

## Unidad de Etiqueta, Protocolo, Relaciones Humanas y Atención al Cliente

### **Objetivo:**

El alumno estará en capacidad de aplicar las normas de comportamiento básicas para aumentar la satisfacción de su equipo de trabajo, de sus huéspedes y por ende la personal.

### **1.0 PRINCIPIOS DE ETIQUETA**

**1.1. *Etiqueta*:** es el conjunto normas universales, mejor aun, de *Buenos Modales* que están presentes siempre que interactuamos con otros seres humanos y que debemos ponerlos en práctica todos los días y en todo momento.

No hay mejor sitio que el *hogar* para *PRACTICAR* nuestros buenos modales. Ya que es en este lugar donde podemos tener la certeza de sentirnos amados, valorados y respetados. Cuando usted elogia a sus hijos por sus buenos modales, le entrega al mundo a un mejor ser humano, un ser que se respeta a sí mismo y a los demás.

\* *"Las expresiones sencillas de buena educación crean un ambiente que hace mucho más manejables los problemas cotidianos, el ser amables para pedir favores a nuestros familiares hará que estos se sientan mucho mas atraídos a hacerlos. Trate a los miembros de su familia como si fueran invitados de honor y sus reacciones le sorprenderán."* <sup>1</sup>

Hay momentos en los que creemos erróneamente que la familiaridad y la confianza hacen que nuestras palabras de respeto y de cordialidad sean cada vez más escasas, pero no es así, mientras mas años convivimos con alguien, mayor deberá ser nuestro respeto y amabilidad. Razón por la cual nuestra cortesía debe ser *expresiva*.

❖ *El objetivo fundamental de la Etiqueta es hacer que todas las personas que nos rodean se sientan cómodas y tranquilas. Esto nos incluye también a nosotros*

### ***1.2 Consejos de Etiqueta para recordar:***

- ✓ Diga siempre “por favor” y “gracias”
- ✓ No se olvide de saludar
- ✓ Colaboré con tareas simples en su hogar y en su lugar de trabajo
- ✓ No grite, hable
- ✓ Piense antes de hablar
- ✓ Aprenda a escuchar
- ✓ Siéntese a comer a tiempo, limpio y debidamente vestido
- ✓ Espere que todos estén sentados para empezar a comer
- ✓ No hable mientras tena alimentos en la boca
- ✓ Espere que todos acaben de comer para levantarse de la mesa

### 1.3 Etiqueta en la mesa.-

La mesa quizás es el lugar mas indicado para demostrar nuestra cortesía con los demás, razón por la cual vamos a recordar ciertos temas importantes:

### 1.4 Los Cubiertos.-



**El cuchillo:** El cuchillo se sujeta de manera que el mango quede oculto en la palma de la mano. Sostenga el mango con los dedos meñique, anular y medio; presione hacia abajo en el lomo, con el dedo índice, sin tocar el filo. Se lo manejará solo con la mano derecha.



**El tenedor:** Cuando utiliza el tenedor sin el cuchillo, lo tomará con la mano derecha y con las púas hacia arriba; dejando el extremo, del mismo, descansar sobre el dedo medio.

**La cuchara:** A la cuchara, la tomará de la misma forma que el tenedor; la llevará a la boca por la punta. En algunos países se usa, llevarla a la boca por uno de sus lados. Al terminar de tomar la sopa, dejará la cuchara dentro del plato hondo. Con el consomé la dejará sobre el platillo de la taza. Al tomar café, la cucharilla se emplea únicamente para remover el azúcar (no para probar o tomarlo a cucharadas), y una vez agitado el líquido, se la deja sobre el platillo de la taza.

❖ *Cuando terminamos de comer o deseamos beber agua debemos dejar los cubiertos sobre el plato, limpiarnos los labios con la servilleta y tomar el líquido del vaso.*



## **2.0 RELACIONES HUMANAS**

El estudio de las Relaciones Humanas, es fundamental para prevenir y superar conflictos individuales y colectivos, tanto en el ambiente familiar, social y laboral, con el fin de fomentar relaciones armoniosas y duraderas.

Al estar conciente de que con la constante aplicación de las RR.HH. desarrollamos fuentes de comprensión y solidaridad entre los seres humanos, tomaremos en cuenta la necesidad de su aprendizaje.

El tener una constante actitud positiva y de servicio con los demás nos anima y nos *capacita* para dar y recibir con dignidad.

Cada persona tiene sus propias opiniones y maneras de pensar y de actuar, y es nuestro deber y nuestro derecho que respetemos y nos respeten nuestra forma de pensar y opinar. Este concepto simple nos ayudará a convivir en un ambiente armónico con nuestros semejantes.

### **2.1 Comportamiento:**

Un comportamiento adecuado es aquel que hace que las personas que conocemos nos respeten y nos aprecien por lo que somos y por lo que hacemos.

Todos tenemos la obligación de colaborar en la Comunidad para que el comportamientos de todos los compañeros sea cada día mejor.

### **2.2 Consejos sobre un comportamiento adecuado:**

- Hacer sentir a los amigos que hay algo valioso en ellos
- Evitar criticar a los demás en su ausencia
- Olvidar nuestros errores pasados y luchar por las nuevas realizaciones del presente y del futuro
- Regalar un sonrisa a los demás
- Sea tan fuerte que nada ni nadie pueda perturbar la paz de su espíritu
- Hablar de salud, progreso y felicidad a todos
- Aceptar las diferencias en nuestros familiares, vecinos y amigos... ser tolerantes

<b><i>Lo que necesitamos para tratar a los demás</i></b>		
<i>A los ancianos</i>	-	<i>paciencia</i>
<i>A los niños</i>	-	<i>cariño</i>
<i>A los educados</i>	-	<i>cortesía</i>
<i>A los Inteligentes</i>	-	<i>lógica</i>
<i>A los Altivos</i>	-	<i>tolerancia</i>
<i>A los tímidos</i>	-	<i>afabilidad</i>
<i>A los nerviosos</i>	-	<i>consideración</i>
<i>A los suspicaces</i>	-	<i>franqueza</i>
<i>A los vacilantes</i>	-	<i>decisión</i>
<i>A los exagerados</i>	-	<i>prudencia</i>
<i>A los exigentes</i>	-	<i>exactitud</i>
<i>A los indiferentes</i>	-	<i>jovialidad</i>
<i>A los preguntones</i>	-	<i>respuestas</i>
<i>A los tristes</i>	-	<i>alegría</i>

### 2.3 Imagen Personal:

Balzac uno de los grandes pensadores de todos los tiempos decía **“Te reciben según te presentas, te despiden según te comportas”**. Analizando profundamente este pensamiento, debemos llegar a las siguientes conclusiones:

- Seremos muy cuidadosos de nuestro aseo personal
- Mantener limpia nuestra ropa
- Los hombres que usen barba o bigotes deberán cuidar de su aspecto
- Las mujeres cuidado especial de nuestros peinados
- Mantener las uñas limpias, mas aun cuando voy a trabajar con alimentos
- Uso constante de agua, jabón y desodorante



❖ *Las personas nos juzgan por como nos ven. "Somos vistos por fuera y adivinados por dentro".*

### 3.0 ATENCIÓN A HUESPEDES

Los turista nacionales o extranjeros que viene a visitarnos lo hacen porque quieren conocernos, saber cómo somos, qué comemos, cómo vivimos... es decir quieren aprender sobre nuestras costumbres.

Ellos deben ser recibidos con amabilidad y respeto, estas personas desean tener una habitación limpia y cómoda, su comida al ser nueva y diferente a la que ellos comen, deberá estar bien presentada, de manera ordenada y rápida.



- Nosotros haremos que sus experiencias y su viaje sean inolvidables
- Debemos estar atentos a sus necesidades
- Mantengamos nuestras tradiciones tal y cómo son
- Tendremos que ser muy ordenados
- Una sonrisa ayuda mucho
- Debemos escuchar con atención
- Recordemos el nombre de nuestros visitantes

❖ *Si nuestros huéspedes se van contentos y se sintieron bien atendidos pronto volverán o nos enviarán a sus amigos y familiares*

## PROTOCOLO

Es la ordenada serie de reglas que tenemos que seguir cuando estamos celebrando fiestas sociales o culturales de nuestra comunidad, ciudad o país. Es normal que para eventos especiales invitemos autoridades políticas, civiles y/o religiosas. A estas personas debemos darles un lugar especial, todas las autoridades tienen un lugar especial. Esta ordenación se llama *PRECEDENCIA*.

- La ordenación de invitados por precedencia esta escrita en el registro oficial .
- Hay una regla para cada cosa y persona
- Las reglas de protocolo son simples y nos ayuda a organizar los eventos sociales, culturales, etc.

❖ *El protocolo es el orden en el que van a suceder las cosas. Hay una organización paso por paso par nuestras fiestas especiales.*



- ✓ En protocolo el lugar mas importante es el de la *derecha*.
- ✓ El anfitrión o autoridad de la comunidad irá en el *centro*
- ✓ Las banderas se colocan en el mismo orden que las personas
- ✓ Debemos tener todas las cosas listas antes de que lleguen los invitados y autoridades a nuestras reuniones
- ✓ Hay que preparar el *programa* de los eventos y escoger una persona que hable en público
- ✓ El programa nos ayuda a escribir el *guión*
- ✓ Los eventos deben ser cortos
- ✓ Debemos escribir cuales son nuestras fiestas importantes