



CURSO INTERNACIONAL:

Etiqueta e Imagen Personal y Corporativa para Empresas Turísticas

Del 1 al 3 de Septiembre 2010

1. Presentación

Este curso trata sobre la importancia que tiene para todo profesional el manejar una imagen personal y empresarial de calidad trascendental en las relaciones humanas.

Los módulos a desarrollar en el curso son:

a) Imagen Personal

La primera impresión es la que cuenta. Se dice que son suficientes los primeros 4 minutos para proyectar una imagen adecuada o inadecuada. Por lo tanto, ocuparnos por mantener y por transmitir una imagen integral impecable es parte esencial del profesional del siglo XXI, es una de las claves para el éxito profesional y social. Todo ser humano refleja lo que es internamente de manera inconsciente. Tenga presente que la imagen personal es decisiva el momento de escoger a las personas y a las empresas con las que vamos a negociar.

b) Imagen Empresarial

La imagen personal influye decisivamente en la proyección de la imagen de una empresa. Esta imagen se logra a través del contacto que tienen sus ejecutivos y colaboradores con el público externo y particularmente con la calidad de la atención y servicio al cliente que los mismos brindan.

c) Etiqueta Social

Quién piense que este tema es únicamente susceptible de aplicarse en esferas sociales altas y de gente con dinero, está muy equivocado. Toda persona que se quiera a sí misma debe procurar practicar diariamente los buenos modales. Esta práctica no tiene lugar específico, horario o género.



Los buenos hábitos de cortesía y respeto a las normas que deben observarse en la mesa, en los actos familiares, sociales, empresariales entre otros, demuestran la educación y conocimiento que tenga toda persona que los practica y lo hace con naturalidad.

2. Objetivos del Curso

- Propiciar la configuración de una imagen personal que acentúe los atributos de la personalidad interna y externamente y proyecte características de distinción, mesura y sensatez. La proyección de una imagen personal agradable, facilita una mayor aceptación de los demás y es la clave del éxito.
- Proporcionar al ejecutivo y empleado herramientas que les permitan proyectar una imagen empresarial competitiva y de calidad que garantice el éxito de los objetivos propuestos por los directivos de la empresa; concienciar que la apariencia personal junto con un trato respetuoso y cortés entre el personal y hacia los usuarios aseguren una excelente imagen empresarial, con servicio ágil y eficiente.
- Hacer un hábito de los buenos modales a fin de propiciar una mejor relación entre las personas en cualquier medio que se desenvuelvan; alcanzar un comportamiento adecuado y oportuno en todos los actos del convivir diario.

3. Instructora

El curso será dictado por **Paulina Bucheli del Ecuador**, Conferencista Internacional y Conductora de Programas de televisión relacionados a Etiqueta Protocolo e Imagen Personal.

Mayores detalles en:

<http://www.turismoruralbolivia.com/img/CVPaulinaBucheli.pdf>



4. Contenido del Curso

A. Programa de Imagen Personal

Tema	Contenido
IMAGEN PERSONAL	Sus elementos: internos y externos Imagen Emocional: Autoestima Imagen Física Apariencia Personal

Tema	Contenido
ETIQUETA SOCIAL	<p>Detalles de elegancia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ∞ Cómo manejar con elegancia las situaciones embarazosas. ∞ Estornudos, indigestión y otros fenómenos biológicos. ∞ Cuando se nos derrama la sal, el agua o el vino ∞ Evite accidentes innecesarios. <p>Del comportamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ∞ Formula RES ∞ Comunicación Efectiva (verbal y no verbal) ∞ Modales y comportamiento. ∞ Dejar los malos hábitos: fumar, masticar chicle, gritar, usar palillos, maquillaje en público, uso del pañuelo, tocarse en público. <p>Comunicación verbal efectiva</p> <ul style="list-style-type: none"> ∞ Vocabulario adecuado e inadecuado. ∞ Pronunciación. ∞ Temas que no se deben tratar en público. ∞ La voz: volumen y modulación. ∞ Frases inadecuadas.

B. Programa de Imagen Empresarial

<i>Tema</i>	<i>Contenido</i>
COMPORTAMIENTO EN LA OFICINA	Principios básicos: <ul style="list-style-type: none">∞ Puntualidad, discreción, responsabilidad.∞ El trato de los superiores a los subordinados.∞ El trato de los subordinados a los superiores.∞ Vestir para el trabajo.∞ Uso de uniforme (reglamento interno).∞ Las identificaciones. Comunicación ejecutiva: <ul style="list-style-type: none">∞ Técnicas.∞ Errores más comunes∞ Uso de las tarjetas de presentación: profesionales, corporativas, personales.∞ Uso del teléfono, celulares corporativos.∞ Atención de llamadas.∞ Contestadores automáticos, recepción de mensajes.∞ Cartas, emails. Elaboración y contestación.∞ Redes sociales laborales∞ Chats: internos y externos.∞ La etiqueta y el ciberespacio. Visitas en la oficina: <ul style="list-style-type: none">∞ Recepción del visitante en la sala de espera.∞ Atenciones al visitante.

C. Programa de Etiqueta Social

Tema	Contenido
ETIQUETA SOCIAL	Principios Básicos: <ul style="list-style-type: none">∞ ¿Qué es etiqueta?∞ Los buenos modales empiezan en casa.∞ Definir expectativas ayuda a conservar la armonía.∞ Respeto por los demás.∞ Comportamiento en la calle, en los hospitales, lugares públicos, en el ascensor.
LAS INVITACIONES	Atienda y déjese atender: <ul style="list-style-type: none">∞ Cómo organizar una reunión social∞ Las invitaciones∞ El menú∞ Cómo recibir a los invitados∞ Recepciones formales e informales∞ Cómo ser un buen invitado∞ Aprenda a dar y recibir.
LOS BUENOS MODALES EN LA MESA	La mesa, momento crucial: <ul style="list-style-type: none">∞ Cómo, cuándo y dónde sentarnos.∞ El uso de los cubiertos: diferentes estilos.∞ Los diversos platos.∞ La servilleta y su uso.∞ Alimentos difíciles de comer.∞ El vino.∞ La sobremesa.
GRANDES ACONTECIMIENTOS	Cuando celebramos la vida y acompañamos en el dolor: <ul style="list-style-type: none">∞ La llegada de un bebé:∞ Baby shower.∞ Nacimiento.∞ Adopciones.∞ Bautizos.

- ☞ Primera Comunión.
- ☞ Fiestas infantiles.
- ☞ Quince años.
- ☞ Graduaciones.
- ☞ Matrimonios.
- ☞ Navidad.
- ☞ Fiestas Judías.
- ☞ Fiestas Nacionales.
- ☞ Días especiales.
- ☞ Cuando enferma un ser querido.
- ☞ Cuando muere un ser querido.

SITUACIONES ESPECIALES

En la vida hay situaciones que son especiales cómo:

- ☞ Los viajes
- ☞ Relacionarnos con personas con capacidades diferentes.

5. Fecha, Duración del Curso y Horarios

El Curso se efectuará del 1 al 3 de Septiembre del presente año. Los horarios serán:

- **Miércoles 01:** 14:30 p.m. – 21:00 p.m.
- **Jueves 02:** 14:30 p.m. – 21:00 p.m.
- **Viernes 03:** 8:30 a.m. – 12:30 p.m. y 14:30 p.m. – 21:30 p.m.

6. Lugar de Realización

Hotel Calacoto Calle 13 Zona Sur (La Paz, Bolivia)

7. El Curso está dirigido a:

Profesionales de imagen, Asesores y Expertos en marketing, Licenciados y Técnicos en Turismo, Docentes, Empresas de Turismo, Hoteles, Líneas Aéreas, Personal de Atención al Cliente, líderes y representantes de comunidades, encargados de unidades de turismo y relaciones públicas en Prefecturas, Municipios, Cooperación Internacional y estudiantes que cursan talleres y proyectos de grado.



8. Costo de Inscripción

- Profesionales: 70 \$us. Hasta 14 de Agosto **Después 80 \$us.**
- Estudiantes: 60 \$us. Hasta 14 de Agosto **Después 70 \$us.**

Incluye: CD, material impreso del curso, **Certificado 24 horas académicas**, refrigerios.

Lugar y forma de Inscripción

Avda. 16 de Julio Nro. 1440. Edif. Herrmann Plaza Venezuela (El Prado) piso 10 of 1004 La Paz – Bolivia, Telf. (591 – 2) 2314938, de Hrs. 15:00 a 19:00.

Contacto: Patricia Espejo patricia@turismoruralbolivia.com

En Bolivia, depósitos al Nro. de Cuenta: 120-2-2-02511-1 PRODEM FFP

Desde el Exterior, depósito en Western Union: A nombre de Jorge Antonio Gutierrez Aduato Cédula de Identidad Nro. 2602414 LP

Confirmar inscripción a info@turismoruralbolivia.com Descuentos a grupos (5 personas una liberada) **Plazas Limitadas!!!**

!!! Invierta en UD. Ahora !!!
<http://WWW.TurismoRuralBolivia.COM>