalidades para los desayunos de trabajo es el conocido descanso para tomar un café, o *coffee break*, y consiste en una breve pausa del trabajo a primeras horas de la mañana. Aunque no se haya previsto algún desayuno para un cliente o para una visita, se agradece que el directivo de la empresa tenga una atención de este tipo, pues no supera los veinte minutos. Se trata más de agasajar al invitado que de abordar temas profesionales.
- Otra posibilidad, y si se dispone de tiempo, es ofrecer al invitado o invitados un *brunch*, que, como hemos visto, consiste en un almuerzo informal en forma de bufé. Normalmente se toma al mediodía y en muchos casos es el sustituto del almuerzo. Esta fórmula es la más utilizada cuando los invitados son extranjeros y no están acostumbrados a las largas sobremesas.
- Los elementos decorativos de la sala y del día del banquete son una puesta en escena que no se debe improvisar. Algunos de los elementos de la logística que más se utilizan son plantas, flores, antorchas, velas, fuentes de agua artificial, tapices, cuadros, mesas decoradas con frutas, centros de mesa, etc. Los adornos deben estar de acuerdo con el motivo del acto.

Por ejemplo, la cena de Navidad con el personal interno de la empresa inspira a que esté decorada con motivos navideños.

- Los complementos principales del banquete son los alimentos, las bebidas, la cristalería, la vajilla y cubertería, los bajoplatos, los menús y las minutas. Para la preparación de almuerzos y cenas, también habrá que indicar el ambiente que se desea dar (iluminación, ventilación, música). Además, también habrá que considerar la presentación del pan, los vinos y las aguas y el resto de los utensilios, como la tarjeta con el nombre del comensal, la minuta y el menú.
- Se debe tener en cuenta la formalidad del acto para sugerir a los invitados la vestimenta más adecuada, así como decorar con elegancia y sin estridencias el salón y las mesas del comedor. Se aconseja que las mesas sean revestidas con colores suaves, como el blanco o colores pastel y con servilletas a juego. En ningún caso, sea cual sea la formalidad del acto, se propone mantelería de papel; es mejor que haya manteles individuales de tela o incluso que se deje al aire la mesa antes que poner manteles de papel.
- El tipo de mesas que más se suele utilizar en los banquetes es el llamado margarita, con la mesa de presidencia arropada por el resto de las mesas redondas, así se permite un mayor número de invitados.
- Cuando el banquete o comida se haga de pie, debe organizarse de la misma manera, ofreciendo calidad, cantidad y comodidad para los invitados. En este caso, se distribuyen los espacios correctamente con las mesas de apoyo o mesitas auxiliares suficientes para que todo el mundo pueda acceder sin tener que hacer cola esperando turno. La ventaja para los refrigerios de pie es que no están protocolizados, por lo que se permite a todos los comensales departir sin sentir que son ubicados u ordenados jerárquicamente.
- Cuando se indique a los invitados su puesto, se hará en paneles con el nombre de algo o alguien (por ejemplo, escritores, artistas, flores, etc.), sin poner números en las mesas, pues se corre el riesgo de que algún invitado tome a mal el hecho de estar situado en la mesa sesenta y siete de las setenta que hay en la sala, ya que puede interpretarlo como que le han situado en uno de los sitios menos relevantes para el anfitrión.
- Antes de empezar el banquete se suele servir un aperitivo, que permite hacer las presentaciones, dar un margen a las personas menos puntuales y aprovechar para entablar relaciones. No debería durar más de treinta minutos, y una vez superado este tiempo, el responsable de protocolo –o en su defecto el jefe de comedor– hará pasar a los invitados dentro de la sala. Los canapés que se sirven han de ser pequeños y deben permitir que se cojan con los dedos de una sola mano, sin cubiertos. Las bebidas deben

ser de todo tipo, no solo alcohólicas, sino que también habrá que servir refrescos, zumos de fruta, agua mineral, etc.

## **7.2. Invitación a una comida en un restaurante**

Por diversos motivos, las empresas pueden no disponer de un salón donde organizar banquetes o agasajar a sus invitados en la misma sede, pero no por ello deben dejar de invitar a clientes, proveedores, personal interno, autoridades o a cualquier otra persona.

En este contexto, la empresa procurará que el lugar escogido sea cómodo y agradable, a ser posible en un comedor o mesa aparte para los temas que deban tratarse con discreción o confidencialidad.

Para ofrecer un trato exquisito a nuestros invitados, el orden del servicio se detalla antes al jefe del comedor o al responsable de camareros, de esta manera sabrán la forma en que queremos que se sirva.

Si se indica a los camareros el orden del servicio con un plano, conocerán la ubicación exacta de cada persona. A modo de referencia, en primer lugar se sirve al invitado principal, seguido del resto de los invitados por el orden de precedencia marcado y por el de mayor rango.

## **Resumen**

En este módulo hemos considerado oportuno hacer una breve introducción a la etiqueta social dentro de la empresa, repasando algunos conceptos básicos, como por ejemplo, las presentaciones y los saludos, la importancia de la comunicación no verbal, la atención y la cortesía en las diferentes vías de comunicación de la empresa (llamadas, correos electrónicos, comunicación personal en las recepciones, etc.), para acabar proporcionando algunas indicaciones sobre cómo preparar comidas de empresa.

