

Para matricularse ir A MENÚ INICIO - MATRÍCULA

U.D. Introducción al protocolo

1. Introducción al protocolo	7
2. El impacto de la comunicación a través de actos	12
3. La comunicación en la empresa	14
4. Atención telefónica. Resolución efectiva de llamadas	16
5. Normas de cortesía aplicadas al marketing telefónico	24
6. Comunicación oral. Hablar en público	27
7. Medios de comunicación. Entrevistas	32
8. Comunicación con la prensa	37
9. Regulación legal de protocolo: Decreto 2099/83	42
Ejercicios	57
Solucionario	61

U.D. 2 Aspectos generales del protocolo

1. Presentaciones y saludos	65
2. Internacionalización del hombre de empresa	70
3. Saber caminar	72
4. Saber sentarse	73
5. Optimistas: el poder de la sonrisa	75
6. Saber pedir las cosas por favor y dar las gracias	77
7. ¿Sabe usted enseñar su casa?	78
8. Las relaciones entre vecinos	80
9. Puntualidad	83
10. Ceder la derecha	85
11. El equipaje	85
12. Condecoraciones	87
13. Tratamientos	90
14. La seguridad en los actos	98
Ejercicios	101
Solucionario	105

U.D. 3 El protocolo en la empresa (I)

1. Tratamientos dentro de la empresa	109
2. Comportamiento social: el tuteo	111
3. El buen tono en las conversaciones	113

4. Los gestos	116
5. La cortesía en la calle y en lugares públicos	126
6. El regalo en la empresa	134
7. El lenguaje de las flores	140
8. Los regalos de empresa	142
Ejercicios	147
Solucionario	151

U.D. 4. El protocolo en la empresa (II)

1. Invitaciones en España y en el extranjero	155
2. Invitado/anfitrión	157
3. Comer correctamente	159
4. Orden para servir	162
5. Invitaciones	163
6. Banquetes	167
7. Protocolo institucional	179
8. La indumentaria de la mujer	181
9. El vestido masculino	184
Ejercicios	189
Solucionario	193

Ejercicio Global