**Ficha de formación JUST:** **Etiqueta empresarial**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Título** | Etiqueta empresarial | |
| **Palabras clave** | Empresa, Etiqueta, Protocolo, Lugar de trabajo, Comportamiento, Entorno empresarial | |
| **Proporcionado por** | RRA Severne Primorske d.o.o. Nova Gorica | |
| **Idioma** | Español | |
| **Objetivos** | El objetivo de este módulo de formación es introducir el concepto de etiqueta empresarial y su papel a la hora de presentar una imagen de empresa unida, fomentar el respeto mutuo entre los miembros del equipo y mejorar la comunicación en el lugar de trabajo. El módulo explicará por qué debe ser entendido y apreciado por todos para que la organización sea capaz de hacer negocios en cualquier circunstancia. | |
| **Resultados de aprendizaje** | * Comprender el papel de la etiqueta empresarial en un entorno de negocios * Conocer los comportamientos y actitudes que deben adoptarse en una relación comercial internacional * Comprender cómo representar a la empresa y sus valores | |
| **Área formativa** | **Protocolo empresarial** | **X** |
| **Habilidades digitales** |  |
| **Habilidades blandas** |  |
| **Smart Working** |  |
| **Índice de contenidos** | **Etiqueta empresarial**  **Unidad 1: Introducción a la etiqueta empresarial**  Sección 1: Introducción  Sección 2: Aprender y descubrir  Sección 3: Actitud y visibilidad  **Unidad 2: Etiqueta empresarial en la práctica**  Sección 1: Algunos consejos  Sección 2: Netiqueta  Sección 3: Buenas prácticas | |
| **Contenido de formación** | **Etiqueta empresarial**  **Unidad 1: Introducción a la etiqueta empresarial**  **Introducción**  La etiqueta en los negocios desempeña un papel importante en el establecimiento de relaciones con otras personas, especialmente en un entorno internacional. No se trata sólo de normas y reglamentos, sino también de proporcionar un confort social básico y crear un entorno en el que los demás se sientan cómodos y seguros. Una mejor comunicación es la clave para lograr este objetivo.  El principal objetivo de la etiqueta empresarial es facilitar la comunicación y establecer una comodidad social básica entre los representantes de una empresa y los agentes internacionales. Dominar los códigos culturales también es importante para crear relaciones comerciales duraderas y fructíferas para todas las partes implicadas.  El objetivo último de la etiqueta empresarial es crear una relación de confianza, transmitir una imagen positiva de la empresa y hacer que la gente quiera ser socia y contribuir a su éxito.  **Aprender y descubrir**  Para hacer negocios con éxito en un país extranjero, es fundamental recabar información sobre el país o países de destino y sus costumbres. También es importante comprender el contexto histórico, geopolítico y económico de los países en cuestión. Investigar un poco sobre las costumbres y la conducta empresarial le ayudará a no ofender a nadie y a saber a quién dirigirse y cómo hacerlo. Cuando se reúna con representantes de una empresa extranjera, es esencial averiguar con quién está hablando y su función o papel real. Conocer su poder y capacidad de decisión más allá de su título es crucial. Los interlocutores discretos pueden ser decisores esenciales, por lo que es importante estar bien asesorado y tener referencias fiables.  Para comprender un país, su funcionamiento y sus gentes, es importante hacer un reconocimiento sobre el terreno. Esta primera observación permite comprender mejor cómo se comunica la gente, cómo dirigirse a las personas según su rango o casta y cómo inspirar respeto. También es esencial descubrir el mundo de los negocios y cómo funciona. ¿Está el mercado abierto a las empresas extranjeras? ¿Es necesario pensar en un socio local? ¿Cuáles son las normas que hay que respetar?  **Actitud y visibilidad**  Vestir adecuadamente y tener un lenguaje corporal correcto es clave para causar una buena impresión. Entre la comodidad, la profesionalidad y la cortesía existe un delicado equilibrio que difiere de un país a otro. Por lo tanto, es importante informarse del código de vestimenta del país, la empresa y el tipo de evento, que es una señal de respeto a sus interlocutores.  Como representante de su empresa, desempeña un papel importante en su imagen y en la de sus empleados. Debe ser educado y comedido en sus intercambios. Utilizar algunas palabras en el idioma local siempre es bien recibido. Evite los juicios de valor y sea discreto con la información intercambiada. Tómese su tiempo para explicar lo que hace fuerte a la empresa y anunciar sus valores: honradez, curiosidad, capacidad de compromiso, confianza y transparencia. Recuerde que usted es el embajador de su empresa y que su comportamiento se examina con lupa.  Después de descubrir el país y sus costumbres, es esencial preparar sus reuniones de negocios. Debes redactar notas con los elementos más importantes. Como mujer empresaria, debes estar aún más atenta. Es aconsejable adoptar un código de vestimenta y una actitud lo más neutra posible. En algunos países, es imprescindible cubrirse el pelo y llevar pantalones y ropa de manga larga. También es importante saber el nombre de la persona con la que te vas a reunir, fijarte en su cara y apagar el smartphone.  **Unidad 2: Etiqueta empresarial en la práctica**  **Algunos consejos**  En el mundo globalizado de hoy en día, la etiqueta empresarial desempeña un papel crucial en el éxito de las relaciones internacionales. Con diferentes normas y prácticas culturales, puede resultar difícil navegar por diversas actividades empresariales manteniendo al mismo tiempo una imagen respetable de su empresa. Sin embargo, si se centra en algunos pilares esenciales de la etiqueta empresarial, podrá establecer una base sólida para sus relaciones comerciales. La autenticidad y la integración son elementos clave de la etiqueta empresarial. Mantener una imagen coherente de su empresa es esencial para generar confianza con sus interlocutores. Al mismo tiempo, integrarse en la cultura del país extranjero demuestra su voluntad de comprender y respetar su forma de hacer negocios. Esta sutil alquimia puede ayudar a establecer un entendimiento y una confianza mutuos, que son cruciales para el éxito de las relaciones comerciales. La adaptabilidad también es crucial en la etiqueta empresarial. No existe una solución única para todos los casos de negocios internacionales. Por el contrario, es necesario ajustar los ingredientes a cada situación. Observar y aprender de representantes establecidos de empresas extranjeras puede ser un excelente punto de partida. Además, ser consciente del ambiente y comprender los matices de la situación también puede ayudar a establecer relaciones comerciales sólidas.  **Netiqueta**  En la era digital actual, la netiqueta, o etiqueta en línea, es cada vez más importante en los negocios internacionales. Es fundamental dedicar tiempo a recopilar información sobre el país o los países de destino, incluido su contexto histórico, geopolítico y económico, e investigar las costumbres y la conducta empresarial para evitar ofender al hacer negocios en línea. Controlar y gestionar su presencia en Internet también es esencial. Es crucial saber con quién se comunica y su función o papel más allá de su título. Los interlocutores discretos también pueden ser decisores esenciales, por lo que es importante evitar cualquier error de juicio que pueda ser perjudicial para el desarrollo de la empresa. Las referencias y consejos fiables pueden ser muy valiosos en este sentido. Gestionar su imagen en Internet también es crucial para llevar a cabo con éxito negocios internacionales. Entender el funcionamiento y la cultura de un país es necesario para comunicarse con eficacia y mostrar respeto. Es crucial descubrir el mundo de los negocios y comprender si el mercado está abierto a empresas extranjeras o si es necesario un socio local. Conocer la normativa y las costumbres que hay que respetar también es vital para entablar relaciones fructíferas y hacer negocios en línea.  **Buenas prácticas**  El objetivo principal es ser comprendido, apreciado y capaz de hacer negocios en cualquier circunstancia. Es importante plantearse retos y aprender de las empresas de éxito. La comunicación eficaz y la promoción de la empresa en el extranjero requieren medios y métodos decisivos, como la utilización de distintas herramientas de comunicación en línea. Establecer contacto telefónico o por vídeo también es importante para comprender mejor las necesidades y entablar relaciones. También es importante medir el rendimiento de las presentaciones y los argumentos mediante encuestas y sondeos en línea. La diversidad de género está cada vez más aceptada en el mundo empresarial debido a la globalización, y la digitalización facilita el trabajo a distancia y el acercamiento a clientes internacionales. Estas nuevas formas de trabajar aportan modernidad e innovación a un entorno laboral tradicionalmente reservado. | |
| **Glosario** | **Etiqueta empresarial:** Comportamiento en el mundo empresarial y cultura de empresa.  **Buenos modales:** Muestra una etiqueta de negocios adecuada teniendo buenos modales**.**  **Netiqueta:** Buenos modales en los negocios y en Internet.  **Código de vestimenta**: Un conjunto de normas, a menudo escritas, sobre la vestimenta que deben llevar los grupos de personas. Los códigos de vestimenta se crean a partir de percepciones y normas sociales y varían en función del propósito, las circunstancias y las ocasiones. Es probable que las distintas sociedades y culturas tengan códigos de vestimenta diferentes. El código de vestimenta también permite a los individuos interpretar el comportamiento de los demás como bueno o malo por la forma en que se expresan con su elección de indumentaria. | |
| **Autoevaluación (preguntas y respuestas tipo test)** | 1. En el lugar de trabajo, ¿cuál de estas acciones es apropiada?   1. Hablar de política. 2. Mantener vagas conversaciones sobre el trabajo. 3. **Evitar el parloteo.** 4. Cambia de opinión a menudo.   2. Los principios rectores en el entorno laboral pueden incluir:   1. **Emplear la crítica constructiva.** 2. Mostrar indiferencia hacia un cliente. 3. Mostrar favoritismo. 4. A y C.   3. ¿Cuál de las siguientes es apropiada durante una reunión de trabajo?   1. Llevar una fragancia fuerte. 2. **Pedir aclaraciones.** 3. Leer las publicaciones de tus amigos en las redes sociales. 4. Explicar los motivos personales que te han hecho llegar tarde.   4. ¿Cuál de los siguientes es un indicador de profesionalidad?   1. Mostrar arrogancia al conocer a un nuevo cliente. 2. Vestir cómodamente sea cual sea la situación. 3. **Demostrar entusiasmo por aprender.** 4. Mostrar respeto hacia los demás de forma selectiva.   5. ¿Cuáles son las mejores prácticas para tener éxito en los negocios en el extranjero?   1. **Tres acciones clave a realizar: trabajar a distancia con herramientas de Internet, establecer contactos telefónicos o por vídeo, evaluar el rendimiento de la propia acción mediante encuestas** 2. Las redes sociales se utilizan principalmente para la comunicación y la publicidad en línea 3. Utilizamos campañas publicitarias ofrecidas a escala mundial por operadores de Internet   6. ¿Cuál de las siguientes opciones valoran los empresarios?   1. **Pedir ayuda cuando sea necesario.** 2. Salir siempre puntualmente cuando termine el horario de trabajo. 3. Utilizar el altavoz para todas las llamadas. 4. Decoración generosa del espacio común de oficinas. | |
| **Bibliografía** | * <https://www.hellowork.com/fr-fr/medias/business-etiquette-ce-quil-faut-faire-et-ne-pas-faire-selon-les-pays.html> * <https://businessculture.org/business-culture/business-etiquette/> * <https://www.wdstorage.co.uk/news/2014/09/international-business-etiquette-infographic> * <https://www.verywellmind.com/ten-rules-of-netiquette-22285> | |
| **Recursos (vídeos, enlace de referencia)** | * <https://www.youtube.com/watch?v=qWbWL0l3ySk> * <https://www.youtube.com/watch?v=88PGRvB-Scs> * <https://www.youtube.com/watch?v=7T-Wf3Wdbms> * <https://www.youtube.com/watch?v=ye_FyRCGm_8> * <https://www.youtube.com/watch?v=waN77bEaApY> * <https://www.vogue.co.uk/article/black-tie-dress-code> * <https://www.mycwt.com/fr/fr/insights/business-etiquette-guide/> * <https://www.cadremploi.fr/editorial/actualites/actu-emploi/detail/article/les-us-et-coutumes-professionnelles-a-travers-le-monde.html> * <https://www.attijaritrade.ma/fr/choisissez-votre-marche-cible/profils-pays/etats-unis/pratiques-des-affaires> * <https://www.cadre-dirigeant-magazine.com/brand-talks/mieux-comprendre-letiquette-des-affaires-en-amerique/> * <https://www.dynamique-mag.com/article/faire-affaires-etranger-culture-signature.4101> * <https://www.dynamique-mag.com/article/coutumes-etranges-entreprise-international.10073> * <https://www.youtube.com/watch?v=NJfx_cHfSi8> * <https://www.kaspersky.com/resource-center/preemptive-safety/what-is-netiquette> | |