

# ÍNDICE

**Prólogo ..... 13**

**Capítulo I: Evolución del Ceremonial Empresarial..... 17**

Ceremonial Estratégico® ..... 17

Valoración del Ceremonial en la vida moderna..... 19

El Ceremonial de Relaciones Públicas..... 19

Ubicación del Ceremonial en el organigrama de una empresa. .... 19

Descripción de sus principales funciones. .... 20

Algunas pautas a tener en cuenta..... 21

Ceremonial, Relaciones Públicas y Valores. .... 22

Dirección y gestión por Valores. .... 23

Los Valores en acción. .... 24

Globalización y Ceremonial..... 25

**Capítulo II: Ceremonial y Protocolo en la Empresa..... 29**

Relaciones Públicas y Ceremonial..... 29

    Acciones operativas. Acciones tácticas y acciones estratégicas..... 29

Ensayo de las ceremonias..... 31

Acciones, técnicas y tácticas propias del Ceremonial..... 32

|  |    |
|--|----|
| Manual de Ceremonial de Relaciones Públicas. Audiencias..... | 32 |
| Firma de documentos. Manual Corporativo. Libro Blanco.       |    |
| Ensayo de las ceremonias.....                                | 34 |
| Precedencia en el ámbito empresarial.                        |    |
| Principios generales de aplicación. ....                     | 36 |
| Filosofía y naturaleza de la precedencia.....                | 37 |
| La “Ley de la derecha, orden lineal y lateral”.....          | 38 |
| Centro métrico. Proximidad. Orden alfabético.....            | 39 |
| Alternado o rotación protocolar. ....                        | 40 |
| Patrocinio y Mecenazgo.....                                  | 40 |
| Elaboración de un “Plan de Acción Social”.....               | 42 |
| La caridad bien entendida empieza por casa. ....             | 43 |
| Visión, Misión y Valores. ....                               | 44 |
| Balance Social. ....   | 45 |
| Código de Ética.....   | 45 |

### **Capítulo III: El Ceremonial & Relaciones Públicas..... 47**

|  |    |
|--|----|
| Las Relaciones Públicas. Origen. Definición. ....                        | 47 |
| Definición operativa de Relaciones Públicas: .....                       | 47 |
| Las Relaciones Públicas como Estrategia de Comunicación Persuasiva. .... | 48 |
| Imagen: Generalidades. Definición. Importancia.....                      | 54 |
| Clasificación. Articulación y componentes de la Imagen:                  |    |
| la imagen física; la imagen conceptual. La valoración de la imagen. .... | 56 |
| Articulación de una buena imagen.....                                    | 57 |
| Identidad e imagen. ....   | 59 |
| Identidad y estrategia. ....   | 60 |
| Establecer la identidad. Auditoría. Matriz de comunicaciones. ....       | 60 |

### **Capítulo IV. Plan de Relaciones Públicas “INDOOR / PLACE” .... 65**

|   |    |
|---|----|
| Investigación: Encuesta. Sondeo de opinión. |    |
| Auditoría de imagen. Entrevista. ....       | 65 |

|  |    |
|--|----|
| Diagnóstico. FODA.....   | 68 |
| Objetivos.....   | 69 |
| Recursos: método lógico y métodos arbitrarios. ....  | 70 |
| Planificación.....   | 72 |
| Algunas de las herramientas de las que se disponemos a la hora<br>de realizar un programa de RR.PP. & Ceremonial, aplicables<br>a Públicos Internos y Externos. .... | 73 |
| Comunicación. ....   | 81 |
| Evaluación. ....   | 82 |

## **Capítulo V: Redacción Corporativa y Ceremonial..... 83**

|  |    |
|--|----|
| Redacción Corporativa.....   | 83 |
| El estilo objetivo de redacción.....   | 83 |
| Algunos consejos para una más eficiente redacción corporativa. ....  | 83 |
| Algunos “tips” para redactar de forma imparcial.....   | 85 |
| E-Communication & E-Public Relations.....  | 85 |
| Netiquette. ....   | 86 |
| Netiquette aconsejable en la redacción de un correo<br>electrónico de tipo corporativo.....                                | 86 |
| Máximas conversacionales. ....   | 87 |
| Redacción de material destinado a la prensa.....   | 88 |
| Gacetilla de prensa, información de prensa, nota de prensa<br>o press release. ....  | 88 |
| Comunicado de prensa. ....   | 88 |
| Medios masivos, opinión pública y redacción. ....  | 89 |
| Tratamiento periodístico de la información: la noticia,<br>el estilo, estructura y contenido del tema. ....                | 89 |
| Normas para la elaboración, redacción y diligenciamiento<br>de los proyectos de actos y documentación administrativos..... | 91 |
| Modelo de carta estilo inglés y americano. Modelos de cartas<br>y/o esquelas e invitación.....                             | 98 |

## **Capítulo VI: Ceremonial y Organización Integral de Eventos Empresariales ..... 103**

|  |     |
|--|-----|
| Qué tiene de eventual un Evento.....   | 103 |
| Eventos: Llegó el momento de la Profesionalización.....                                  | 104 |
| Dirección Estratégica y Organización Integral de Eventos Académicos y Empresariales..... | 106 |
| Eventos académicos y empresariales.....  | 107 |
| Definición de diversos tipos de eventos.....   | 111 |
| Proceso de Dirección y Organización del Evento.....                                      | 117 |
| Checklist general para la organización de un evento.....                                 | 120 |
| Tareas básicas de comercialización referidas a un evento.....                            | 124 |
| Financiación interna. Financiación externa.  |     |
| Eventos autofinanciados. Financiación mixta. Fijación de precios.                        |     |
| Definición de precios. Precio de inscripción o entrada al evento.                        |     |
| Inscripción temprana. Precio para patrocinadores del evento.                             |     |
| Flujo de fondos. Los honorarios del organizador.   |     |
| La participación de media partners.....  | 124 |
| Condiciones necesarias de un buen estratega en organización.....                         | 131 |
| Análisis práctico de la organización de eventos.....                                     | 131 |
| Planificación de un Congreso.....  | 132 |
| Cronograma tipo de un Congreso con Exposición paralela.....                              | 137 |
| Participación en eventos organizados por terceros.....                                   | 140 |
| Eventos para Público Interno.....  | 141 |
| Ideas respecto de la organización y realización de una Convención.....                   | 143 |

## **Capítulo VII: Ceremonial & Negociación ..... 145**

|  |     |
|--|-----|
| Negociación: concepto.....                         | 145 |
| Saber decir, saber negociar.....                   | 145 |
| Estilos de negociación. Tipos de negociadores..... | 147 |
| Estrategias de negociación.....                    | 148 |
| La Comunicación en la negociación.....             | 149 |
| Lugar de la negociación. Sala de reunión.....      | 149 |

|  |     |
|--|-----|
| Fases de la negociación.....                             | 150 |
| Agenda de la reunión. ....                               | 152 |
| Desarrollo de la negociación: Presentación. Acuerdo..... | 153 |
| Detalles de cortesía.....                                | 156 |
| Negociaciones internacionales.....                       | 157 |

## **Capítulo VIII: Ceremonial y Relaciones Humanas ..... 161**

|   |     |
|---|-----|
| Las Relaciones Interpersonales en el trabajo.....   | 161 |
| El saludo.....  | 162 |
| Puntualidad.....  | 162 |
| Barreras culturales y sociales.....   | 163 |
| Trabajar con intérpretes.....   | 164 |
| La conversación.....  | 164 |
| Valoración de los empleados.....  | 165 |
| Los Mentores.....   | 166 |
| Habilidades para escuchar.....  | 167 |
| Enfoque especialista. Enfoque del oyente. Enfoque flexible.....   | 168 |
| Trabajo en equipo. El trabajo en equipo se basa en las "5 C":<br>Complementariedad. Coordinación. Comunicación.<br>Confianza. Compromiso..... | 171 |
| Diferencias entre equipo de trabajo y grupo de trabajo.....   | 172 |
| Capacitación: motivos que la justifican.....  | 172 |
| Las capacidades a mejorar: capacidad técnica, humana y conceptual.....  | 173 |
| Importancia de la capacitación. Condiciones de la capacitación.....   | 174 |
| Comunicación Oral. La Oratoria. Expresión oral y escrita.....   | 175 |
| Comunicación organizacional. Comunicación. Ceremonial. Sistemas.....  | 176 |
| Teoría Sistémica de la Comunicación Humana.....   | 176 |
| Algunos axiomas de la Comunicación.....   | 178 |
| La interacción como sistema.....  | 181 |
| Principios que rigen a los sistemas.....  | 181 |
| Conceptos para el análisis de los sistemas.....   | 183 |

## **Capítulo IX: Ceremonial Social y Urbanidad ..... 185**

|   |     |
|---|-----|
| Definición. Alcances. ....  | 185 |
| Eventos sociales. Premisas generales para la organización de actos sociales y fases del proceso de organización de un evento social. ....   | 187 |
| Agasajos: El vino de honor. El cóctel. Cóctel con entidad propia. El almuerzo y la cena. ....   | 189 |
| Modales en la mesa. 10 consejos básicos a tener en cuenta. ....   | 193 |
| Las formas del saludo: Apretón de manos. El beso en la mejilla. “Chau”. ....  | 196 |
| El significado de ciertas costumbres y tradiciones en las bodas. ....   | 198 |
| Algo nuevo, algo viejo, algo prestado y algún detalle de color azul. ....   | 199 |
| Algunas supersticiones sobre las bodas. Significados de algunas flores del ramo de novia. La mesa de los novios: la mesa presidencial. Denominaciones de los aniversarios de boda. ....                                   | 199 |
| Las mesas. Formatos más frecuentes: Mesa redonda para ejecutivos. Mesa rectangular para ejecutivos: estilo inglés, estilo francés. Tamaño de las mesas. Modelos de cómo presentar una mesa: desayuno. Comida formal. .... | 202 |
| Mantelería. Colocación de la vajilla. Cubiertos. Las copas. ....  | 207 |

## **Anexo I: Vexilología & Condecoraciones ..... 209**

|   |     |
|---|-----|
| Vexilología. ....   | 209 |
| Las banderas y el Ceremonial. ....                        | 209 |
| Ceremonial de la Bandera. ....                            | 212 |
| Especificaciones de la Bandera Oficial de la Nación. .... | 214 |
| Bandera de Ceremonia de la Nación. ....                   | 215 |
| Bandera de Ceremonia. ....                                | 216 |
| Himno Nacional. ....                                      | 219 |
| Bandera Nacional. ....                                    | 219 |
| Condecoraciones. ....                                     | 220 |

---

|   |                |
|---|----------------|
| <b>Anexo II: Diplomacia y Cortesía .....</b>                                  | <b>227</b>     |
| Igualdad jurídica de los Estados .....  | 227            |
| Precedencia protocolar de la República Argentina.....                         | 228            |
| Modo de establecer la precedencia.....  | 235            |
| Representación protocolar.....  | 239            |
| Competencia protocolar.....   | 240            |
| Manual de instrucciones protocolares.<br>Ciudad Autónoma de Buenos Aires..... | 242            |
| <br><b>Anexo III: Responsabilidad Social Empresarial.....</b>                 | <br><b>253</b> |
| R.S.E.....  | 253            |
| “RSE” y la generación de Valor Sostenible.....                                | 254            |
| Pacto Mundial de las Naciones Unidas.....                                     | 257            |
| Los nueve principios del Pacto Mundial.....                                   | 258            |
| La medición de la responsabilidad de las empresas.....                        | 259            |
| <br><b>Bibliografía.....</b>  | <br><b>261</b> |