Materia: Etiqueta de Negocios

*Prof Rosa María López Larios*



**Grupos: 43A / 83A**

|  |  |
| --- | --- |
| **TEMA: Imagen Empresarial**  **Subtema: Situaciones de la imagen empresarial** | **Clases: 5 -6**  **Fecha: Febrero 19 al 23** |

**OBJETIVO:**

Reconocer los efectos que tienen determinados comportamientos de los miembros de una organización para que terceras personas se formen una imagen positiva o negativa de la empresa.

**INSTRUCCIONES**: Revisar la información contenida en el presente documento y realizar un mapa mental referente al tema. Documento para elaborar en el cuaderno de notas.

**CONTENIDO:**

**INTRODUCCION**

La imagen que los clientes internos y externos, principalmente que éstos últimos, se forman de una empresa, surge de determinados momentos o situaciones que se dan desde el primer contacto que tienen con algún trabajador de la misma.

La imagen se determina por la comunicación tanto verbal como no verbal que el miembro de una empresa asume, además de la capacidad para dar solución ante determinada situación que se presente.

**DESARROLLO**

Existen determinados comportamientos que demuestran la falta de etiqueta empresarial y que influyen de manera negativa en la imagen de la organización y del servicio que prestan. Por lo anterior, a continuación se mencionan algunas actitudes que deben evitarse al tener contacto con clientes tanto internos como externos

* No realizar llamadas telefónicas de asuntos personales cuando se atiende a un cliente. Se requiere centrar la atención en el cliente.
* No ser agresivo al estrechar la mano de la persona que se le presente. Dar un apretón firme y soltar enseguida.
* Es importante la forma de expresarse ante un cliente. Evitar los tuteos y las malas respuestas.
* Evitar, en el caso de empleadas, los vestidos o blusas muy cortas o escotadas en el desempeño del trabajo diario. Hay que evitar emitir una imagen equivocada.
* Cuidar el envío de correspondencia y comunicados, evitar errores ortográficos.
* No realizar delante de los clientes o delante de cualquier trabajador llamados de atención verbales.
* No tomar medicamentos delante de los clientes.
* No ofrecer cosas al cliente que no se puedan cumplir. Ser honesto.
* No ingerir alimentos delante de los clientes.
* No hablar de problemas personales con los clientes.
* No comportarse discriminativamente durante el proceso de entrevistas.
* Aplicar las normas básicas de la cortesía en todo momento.

**IMAGEN EMPRESARIAL EN LAS ENTREVISTAS**

Los funcionarios que trabajan en una empresa, deben brindar la mejor imagen al tener contacto con el nuevo aspirante. Deben dar buen trato para que la persona se lleve la mejor opinión de la empresa.

Desafortunadamente en muchos casos los empleados se olvidan de las normas elementales de la etiqueta como la puntualidad, hasta el punto de hacer esperar al candidato horas sin excusa alguna y de tener un trato déspota. Por lo tanto, es conveniente mantener una actitud cordial, respetuosa, amable, y formal.

No es conveniente utilizar el tuteo, a menos que se determine por política para tener “más confianza” con el aspirante.

En el caso del entrevistado, es recomendable llevar consigo material de primera mano como tarjetas personales, un bolígrafo apropiado, una agenda para tomar cualquier anotación de importancia.

Si la entrevista es en otro país, se debe verificar la etiqueta en las presentaciones de ese país. Ser natural, sencillo e inteligente para sortear cualquier situación que se presente.

**TAREA:**

* Realizar un collage para entregar separando en una misma hoja actitudes (mínimo 5) que denotan cumplimiento con la imagen empresarial y aquellas que no concuerdan ni favorecen dicha imagen. Tarea para ser entregada de acuerdo a las especificaciones para la elaboración de trabajos dadas en clase.