



# Taller: “Imagen, Expresión Profesional y Etiqueta”

## Objetivo y Alcance

### Imagen Profesional

El presente taller está dirigido a los/as profesionales que en su línea de trabajo deben de contar con una imagen profesional y ejecutiva. El propósito principal es que los/as participantes aprendan a presentar un mensaje consistente acerca de la organización, proyecto y/o propuesta, logrando que se comprendan los elementos apropiados de una imagen de éxito.

Los/as participantes identifican y entiendan los factores de satisfacción de las necesidades de la audiencia potencial, utilizando sus habilidades y conocimientos y logrando influenciar a una audiencia o prospecto a través de una imagen, vestimenta y actitud profesional y ejecutiva.

Una estrategia exitosa de comunicación no será el resultado de acciones aisladas de relaciones institucionales, cabildeo, publicidad, promoción, diseño, conceptos técnicos y beneficios económicos, entre otros, sino un todo coherente en donde comienza con la imagen que proyecta el/la ejecutivo/a.

El taller busca cubrir temas tanto de actitud como técnicos a manera de buscar optimizar el desempeño de los/as profesionales, al igual que asegurar el manejo efectivo del mismo. A través del taller los/as participantes conocen e identifican las principales etapas en el proceso de persuasión y cuentan con una perspectiva de la importancia de la función de la persuasión dentro de la organización y frente a clientes internos y externos.

El/la participante aprende a identificar y establecer los errores más comunes en el proceso de persuasión que resultan en una baja tasa de éxito al comunicar una idea o proyecto que resulta en no alcanzar objetivos establecidos por la dirección, así como crear frustración y mermar la motivación. La motivación es necesaria para el buen desempeño y el crecimiento sostenido del negocio.

Los/as participantes identifican y entienden los factores de satisfacción de las necesidades de las personas y áreas con las que interactúan, utilizando sus habilidades y conocimientos; logrando influenciar.



De esta forma, el/la profesional podrá manejar y capitalizar los beneficios de las objeciones, identificando distintos tipos de prospectos y su tratamiento específico para poder cerrar y ejecutar exitosamente el negocio.

Igualmente, se buscan presentar las reglas de etiqueta y comportamiento profesional, las cuáles son clave para optimizar la habilidad de relaciones interpersonales.

## Etiqueta en la Mesa

En la línea de trabajo de un/a profesional es común que atienda desayunos, comidas o cenas de negocio. Éstas se pueden llevar a cabo en un restaurante, en un salón e inclusive en el domicilio de un/a ejecutivo/a.

Resulta común que la persona ejerza los modales que acostumbra en el día a día en un evento ejecutivo y sin darse cuenta que rompe continuamente reglas de etiqueta en la mesa. El romper las reglas sólo resulta en una proyección y comportamiento poco profesional por parte de la persona. Lo anterior, resulta en una vergüenza para él/ella mismo/a y para los demás que le acompañan.

En esta sección se busca instruir a el/la participante en una serie de reglas básicas; todas ellas clave para garantizar un comportamiento adecuado cuando de alimentos se trata. Éstas oscilan desde el sentado, los hábitos para comer y el uso de cubiertos y accesorios, hasta qué ordenar y cómo comer dichos alimentos. Igualmente, se cubre la vestimenta adecuada, el dilema de si llevar algo para la invitación o simplemente presentarse.

Los buenos modales en la mesa han sido ingredientes de éxito a través de los años; por lo que no manejarse correctamente en la mesa resulta en una pérdida de respeto profesional y, como resultado, un deterioro en la imagen de la persona y de la organización que representa. Por su parte, el manejar adecuadamente las reglas de etiqueta garantiza un comportamiento cómodo y relajado.

## La Palabra Escrita

Por su parte, el taller busca proporcionar a el/la profesional, herramientas y reglas efectivas y prácticas en la expresión escrita. Contarán con una metodología que les permite mejorar notablemente sus habilidades de comunicación escrita.



De esta manera el/la profesional puede escribir de una manera más persuasiva y convincente, al igual que con un estilo claro y directo, que resulta en transmitir el mensaje al lector, así como lograr que el/la mismo/a tome acción en relación con el objetivo que se busca.

La palabra escrita es algo que a muchos/as profesionales se les dificulta. Una buena comunicación escrita sin embargo, es clave para transmitir con claridad las ideas. Un comunicado escrito debe de generar interés y entusiasmo, así como buscar que el lector tome una acción específica. Igualmente, debe ser persuasiva. En todo momento el/la profesional que escribe está finalmente vendiendo algo: una idea, un proyecto, una autorización o un plan, entre otros. En términos generales aún cuando lo que se comunica es importante resulta aún más importante el cómo se comunica; es clave aprender a decir más con menos.

La dinámica de los negocios exige a el/la profesional recaudar información, sintetizarla y ponerla en forma escrita en poco tiempo. La persona no puede darse el lujo de tener inconsistencias y errores. En el ámbito profesional es imperdonable escribir con errores de ortografía, redacción, estilo y contenido. Por ello, entonces, la diferencia entre un documento bien escrito y uno mal escrito, es el resultado; la buena escritura acelera las cosas en tanto la mala las entorpece.

Una persona que utiliza la palabra de una manera poco clara, sólo termina confundiendo más a su lector. Es muy común que los/as profesionales escriban cientos de palabras antes de comunicar directamente su objetivo, por lo tanto escribir con impacto para captar en forma inmediata la atención del lector es elemental. Las palabras, a su vez, deben de estructurarse a manera de motivar a continuar leyendo el documento. Se piensa que entre más elocuente es el texto, más apropiado; el texto debe ser de fácil comprensión. Hacer que alguien lea tres párrafos para llegar al foco del asunto, sólo garantiza que el lector no pase de los primeros renglones.

Hoy en día la habilidad de comunicarse eficazmente da una enorme ventaja competitiva. Un conocimiento técnico profundo permite desarrollarse profesionalmente, pero la comunicación efectiva llevará a el/la profesional más lejos en menos tiempo. El tiempo es cada vez más valioso, por lo que es clave comunicar el mensaje con menos palabras y en menos tiempo.

El formato o estilo debe ser profesional. El documento debe ser atractivo y distintivo; el exceso de palabras solamente conduce al desaliento. Ser concisos, concretos/as y directos/as asegura que el lector absorba el mensaje en poco tiempo.



## Duración

La duración de la presentación de los temas del taller es de 10 horas en dos sesiones de cinco horas cada una a manera de garantizar una asimilación efectiva, así como una interactividad dinámica entre el facilitador y los/as participantes.

## Descripción y Dinámica del Taller

Los temas a incluir durante el taller se presentan a través de una metodología estructurada para que el/la profesional las pueda aplicar en su gestión y garantizar un desempeño efectivo.

En el contexto anterior, el taller se conduce de una manera muy interactiva en donde los/as asistentes participan en dinámicas. La interacción con el público busca un aprendizaje efectivo de los temas expuestos durante el taller. Igualmente, se asignan tareas con base en las cuales el/la participante absorbe de manera más efectiva las herramientas.

Igualmente, se hace uso del apoyo de un video por medio del cual se filman a los/as participantes durante una presentación de venta con una duración de cinco minutos. En la segunda parte del taller se proyectan al público algunos de los videos de los/as participantes a manera de indicar al grupo, las principales áreas de mejora. Este ejercicio es notoriamente efectivo ya que los/as participantes aprenden de ellos/as mismos/as y de los demás. La mejor manera de aceptar el cambio es viéndose a uno/a mismo/a reflejado en la pantalla.



## Descripción del Taller

Los temas que se proponen son los siguientes:

### Imagen Profesional

#### Contenido

1. Video: el video consiste en un simulacro de venta en donde el/la ejecutivo/a actúa como el/la vendedor/a y algunos/as participantes como compradores potenciales
2. Elementos de forma
3. Elementos de fondo
4. Preguntas y respuestas
5. Manejo de personas y situaciones difíciles
6. Revisión de video: se lleva a cabo una revisión de los videos de algunos de los/as participantes, utilizando un monitor, para que, a través de pausas, se identifiquen las áreas de mejora en relación con el material impartido en el contenido del taller.

### Etiqueta en la Mesa

#### Contenido

1. El saludo y el sentado
2. ¿Qué platillos pedir y cuáles evitar?
3. Protocolo durante la espera
4. El uso adecuado de los cubiertos
5. El pan
6. Las entradas



7. La bebida
8. Fumar
9. La cuenta
10. Los chistes
11. Reglas generales de buenos modales en la mesa
12. ¿Cómo poner la mesa cuando eres el anfitrión/anfitriona?
13. ¿Cómo sentar a la gente de acuerdo a su importancia?

## La Palabra Escrita

### Contenido

1. Comunicación verbal versus escrita
2. Definición del mensaje y la acción que se desea del lector
3. La selección correcta de palabras
4. Desarrollo del borrador
5. El uso de los hemisferios del cerebro
6. Secciones de un documento escrito
7. Tipos de documentos
8. Estilos de carta
9. Elementos de estilo



10. Elementos de la comunicación escrita

11. Integración del documento final

## Participantes

La propuesta es para un total de 30 participantes, divididos en dos grupos de 15 personas cada uno. Lo anterior, garantiza la asimilación completa de los conocimientos de los/as participantes y el adecuado manejo de los videos.

## Material de Apoyo para el Taller

Para la impartición del taller, se requiere del siguiente material de apoyo:

- Aula o sala con capacidad para el número de participantes
- Proyector de tipo cañón para PC o compatible
- Rotafolio o pintarrón y plumones de colores
- Micrófono inalámbrico para permitir el libre desplazamiento del facilitador

Cabe mencionar que el facilitador llevará las cámaras de video para llevar a cabo la filmación de los simulacros.

## Entregables

El facilitador proporciona copias del material de presentación para los/as participantes. A su vez, se les hará una entrega a cada uno de ellos/as de su video una semana posterior al fin del taller.