PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Quibdo Junio del 2020

Señor (a)
MARIA ISABEL PALOMEQUE PALACIOS
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **1408782**
Cargo del supervisor
Coordinadora academica
Dependencia formación complementaria
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Junio del 2020

Referencia: No número contrato 1408782 del año 2020

DONALDO PALACIOS CHAVERRA), identificado con la cédula de ciudadanía No. 11795941 de QUIBDO CHOCO, en mi calidad de Contratista del SENA, en nombre de la dependencia formación integrar complementaria, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes JUNIO de 2020 objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: el valor total del presente contrato asciende a la suma de Veintitrés millones ochocientos noventa y seis mil pesos ($ 23.896.000)mcte.
Incluido iva de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el contratista.
Esta suma será pagada al contrastitan por el sena al contratista de la siguiente manera:

Un primer pago correspondiente al mes de marzo por un valor **$2.887.433 dos millones ochocientos ochenta y siete mil cuatrocientos treinta y tres pesos mcte Y los pago por valor de 2.987.700 correspondiente a los meses de Abril a Octubre por valores iguales, y un ultimo pago por un día del mes de noviembre de 2020** por valor **$ 99.567 noventa y nueve mil quinientos sesenta y siete pesos mcte**.

Los honorarios serán pagados al contrastita por el sena de acuerdo con el cronograma deficido por por la dirección administrativa y financiera de la dirección general.
En la cuenta de ahorro n° **53627458301** de Bancolombia, cuyo titular es el contrastista**.**

Plazo: El plazo para la ejecución del contato es de 8 meses o días, sin exceder la prerente vigencia presupuesta y empezara a contarse a partir del cumpliento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución indicados en este contrato
será 03/03/2020 hasta el 1 de noviembre de 2020

OBJETO: contratar la prestacion de servicios de carácter temporal de un (1) instructor para atender procesos de formación en la modalidad complentaria en el área de mesa y bar en el centro de recursos naturales, industria y biodiversidad vigencia 2020

CLÁUSULA (No. de cláusula donde se encuentren las obligaciones del contratista)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Seleccionar estrategias de enseñanza-aprendizaje-evaluación según programa de formación profesional y el enfoque metodológico adoptado.	Preparación de las clases de acuerdo a los métodos Y procesos de enseñanza aprendizaje de manera constructivista y apoyada en los cuatro ejes del conocimiento (instructor- aprendiz-grupo y ambiente social.	. Guía de aprendizaje. Evidencias documentos de apoyo a la formacion ver en drive
2	Seleccionar ambientes de aprendizaje alternos con base en resultados propuestos y en las características y requerimientos de los aprendices.	Ambiente virtual redes sociales correo electrónico y wassapp	Virtual . Drive
3	Orientar los procesos de aprendizaje según las necesidades detectadas en los procesos de evaluación, metodologías de aprendizaje y programas curriculares vigentes.	De acuerdo a la evaluación previa se identificó falencias en los procesos de atención y servicio al cliente lo mismo en los procesos protocolaria y se proces a la capacitación de acuerdo a las normas de compentencias vigentes para estos menesteres teórica y practica.	Registro virtual Drive
4	Programar las actividades de enseñanza-aprendizaje-evaluación de conformidad con los módulos de formación y el calendario institucional y el manual de procedimiento para la ejecución de acciones de formación profesional.	Explique los procesos atraves de via correo y whatssapp donde se explica cada uno de los procesos de cada uno de los modulos y las evencias que hay que entregar por cada uno de ellos, los temas	Registro Drive

		también se complementan con videos de YouTube concernientes con los temas más relevantes en este concepto.	
5	Llevar el registro de evidencias de la actividad enseñanza-aprendizaje en el portafolio personal, para cuando sea requerido.	Lista de aprendices inscritos y matriculados.	Registro de lista drive
6	Reportar información académica y administrativa según las responsabilidades institucionales asignadas.	Se encuentran registrado, inscrito y matricula.	Reporte de Sofía plus Drive
7	Apoyar las charlas informativas con especificaciones de los programas. Así como el proceso de inducción de aprendices.	No se cumplió con esta actividad.	
8	Evaluar la formación de los aprendices durante proceso educativo de acuerdo al manual de evaluación vigente.	Se hizo la evaluación de la competencia" desarrollada	Ver inscripción Drive
9	Atender oportunamente los requerimientos de lo supervisor del contrato y presentar mensualmente los informes de ejecución del contrato.	Se cumplió y se atendió los requerimientos hechos por el supervisor del contrato y coordinadora académica como fue la presentación del informe.	Informe mensual de actividades. Físico Drive
10	Apoyar técnicamente en las evaluaciones de los procesos de adquisición de bienes y servicios, por el conocimiento contratado previa designación del director regional.	Hasta la fecha no se me ha requerido para hacer presencia de los procesos de adquisición de bienes y servicios.	
11	Reportar 160 horas mes de labores en la formación complentaria y/o titulada.	Se hizo la programación de 2 cursos de 40 horas 1 de atención y servicio al cliente otro de etiqueta y protocolo empresarial.	•Reporte de reporte de tiempo Drive

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.
Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales realizados y
el No. 4332644074 de la planilla soi, periodo MAYO 2020 (Decreto Ley 2106 de 2019 " *Decreto Ley Antitrámites"*) **nota las evidencias están sopórtadas en drive**

Evidencias en ( ) folios

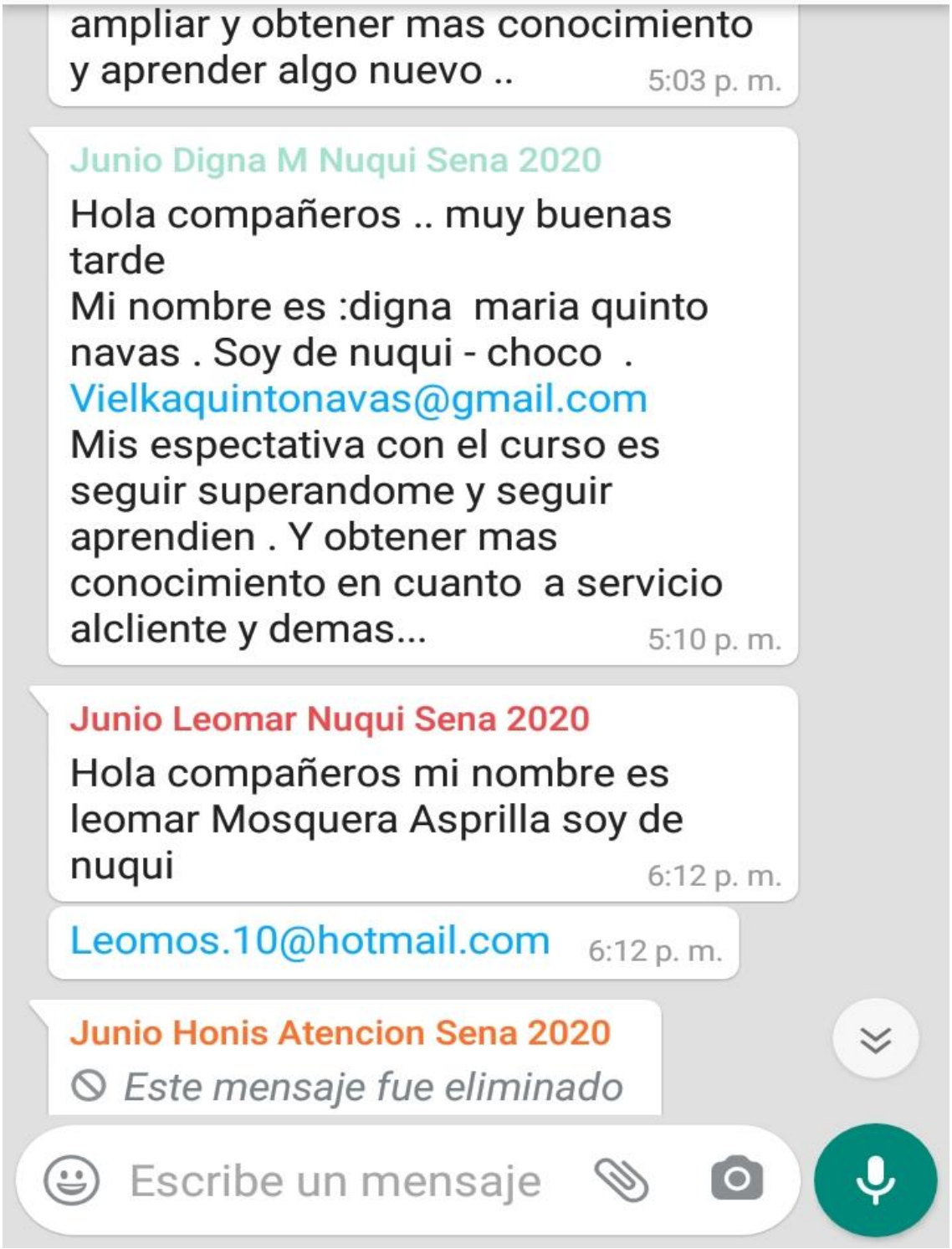
Cordialmente,

DONALDO PALACIOS CHAVERRA
Contratista
C.C. No. 11795941 de Quibdó - Chocó

Recibí a satisfacción:

MARIA ISABEL PALOMEQUE PALACIOS
Supervisor(a) Contrato 1408782 de 2020
Cargo: Coordinadora Academica




ampliar y obtener mas conocimiento y aprender algo nuevo .. 5:03 p. m.
Junio Digna M Nuqui Sena 2020
Hola compañeros .. muy buenas tarde
Mi nombre es :digna maria quinto navas . Soy de nuqui - choco .
Vielkaquintonavas@gmail.com
Mis espectativa con el curso es seguir superandome y seguir aprendien . Y obtener mas conocimiento en cuanto a servicio alcliente y demas... 5:10 p. m.
Junio Leomar Nuqui Sena 2020
Hola compañeros mi nombre es leomar Mosquera Asprilla soy de nuqui 6:12 p. m.
Leomos.10@hotmail.com 6:12 p. m.
Junio Honis Atencion Sena 2020
Este mensaje fue eliminado
Escribe un mensaje

para perfeccionar mi desempeño como Instructora y darle una mejor atención a mis clientes que son aprendices del área de Turismo y Hotelería, especialmente a los de Guianza Turística. Feliz tarde para todas y todos.

3:02 p. m.

Junio Yacelys Arroyo Atencion Sena 2020

Muy buenas tarde yacelis Arroyo londoño quibdo chocó. Quiero tener más conocimo sobre los cursos para así tener un mejor desempeño en la sociedad Y en mi vida cotidiana.

3:18 p. m.

Junio Yacelys Arroyo Atencion Sena 2020

> Junio Yacelys Arroyo Atencion Sena 20...
> Muy buenas tarde yacelis Arroyo londoño quibdo chocó. Quiero tener más conocimo sobre los cursos para así ten...

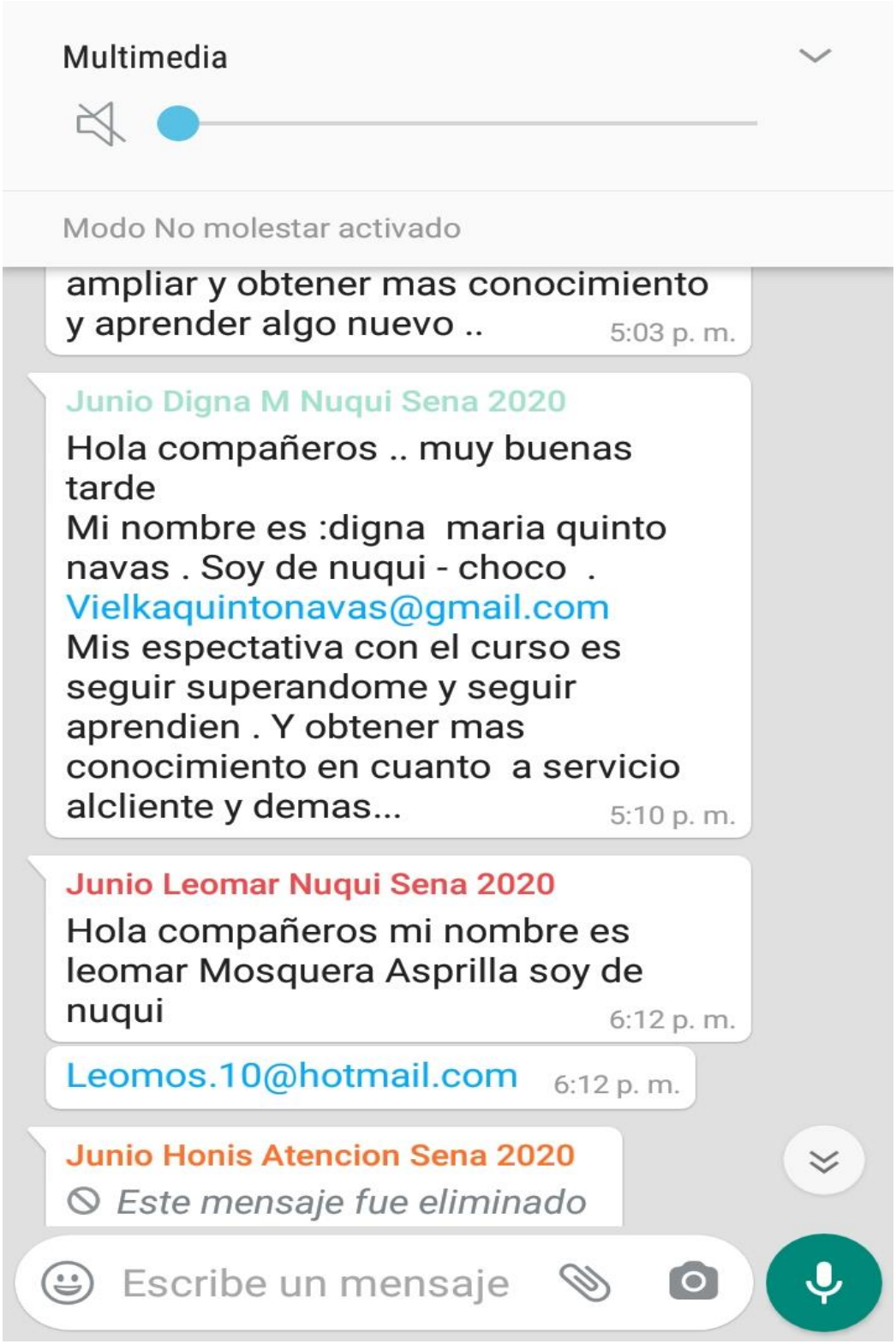
arroyolondonoyacelis@gmail.com

3:18 p. m.

2104047810 por favor agregar a esta

Escribe un mensaje


20% 4:03 a. m.
SENA ATENCION Y ETI...
Junio Carolina Diaz, Junio Danelly...
5 DE JUNIO DE 2020
Los mensajes en este grupo ahora están protegidos con cifrado de extremo a extremo. Toca para más información.
Creaste el grupo "Atencion sena junio2020"
Añadiste a Junio Yuranny Sena 2020
Añadiste a Junio Carolina Diaz Sena 2020
Añadiste a Junio Lolita Nuqui Atencion 2020
Añadiste a Junio Sandra Sena 2020
Añadiste a Junio Atencion Sena Mello 2020
Añadiste a Junio Yacelys Arroyo Atencion Sena 2020
Buen dia para todos@ soy DONALDO PALACIOS CHAVERRA...instructor inpartira la formacion del curso atencion y servicio al cliente...!!
Escribe un mensaje


Multimedia
Modo No molestar activado
ampliar y obtener mas conocimiento y aprender algo nuevo .. 5:03 p. m.
Junio Digna M Nuqui Sena 2020
Hola compañeros .. muy buenas tarde
Mi nombre es :digna maria quinto navas . Soy de nuqui - choco .
Vielkaquintonavas@gmail.com
Mis espectativa con el curso es seguir superandome y seguir aprendien . Y obtener mas conocimiento en cuanto a servicio alcliente y demas... 5:10 p. m.
Junio Leomar Nuqui Sena 2020
Hola compañeros mi nombre es leomar Mosquera Asprilla soy de nuqui 6:12 p. m.
Leomos.10@hotmail.com 6:12 p. m.
Junio Honis Atencion Sena 2020
Este mensaje fue eliminado
Escribe un mensaje

Donaldoeventosylogisticasas Palacios está aquí: **Quibdo-choco**.

4 min • Condoto •

Curso virtual inscriopnes abierta del 1 al 5 de junio envíar copia de la cedula al correo más información al whatssapp 3206305883.
Capacitese en casa



ETIQUETA Y PROTOCOLO



SENA CHOCO

DONALDO PALACIOS CHAVERRA
FACILITADOR. 2017

¿QUÉ ES ETIQUETA?

ETIQUETA : De la palabra Francesa

ETIQUETTE



Marca

Sello

Distinción



Sistema de regulaciones del comportamiento social tanto en actos cotidianos como solemnes, de acuerdo con costumbres pre-establecidas.
Ana Eloísa Zúñiga

ETIQUETA

- BUENOS MODALES
- BUENAS MANERAS
- BUEN COMPORTAMIENTO
- EDUCACION
- CORTESIA



ETIQUETA:



- **Actitudes Personales**
- **Normas de Urbanidad**
- **Amabilidad**
- **Respeto**



- Filosofía del Saber Ser y Saber Estar

PREMISAS:



- **Conocimiento**
- **Naturalidad**
- **Espontaneidad**



ETIQUETA

Conjunto de reglas que tenemos que observar para comunicar dignamente, con decoro y elegancia, nuestras acciones y palabras, y para manifestar a los demás la benevolencia, atención y respeto que le son debidos.

Martha León

ETIQUETA EN EL TRABAJO






ETIQUETA EN EL COLEGIO






ETIQUETA EN LA UNIVERSIDAD




ETIQUETA EN EL RESTAURANTE



ETIQUETA EN LA ANTIGUEDAD

- PUEBLO HEBREO
- ANTIGUA CHINA
- IMPERIO ROMANO
- OTRAS CIVILIZACIONES
- Citas Bíblicas :
- SAN LUCAS 14 : 7
- PROVERBIOS 23 : 1
- PROVERBIOS 23 : 29





SINONIMOS DE ETIQUETA

- RESPETO
- TOLERANCIA
- CONSIDERACION
- ELEGANCIA
- AMABILIDAD
- URBANIDAD
- SINCERIDAD
- HUMILDAD
- TACTO
- ARMONIA
- CIVISMO
- CABALLEROSIDAD
- FEMINEIDAD
- DIPLOMACIA
- HONESTIDAD
- PUNTUALIDAD
- EXCELENCIA
- HOSPITALIDAD
- AMISTAD
- FINEZA

TRATAMIENTOS Y TITULOS

- **Papa:** Su Santidad, Santo Padre
- **Rey:** Majestad Real
- **Príncipe:** Alteza
- **Presidente de la República:**
  Señor Presidente, Excelentísimo Señor Presidente de la República
- **Ministro:** Señor Ministro

TRATAMIENTOS Y TITULOS

- Embajador: Excelencia
- Arzobispo: Monseñor, Eminencia
- Obispo: Monseñor, Eminencia, Benignísimo
- General: Señor General
- Juez: Su Señoría, Señor Juez
- Magistrado: Señor Magistrado
- Senador: Honorable Senador, Señor Senador
- Alcalde: Señor Alcalde o Señor Burgomaestre

TIPOS DE PROTOCOLO

- **PROTOCOLO PRESIDENCIAL**
- **PROTOCOLO DIPLOMÁTICO**
- **PROTOCOLO ECLESIÁSTICO**
- **PROTOCOLO MILITAR**
- **PROTOCOLO SOCIAL**
- **PROTOCOLO EMPRESARIAL**
- **PROTOCOLO DEPORTIVO**

JEFE DE PROTOCOLO EMPRESARIAL

FUNCIONES:

- ASESORAR A LA PRESIDENCIA Y LA GERENCIA EN EVENTOS
- PLANEAR, COORDINAR Y EJECUTAR LAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES Y SOCIALES
- SUPERVISAR NORMAS DE CORTESIA Y DE ETIQUETA
- ACTUALIZACION PERMANENTE

PROTOCOLO EMPRESARIAL

ASPECTOS BASICOS:

- IMAGEN INTERNA
- IMAGEN EXTERNA
- ORGANIZACIÓN DE EVENTOS
- IMPORTANCIA DE LOS NOMBRES
- IMPORTANCIA DE LOS CARGOS
- TARJETAS DE PRESENTACION

Curso de Protocolo y Buenas Maneras

Introducción

Comenzamos un nuevo curso sobre protocolo y buenas maneras, en el que se pretende dar consejos sobre cómo comportarse en cada momento, manteniendo una postura de elegancia y distinción que sea su seña de identidad.

Hoy en día, la imagen y las formas van asociadas al éxito profesional y social. Pero no se trata únicamente de buscar este éxito, sino de que usted pueda sentirse cómodo y desenvuelto en cada ocasión, por nueva que le resulte. En este curso se intenta dar respuesta a todas esa dudas que continuamente le asaltan: ¿cómo debo saludar?, ¿cómo siento en la mesa a mis invitados?, ¿cómo declino una invitación?, ¿cómo debo ir vestido a esa cena de gala a la que he sido invitado?...

Esperamos que este curso le pueda ser de gran utilidad y le agradeceríamos que cualquier puntualización, observación o, incluso, desacuerdo con lo aquí recogido nos lo hiciera saber, a efecto de ir enriqueciendo estas lecciones, para que lleguen a ser un completo manual de las buenas maneras. Sin más preámbulos, le invitamos a comenzar.

LECCION 1ª

Tú o Usted

Elegir a veces entre utilizar el **Tú** ó el **Usted** plantea problemas y se puede llegar a actuar incorrectamente. En esta lección señalaremos algunas reglas que pueden serle de utilidad para saber qué hacer en la mayoría de las situaciones.

- De entrada, **no se debe abusar del tuteo**, aunque sea cada vez más frecuente: la otra persona se puede sentir molesta por tanta familiaridad.

- Tenga presente que **se puede meter la pata por tutear indebidamente, nunca por utilizar el Usted**, pero tampoco caiga en situaciones ridículas: no llame de Usted a su padre o a su madre.

- **Cuando se dirija a un desconocido lo correcto es utilizar el Usted**, especialmente con personas de mayor edad o posición social, pero lo mejor es utilizarlo con cualquier persona (sólo se puede tutear de entrada a los niños).

- Cuando la relación se desarrolla, **es la persona de mayor edad o categoría social, o, en su caso, la señora, la que debe proponer el "tutearse"**, que será aceptado inmediatamente con una sonrisa en los labios.

- **No tutee a un camarero que le esté tratando de usted** y menos aún si se trata de una persona de cierta edad (no se comporte como un "señorito").

- **No tutee al taxista, ni a la mujer del servicio**, de le el respeto que se merecen. Por cierto, tampoco ellos le deberían tutear.

- **En el trabajo puede tutear a los compañeros, pero al dirigirse a su jefe sea prudente y utilice el Usted**; espere que sea él quien proponga el tuteo.

- **Si un amigo le presenta a un amigo suyo puede tutearle**, salvo que por edad o posición social sea aconsejable utilizar el Usted.

LECCION 2ª
Presentaciones

Si usted organiza una fiesta o reunión, como buen anfitrión debe procurar presentar entre sí a los invitados. También, si coincide usted con dos amigos que no se conocen entre sí, debe proceder igualmente a presentarlos.

¿Cómo se realizan las presentaciones?

Hay una regla básica que debe tener siempre presente: **la persona menos importante se presenta a la más importante**, por tanto:

- **El joven debe ser presentado a la persona de mayor edad.**

- **El hombre debe ser presentado a la mujer**.

- **El subordinado debe ser presentado al jefe.**

- **La persona de menor categoría profesional o social debe ser presentada a la de mayor categoría.**

- **La familia debe ser presentada a un tercero.**

Basta con indicar **el nombre y apellido** de la persona presentada. Si la presentación se realiza en una **reunión o fiesta** sería aconsejable **dar alguna información sobre las personas presentadas**, a efecto de facilitar que pueda surgir entre ellos algún tema de conversación:

Ejemplo: Te presento a Emilio de la Puerta, abogado y gran amante de la pintura. Por cierto, acaba de regresar de un viaje por Argentina.

Pero con moderación:

Ejemplo a evitar: Te presento a Emilio de la Puerta, hombre de honor, amigo de sus amigos, estudiante destacado que curso la carrera de abogacía con premio extraordinario. Esposo amado y padre de familia ejemplar. Modelo de rectitud y de decoro, ciudadano cumplidor, que paga sus impuestos.

Si usted está sentado y le presentan una persona **debe levantarse** en señal de respeto. Sólo la mujer puede seguir sentada, aunque debería también levantarse si le presentaran a una señora de mayor edad o a un señor de elevada posición social.

Si usted organiza una fiesta de **pocos invitados** su obligación es **presentarlos a todos**. Si los **invitados son numerosos**, no estará obligado a presentarlos a todos, pero sí debe **vigilar que ninguno de ellos deambule** por la fiesta como "alma en pena", tratando de incorporarlo a algún grupo.

La autopresentación es aceptable en algunos casos. Así, si asistiera a una fiesta y no fuera presentado, puede recurrir a autopresentarse: diga su nombre y apellido, añadiendo algo del estilo de "tenía muchas ganas de conocerle", o "me han hablado mucho de usted

LECCION 3ª
Dar la mano, un abrazo, un beso...

El saludo entre **dos caballeros** siempre será un **apretón de manos:**

El apretón de manos debe ser con determinación: ni muy corto (que parezca que le resulta molesto), ni muy largo.

Firme: no ponga la mano blanda (que parezca que es de goma), ni apriete en exceso (no se trata

de dislocarle los huesos a la otra persona).

La mano se mueve ligeramente: no sacuda el brazo ajeno, cual descarga eléctrica.

Siempre mirando a los ojos y con la mejor de sus sonrisas

.

Si le suda la mano tenga la precaución de secársela antes de darla (no es especialmente agradable estrechar una mano húmeda).

A la mujer no se le estrecha la mano, si ella la ofrece se le toma con delicadeza.

Si lleva guante ha de quitárselo antes de dar la mano.

Si existe **gran confianza** entre dos personas (dos hermanos, amigos de la infancia, padre e hijo...), se puede **abrazar**, dar **un beso** en la mejilla, o una **palmada en la espalda**:

De todos modos, trate de no abusar de estas formas más efusivas (si no, que va a dejar para los amigos)

Cuando se va a **saludar a una mujer**, espere a que **ella le ofrezca su mano**, ésta se tomará suavemente e **inclinando la cabeza** se hará el **ademán de besarla** (recuerde que no se llega a besar).

No trate de besar en la mejilla a una mujer que le acaban de presentar (puede que no le guste). Espere a que ella tome la iniciativa (ofrecerá la mano, acercará su mejilla...) y obre en consecuencia.

Entre dos mujeres lo correcto es un beso en la mejilla (dos mujeres no se dan la mano ni se abrazan)

Según el país se darán uno o dos besos (o puede que tres):

En Europa se suelen dar dos besos

En Latinoamérica lo normal es un beso

En Rusia se besa tres veces

Por último, antes de saludar, **si el caballero lleva sombrero, se descubrirá**, mientras que la mujer no tiene obligación de descubrirse.

LECCION 4ª
Puntualidad

La **puntualidad** es una norma básica de educación:

No se puede ser más o menos puntual, hay que ser siempre puntual.

La **puntualidad** ha de estar presente tanto en el **trabajo** como en la vida **social**:

Ni se puede llegar tarde a una reunión de trabajo, ni tampoco a una cena (por mucha confianza que tengamos con el anfitrión).

Y también, la **puntualidad** rige tanto para el **invitado** como para el **anfitrión**:

Ni el invitado puede llegar tarde a una cena, ni tampoco el anfitrión puede recibir a los invitados sin tenerlo ya todo dispuesto.

No le pida a un invitado que vaya cortando el pan, ni a otro si no le importaría ir a comprar el hielo. Tampoco reciba a sus invitados con una toalla reliada en la cintura, dejando un reguero de agua por todo el pasillo.

Tan malo es el retraso, como llegar antes de tiempo (incluso puede que esto sea peor):

Si le han citado a las 10 de la noche, haga el favor de no presentarse a las 9,30 y "pille" a la señora de la casa todavía con los rulos puestos.

Hay quien opina que lo cortés es llegar con un retraso de unos 15 minutos, dándoles margen a los anfitriones por si fueran retrasados. Esta opinión es discutible, pero, en todo caso, nunca más tarde de un cuarto de hora.

Sea consciente de que por su tardanza se puede enfriar y "echar a perder" esas delicias que con tanto esmero ha estado toda la tarde preparando la anfitriona conseguirá que le odie

Cuando se organiza una comida o cena en casa se suele dar **media hora de cortesía** a los invitados. Así, mientras van llegando los primeros se ofrece un aperitivo, dando tiempo a los más rezagados para que se vayan incorporando.

Pasada la media hora se pedirá a los invitados que pasen a la mesa. No haga esperar a todo el mundo por culpa de un amigo tardón.

Si la cita es **en un restaurante, se esperará a los invitados en la barra o sentados en la mesa:**

Se podrá tomar una bebida, pero no comience ya a picar (reprima su apetito insaciable)

Si, por un imprevisto, uno va a llegar tarde a una cita o reunión (algo, de entrada, imperdonable), **si el retraso supera los 15 minutos es inexcusable llamar por teléfono.**

Discúlpese, explique los motivos del retraso, indique cuando piensa que puede llegar y pida a los anfitriones que vayan empezando, que ya se incorporará usted más tarde.

Cuando llegue, discúlpese nuevamente de los anfitriones y a continuación del resto de invitados

Por último, si es usted el anfitrión y **uno de sus invitados se retrasa una eternidad**, sin llamar para dar explicaciones, arruinándole la cena y la velada, originando un conflicto familiar....

... cuando asome su bella cara angelical por esa puerta, no le riña, no le pegue, no le tire por la ventana, simplemente pregúntele si el café lo toma sólo o con un poco de leche.

LECCION 5ª
Ceder el paso

El **ceder el paso** es una regla básica de cortesía, aunque cada vez se estila menos:

¿Cuando hay que ceder el paso? La respuesta es SIEMPRE (aunque luego mencionaremos algunas excepciones).

El **ceder el paso** es especialmente **obligado** en los siguientes casos:

El hombre cederá siempre el paso a la mujer (aunque ésta sea su suegra).

El joven cederá siempre el paso a la persona mayor.

El subordinado cederá siempre el paso a su jefe (por lo que pudiera pasar).

Pero también hay que **cederse el paso** entre personas del **mismo sexo**:

Los hombres entre sí y las mujeres entre sí se deben también ceder el paso.

No obstante, esta regla tiene algunas **excepciones**:

Cuando se entra en un restaurante, el hombre entrará delante, para pedirle al camarero una mesa y también porque resulta incomodo entrar en estos locales y que todos los comensales se nos queden mirando (hay que evitarle ese mal trago a la mujer).

Cuando se entra en un taxi, el caballero pasa delante: no obligue a su señora tener que arrastrarse por el asiento, cual reptil, hasta alcanzar la ventanilla contraria.

Cuando se baja una escalera, el hombre irá delante: por si la mujer tropezara y cayera poder salvarla, acogiéndola en sus recios brazos.

No se está obligado a ceder el paso en las colas del autobús, del cine, del teatro, de la carnicería. Prima el principio de "Primero que llega, primero que pasa". Eso si, se

cederá el paso inexcusablemente a una persona de edad, a una mujer embarazada o a un enfermo.

¿Y cuando se llevan pasajeros en el coche?

Lo correcto, antes de subir al coche, es dirigirse en primer lugar a la puerta del copiloto, abrirla para que el invitado pase, especialmente si es una mujer, ayudarle desde fuera a cerrar la puerta y sólo entonces subir al coche.

LECCION 6ª
Tacos y palabras malsonantes

Como norma básica la utilización de **tacos** está absolutamente **reñida con la buena educación** y como tal hay que aceptarlo.

No obstante, al uso de tacos, aunque no se le pueda aplicar eximentes (salvo el de trastorno mental transitorio), si cabría aplicarle **atenuantes**.

No es lo mismo un taco pronunciado por una persona alegre, divertida, desenfadada, viendo un partido de fútbol, que ese mismo taco pronunciado por un señor adusto, serio, con cara de pocos amigos, delante de una ventanilla de un Ministerio cualquiera

La utilización de tacos, en todo caso, debe seguir ciertas **reglas básicas** de obligado cumplimiento:

La mujer bajo ningún concepto utilizará tacos (aquí ya no hay atenuantes que valgan).

Las personas de mayor edad o categoría social tienen preferencia en el uso de tacos sobre los más jóvenes o de menor categoría social.

El jefe tiene preferencia sobre el subordinado.

Nunca se utilizarán tacos que supongan ofensas religiosas.

El taco se utilizará con moderación, ya que debe reservarse para ocasiones muy singulares que lo puedan justificar.

El taco se admite en todo caso como expresión, nunca dirigido a otra persona con ánimo de ofensa.

No están admitidos los tacos encadenados, pierden frescura y espontaneidad, predominando el ánimo de ofensa.

Ejemplo: " cabrón, hijo de puta”.

En todo caso, se admitiría la utilización de dos tacos bajando el tono en el segundo que, a ser posible, no se termina de pronunciar.

Ejemplo: " ¡ jodido cabr...! "

Una vez lanzado el exabrupto (el taco siempre es un exabrupto, no lo olvidemos), lo correcto es disculparse.

Ejemplo: " ¡Pero qué tío más cabrón!..ohhh, perdón, que vocabulario el mío "

El taco más admisible es el admirativo:

Ejemplo: Tras una fantástica jugada de tenis, exclamar: " ¡qué cabrón!, como juega... "

El taco admirativo siempre va introducido por la partícula exclamativa " ¡ qué..! "

En todo caso, y **ante la dificultad de saber** cuándo se puede utilizar convenientemente un taco, **lo más prudente y recomendable es abstenerse** de emplearlos, quedará usted como un caballero.

Atención

Una vez que se ha decidido no utilizar tacos, no se puede bajo ningún concepto sustituirlos por exclamaciones de sonido parecido.

Ejemplo: " ostras "; "...no me toque los cajetines "; " me cachis en la mar".

Y lo peor de todo sería utilizar expresiones ridículas.

Ejemplo: " corchis "; " caspitas "; " caracoles "..

LECCION 7ª
Propinas

Dar propinas es un acto de cortesía, como agradecimiento por la especial atención recibida. Hay que desechar la idea que considera la propina como un acto de paternalismo que implica cierta humillación para la persona que la recibe.

La propina debe ser un acto **discrecional**, con el que se premia la calidad del servicio recibido, por tanto, no debe ser algo automático, ya que perdería su sentido de premio.

Su cuantía debe ser del importe apropiado, según los usos del lugar:

Ni muy reducida que enfademos al que la recibe, ni muy elevada que salga todo el personal del restaurante a rendirnos pleitesía, al tiempo que se preguntan quién es ese "chalado" tan dadivoso.

En cualquier caso, **si hubiera duda, más vale pasarse que quedarse cortó**.

Está muy extendida en los restaurantes la costumbre de dejar como propina un 10% del importe de la cuenta.

Dar una propina no puede ser la ocasión de deshacerse de toda la calderilla (moneda suelta de escaso valor). Hay que tratar de darla en la moneda más cómoda para el que la recibe.

¿A quién hay que dar propina? Entre otros a:

Camareros

Taxistas

Mensajeros

Repartidores de pizza

Acomodadores de cine

Mozos de hoteles

Peluqueros

Cuando **se viaja al extranjero** hay que preocuparse por **conocer** cuáles son las **costumbres** del lugar. En ciertos países la propina llegar a ser casi "obligatoria".

Sea precavido y lleve el importe de la propina preparado cuando prevea que la ocasión se puede presentar.

La excusa "Disculpe, pero no llevo nada, la próxima vez...", no es más que eso, una excusa, denota falta de previsión y, además, "molesta" una barbaridad.

LECCION 8ª
Cómo comportarse en el automóvil (I)

En el automóvil es un lugar donde se debe ser **especialmente cuidadoso** en el mantenimiento de los **buenos modales**, ya que es muy frecuente que dentro del coche se produzca una transformación terrible de la personalidad.

Personas normalmente tranquilas, apacibles y educadas, una vez al volante se convierten en violentos, pendencieros y guerrilleros.

En el automóvil, tanto de **conductor** como de **pasajero**, hay que seguir y respetar unas **reglas básicas** de urbanidad.

En todo caso, vamos a comenzar por algo previo a todo ello, el propio **mantenimiento del coche.**

Mantenimiento del coche

El automóvil es parte de su hábitat y, por tanto, debe mantener en él su seña de identidad:

Mantenga su coche limpio, tanto por dentro como por fuera.

Es su obligación tener su automóvil en perfecto estado de mantenimiento, por su conservación y, sobre todo, por su seguridad. Esto es especialmente importante si lleva usted pasajeros.

Sea discreto en su decoración:

En principio, evite cualquier tipo de pegatina, y si fuera superior a su fuerza elija alguna lo más discreta posible. Evite "cursilerías", del tipo " Yo amo Benajudilla del Arroyo ", o incluso algo ordinario " No me toque el pito que me irrito".

Evite colocar en la parte de atrás un perro al que se le mueve la cabeza, o un semáforo al que se le encienden las luces.

Absolutamente prohibido cojines, visillos, persianas, e incluso fundas de bolitas para los asientos.

Prohibido bocinas con melodías incorporadas.

Su coche dispone de las luces que su fabricante estimó oportuna, no lo convierta en una discoteca rodante.

No "metamorfosee" su coche. Si usted se ha comprado un utilitario, es eso un utilitario y nada más, no trate de convertirlo en una especie de platillo volante con todo tipo de faldones, alerones y otros diversos complementos.

En cuestión de colores, cada uno según su gusto, pero si pudiera evitar el "amarillo limón", el "verde turquesa", el "naranja butano", y otros por el estilo, sus paisanos se lo agradecerán.

LECCION 9ª
Cómo comportarse en el automóvil (II)

En esta lección analizaremos el comportamiento de un caballero al volante de su automóvil.

Comportamiento del conductor

Primera norma básica: respete escrupulosamente las señales de tráfico y los límites de velocidad. Si están ahí será por algo, no olvide que puede poner en peligro no sólo su vida, sino (y lo que es más importante aunque usted no se lo crea) la vida de otros.

Trate de facilitarle la labor al resto de conductores:

Si otro conductor quiere incorporarse, sea usted un caballero y cédale el paso. Si es a usted a quien se lo ceden, agradézcalo con un gesto de la mano.

Si un camión le facilita el adelantamiento haciéndole señales con los intermitentes, agradézcaselo con un toque de bocina.

Si hay un conductor en apuros parado en el arcén sin que nadie le preste asistencia, detenga el coche y ofrézcale su ayuda.

Si alguien viene de frente y le deslumbra, no se ponga como un energúmeno a hacer cambios de luces, indíqueselo con un par de destellos.

Si viaja usted con pasajeros, hágales el viaje lo más cómodo posible:

El asiento delantero derecho se reserva a la persona de mayor relevancia (se excluye de este ranking al conductor).

Conduzca con una velocidad prudente: no les lleve con el alma en vilo.

No sea brusco en su conducción: evite giros violentos, aceleraciones y frenadas. En definitiva, trate de no que no se mareen.

No ponga la radio sin preguntar primero, y, en todo caso, póngala a un volumen moderado (es un coche, no una discoteca).

No baje la ventanilla sin pedir permiso, y aun obteniendo dicho permiso, valore en que medida puede estar usted molestando (un rechinar de dientes que provenga del asiento trasero puede ser una buena pista).

No ponga la calefacción sin consultar primero. En todo caso, pregunte cada cierto tiempo qué tal se encuentran, si prefieren más o menos calor, música, etc.

Si usted fuma, no lo haga si tiene la más mínima sospecha de que puede molestar. En todo caso, pregunte antes de fumar.

Si es el pasajero quien fuma, invítele a que lo haga sin esperar a que se lo pregunte. Si viaja usted con varias personas, debe procurar que no se fume si considera que a alguien le puede molestar.

Cada cierto tiempo pregunte si alguien quiere hacer una parada. No espere a que la gente esté con las lágrimas saltadas, mordiéndose los labios y cruzando las piernas cual contorsionistas, para no "mearse" en el coche.

Pagar el peaje o la gasolina es obligación exclusiva del dueño del coche, por lo que no permita colaboraciones. Los demás que inviten, si quieren, al café, al bocadillo, etc.

En caso de estudiantes, compañeros que van juntos todos los días al trabajo, etc., esta regla no se aplica.

Cuando se disponga a entrar en el coche, si va usted con pasajeros sepa que es el conductor el último que entra: primero abra las puerta a los acompañantes y en último lugar entre usted.

En caso de colisión con otro coche, no se ponga usted como una fiera: actúe con serenidad, y si no está de acuerdo con la interpretación del otro conductor, ya habrá tiempo de discutirlo en los tribunales.

El claxon está reservado para ocasiones muy especiales (bodas de plata, primer hombre en la Luna, etc.). Así que no se apoye con el codo en el claxon, ni lo utilice a diestro y siniestro.

Y, por último, prohibido lanzar objetos diversos por la ventanilla

LECCION 10ª
Cómo comportarse en el automóvil (III)

Vamos a ver ahora como debe comportarse el pasajero.

Comportamiento del pasajero

Cuando se viaja en un coche ajeno nuestro comportamiento debe ser tal que **al conductor le resulte grata nuestra compañía**. Para ello será necesario seguir unas reglas básicas:

Terminantemente prohibido explicarle al conductor cómo debe conducir (se supone que ya sabe).

Se aceptará su estilo particular de conducción, aunque sea diferente al nuestro (más rápido, más despacio, más brusco, más suave, etc.). Sólo en casos extremos, en los que se llegue a temer por la integridad física, se podrá hacer una discreta observación (con la máxima amabilidad).

El pasajero debe acompañar al conductor, dándole conversación si éste quiere hablar o respetándole su silencio.

Se evitarán temas polémicos que puedan terminar en discusión (se corre el riesgo de perturbarle o de tener que abandonar el coche antes de destino).

Tampoco es el coche el lugar de contar chistes y hacer que el conductor se "parta" de risa.

Absolutamente prohibido dormirse (y menos roncar), especialmente si es el pasajero del asiento delantero.

El pasajero insistirá en contribuir al pago de la gasolina, el peaje, etc, (que el conductor debe rechazar). Por ello, debe el pasajero invitar al café, a los bocadillos, etc.

Abstenerse de fumar si el conductor no lo hace (el olor del tabaco permanece en el coche). En caso de fuerza mayor se pedirá permiso y se fumará lo indispensable.

También se pedirá permiso para bajar la ventanilla. No obstante, hay que tener presente que aunque el conductor no ponga objeción, puede que le resulte algo incómodo.

El pasajero debe moderar sus peticiones: "ponemos música", "paramos aquí", "nos desviamos por allá", etc. El pasajero debe aceptar su papel de actor secundario y dejar el protagonismo al conductor.

Como sentarse en el coche

Si se viaja con chófer, se ocupará el asiento trasero de la derecha, en diagonal con el conductor, facilitando la comunicación que pueda surgir.

Si son varios pasajeros, el asiento preferente sigue siendo el trasero de la derecha, luego el trasero de la izquierda, y la persona de menor categoría ocupará el asiento delantero junto al chófer.

Si se viaja en un coche privado, el asiento preferente es el delantero de la derecha. En la parte trasera son preferentes los asientos junto a las ventanillas, y en último lugar el del centro.

A.

LECCION 11ª
Cómo poner la mesa

Cuando se celebra una comida o cena formal la disposición de la mesa debe seguir unas reglas muy estrictas:

La mesa debe estar totalmente preparada cuando llegan los primeros invitados (nada de carreras a última hora).

Debe estar bien iluminada: ni invitados deslumbrados, ni invitados en la penumbra.

La mesa se cubrirá con un mantel, a ser posible de hilo, de color blanco o crudo (nada de "mantelitos" individuales).

El mantel debe hacer juego con la vajilla y con la decoración del salón; debe estar impecablemente planchado (nada de excusas: "...es que como es de hilo se arruga con sólo mirarlo...").

La mesa no debe estar sobrecargada, como motivo decorativo un bonito centro de flores, pero que no obstaculice la visión entre los invitados.

Entre cada sitio se mantendrá una distancia suficiente, para que los comensales se puedan desenvolver con comodidad (si su mesa es para 8 personas, no trate de batir ningún record sentando a 14).

La servilleta se dispondrá en forma de rectángulo o de triángulo a la izquierda del plato o sobre el mismo. Nada de forma de "palomita" ni otras formas alegóricas, y mucho menos dentro de una copa.

Los platos pueden estar ya colocados, aunque lo más ortodoxo es tener dispuesto un bajo plato e ir colocando los platos a medida que se vayan a utilizar.

Colocación de los cubiertos:

El cuchillo, la pala de pescado y la cuchara a la derecha del plato (el cuchillo con el filo mirando al plato).

El tenedor a la izquierda.

Los cubiertos se disponen de tal manera que los primeros que se utilizan son los más alejados del plato, y los que se utilizan en último lugar los más próximos al mismo.

Los cubiertos de postre se colocan enfrente del plato (entre éste y las copas): el tenedor mirando a la derecha y la cucharilla o cuchillo mirando a la izquierda.

Las copas se sitúan enfrente del plato. Hay varias maneras de disponerlas, pero la más ortodoxa es en fila y un poco desplazadas hacia la derecha del plato. El orden de las copas será:

De mayor a menor tamaño y de izquierda a derecha. Empezando por la izquierda, primero la copa de agua, luego la de vino tinto y luego la de vino blanco; entre estas dos últimas se coloca la copa de cava o champagne.

Enfrente del plato, un poco a la izquierda, se coloca el platito del pan. El pan se cortará con la mano (nada de cuchillo), y las migas, a ser posible, que caigan en el platito (para algo se pone).

Por último, no se ponen ceniceros en la mesa. Si hubiese fumadores entre los comensales los ceniceros sólo se sacarán cuando se sirva el café

LECCION 12ª
Cómo sentarse en la mesa (I)

A la hora de sentarse en la mesa hay que respetar un orden de preferencia muy determinado. Existen básicamente **dos sistemas** a la hora de establecer esta preferencia:

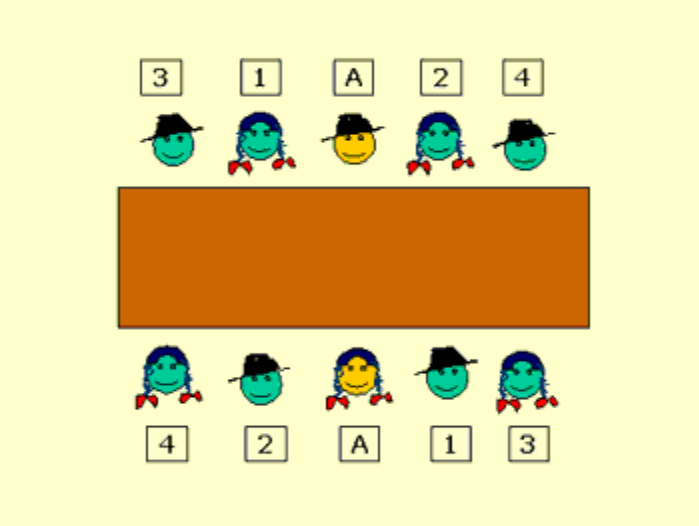
Sistema francés

Los anfitriones se sientan en la parte central de la mesa, uno enfrente del otro.

El invitado de honor se sienta a la derecha de la anfitriona y su mujer a la derecha del anfitrión

El segundo invitado en importancia se sienta a la izquierda de la anfitriona y su mujer a la izquierda del anfitrión

Así sucesivamente se van disponiendo las parejas, en forma de diagonal, aunque el resto de los invitados se va sentando con más libertad.



A: Anfitriones; los números indican el orden de preferencia

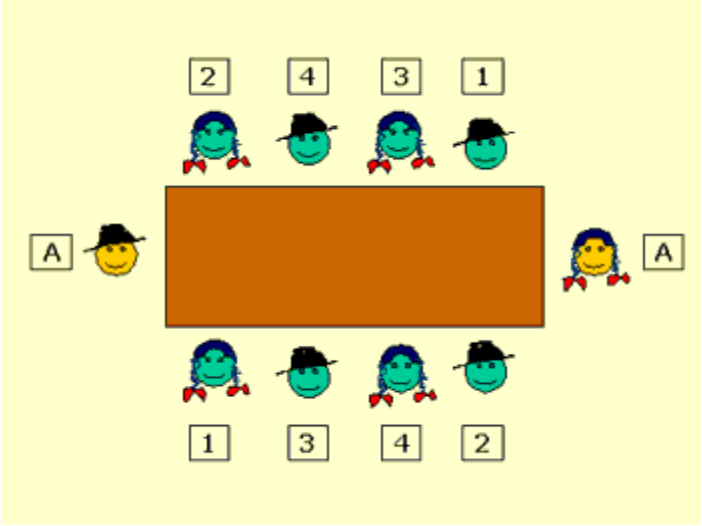
Sistema anglosajón

Los anfitriones se sientan en cada cabecera de la mesa.

El invitado de honor se sienta a la derecha de la anfitriona y su mujer a la derecha del anfitrión.

El segundo invitado en importancia se sienta a la izquierda de la anfitriona y su mujer a la izquierda del anfitrión.

Así sucesivamente se van disponiendo las parejas, en forma de diagonal.



En **ambos sistemas** hay que cumplir las siguientes normas:

Las parejas nunca se sientan juntas, sino en diagonal.

A ser posible, se va alternando un hombre y una mujer.

Los anfitriones pueden ceder sus sitios a los invitados de honor, ocupando ello el puesto de invitados de honor.

LECCION 13ª
Cómo sentarse en la mesa (II)

Será **el anfitrión quien anuncie el momento de pasar al comedor**, tras un aperitivo que no debe durar más de 30 / 45 minutos.

Para entrar en el comedor conviene observar las siguientes **reglas**:

La anfitriona es la primera que entra (por si algo no estuviera correcto poder arreglarlo).

Le siguen el resto de señoras.

A continuación pasan los caballeros.

El anfitrión es el último en entrar.

La anfitriona indicará el lugar que corresponde a cada uno de los invitados.

No se siente donde le parezca, no le vaya a ocurrir como a aquel invitado que en una boda se sentó en el primer sitio libre que vio con la mala suerte de que era la mesa de los novios, quienes tuvieron que acomodarse uno a cada lado del invitado "estrella".

Los señores no se sentarán hasta que no lo hayan hecho las mujeres (se exime de esta norma a las personas mayores).

Los caballeros deben ayudar a las mujeres a sentarse, apartándoles ligeramente la silla de la mesa.

Por cierto, corresponde a los anfitriones **evitar que el número de comensales sea 13** (no hay que tentar a la suerte y hay invitados que se pueden sentir incómodos).

Una vez sentado hay que tener presente:

No se apoyan los codos en la mesa, se apoyan los antebrazos (no podemos confundir la mesa de un comedor con el pupitre de un colegio).

Las manos siempre sobre el mantel, nada de manos escondidas debajo de la mesa sobre las piernas (y mucho menos sobre la pierna de la vecina, especialmente si no es su mujer).

La espalda recta, pero con naturalidad: ni encorvados, ni tampoco dando la impresión de estar escayolados.

LECCION 14ª
Cómo nos servimos

A la hora de servir se debe seguir un **orden** muy determinado:

Primero se sirve a la mujer de mayor categoría (por edad o por estatus social) que normalmente estará sentada a la derecha del anfitrión.

Luego se sirve al resto de señoras, según el sentido contrario a las agujas del reloj.

La última señora en ser servida será la anfitriona.

A continuación se sirve a lo señores siguiendo el mismo esquema, siendo el anfitrión el último en ser servido.

Si no hay camareros y **se va pasando la bandeja**:

Se comienza por la señora de mayor categoría y la bandeja se va pasando al invitado que se encuentre a la derecha.

A la hora de servir hay que tener presente:

Se sirve por la izquierda del comensal, mientras que los platos, una vez que se ha terminado, se retiran por su derecha.

El vino, en cambio, se sirve por la derecha.

Uno se debe **servir una cantidad discreta**:

Ni mucho (que parezca que hace días que no come caliente), ni poco (puede dar la impresión de que no le gusta la comida).

Se sirve de la parte de la fuente que quede más próxima, nada de ir examinando los filetes a ver cual tiene mejor pinta, ni de inspeccionar los huevos fritos a ver cual tiene más "cuscurritos".

No se comienza a comer hasta que todo el mundo se haya servido:

Será la anfitriona quien comience.

Si hubiera muchos invitados la anfitriona comenzará cuando estén servidos los comensales que estén a su derecha e izquierda, comiendo lentamente para dar tiempo al resto de invitados a ser servidos.

La anfitriona preguntará si alguien quiere repetir:

La respuesta es clara: no se debe repetir (por muy delicioso que fuera el manjar).

LECCION 15ª
Servilleta y cubiertos

Vamos a ver en esta lección como se utiliza adecuadamente la servilleta y los cubiertos.

Servilleta

Ya hemos comentado que al poner la mesa la servilleta se coloca sobre el plato o a su izquierda, bien en forma de triangulo o de rectángulo.

¿Cómo se utiliza la servilleta?

Cuando nos sentamos en la mesa debemos colocar la servilleta sobre las piernas.

La servilleta se utiliza únicamente para limpiarse los labios, discretamente, antes y después de beber.

Una vez que termina la comida, se coloca la servilleta a la derecha del plato de una manera informal: nada de doblarla con esmero como si no se hubiera utilizado (aunque tampoco se trata de dejarla hecha un "barullo").

Cubiertos

A la hora de utilizar los cubiertos hay que seguir una serie de reglas:

Los cubiertos van a la boca y no la boca a los cubiertos, por tanto, cuando se come hay que mantenerse recto, todo lo más ligeramente inclinado hacia el plato, y con los cubiertos se llevará la comida a la boca (nada de acercar la cara al plato).

Los cubiertos no se cambian de mano: la cuchara , el cuchillo y la pala de pescado se cogen con la derecha y el tenedor con la izquierda. Tan sólo, a veces, el tenedor (cuando se utiliza como si fuera una cuchara, por ejemplo con guisantes) se coge con la mano derecha.

El cuchillo nunca se mete en la boca: terminantemente prohibido ya que puede ser peligroso.

La cuchara se introduce en la boca por la punta, no por un lateral.

Cuando se está masticando o hablando los cubiertos se colocan sobre el plato en forma de cuña, lo que indica que todavía no se ha terminado.

Cuando se termina se dejan los cubiertos en paralelo y perpendicular a la mesa.



LECCION 16ª
Conversación en la mesa

La mesa no es sólo un lugar para disfrutar de una exquisita gastronomía sino que es, y muy especialmente, un **lugar de encuentro social** donde la conversación juega un papel de primer orden.

En este sentido, en la mesa hay que respetar unas **reglas básicas**:

No se habla nunca con la boca llena (terminantemente prohibido).

Hay que participar en la conversación, sin tratar de monopolizarla.

El invitado debe permitir al anfitrión un cierto protagonismo.

Es importante saber participar en la conversación sin retrasarnos en la comida (que no nos tengan que esperar luego a que terminemos el plato).

Hay que conversar con los distintos comensales que nos rodean: no se puede uno limitar a hablar con uno de ellos ignorando al resto (por muy aburridos que nos resulten).

Hay temas "tabú" que se deben evitar. Entre otros:

Política
Fútbol
Religión
Sexo

No se debe prolongar una conversación en la que hay comensales que, por desconocimiento, no pueden participar.

La conversación debe ser variada, dando oportunidad a todos los invitados a participar.

El anfitrión debe jugar aquí un papel principal, proponiendo nuevos temas que tratar cuando la conversación vaya decayendo.

Si hay algún comensal poco participativo, el anfitrión debe proponer algún tema que de a este invitado la oportunidad de integrarse en la reunión.

La mesa no es un lugar para discutir, por lo que hay que evitar entablar disputas, siendo deber del anfitrión cortarlas del modo más educado posible.

Tampoco es la mesa el lugar para hablar del trabajo, dejando a muchos invitados totalmente fuera de juego.

LECCION 17ª
Vino

Un buen vino es el complemento necesario de una buena comida, por tanto, no se puede escatimar a la hora de elegir el vino que se va a servir en la mesa.

La buena educación exige **tener unos conocimientos mínimos** de vino, aunque llegar a ser un experto es realmente complicado y muy pocos pueden presumir de serlo.

No obstante, hay que conocer al menos unas normas mínimas:

El vino será catado por el anfitrión, aunque éste puede ofrecer dicho honor a un invitado que sea entendido.

Catar el vino exige cierta ceremonia: mover la copa y elevarla para apreciar el color; acercarla a la nariz para disfrutar su aroma y beber un ligero sorbo para disfrutar su sabor.

El invitado que cata el vino sólo en casos extremos (cuando aquello sea puro vinagre) podrá hacer educadamente una observación al anfitrión, pero nada de escupir el vino, haciendo aspavientos y gritando ¡¡¡ nos han querido envenenar!!!!

El anfitrión es el encargado de servir el vino.

El vino se sirve con la mano derecha (algunas personas piensan que trae mala suerte hacerlo con la mano izquierda).

Si un camarero sirve el vino lo hará por la derecha del comensal (al contrario que la comida, que se sirve por la izquierda).

Cuando se sirve el vino no se apoya la botella sobre el borde de la copa (la botella podría estar algo sucia).

La copa se llena hasta la mitad aproximadamente (nunca hasta el borde como si fuera un vaso de agua). La mitad libre de la copa permitirá que se concentren los aromas y poder disfrutarlos con el olfato.

La botella se puede dejar en la mesa, aunque es mejor colocarla en una pequeña mesa auxiliar. Los vinos que se sirven frío se mantendrán en un recipiente con hielo, pero a la hora de servirlos nada de reliarlos en una servilleta blanca (hasta ahí podríamos llegar).

Antes y después de beber, hay que limpiarse los labios con la servilleta.

Cada comida exige un vino determinado que habrá que conocer. En todo caso, los vinos se sirven siguiendo un orden:

El blanco y el rosado se sirven antes que el tinto.

Los vinos hay que servirlos a determinadas temperaturas:

El blanco y el rosado se sirven fríos (unos 10º).

El jerez, la manzanilla, y el cava también fríos (5º / 10º).

El tinto a temperatura ambiente (unos 20º).

Si alguien no quiere beber vino (él se lo pierde), se le ofrecerá agua, pero nunca un refresco (sería una afrenta a la anfitriona que ha preparado un suculento banquete).

LECCION 18ª
Sentados en la mesa: otras consideraciones

Veamos, antes de cerrar el capítulo del buen comportamiento en la mesa, varias consideraciones finales:

Hay que comer al mismo ritmo que el resto de comensales: ni muy rápido (no hay un premio para el que termine primero), ni muy lento (que hagamos esperar al resto de invitados).

Si el invitado necesita algo, se dirigirá a la anfitriona (nada de pedirlo directamente al servicio).

Cuando se come se hace con la boca cerrada y haciendo el menor ruido posible (no se puede montar un escándalo con el traqueteo de las mandíbulas).

En la comida no se fuma (de hecho, en la mesa no se ponen ceniceros hasta que se sirve el café).

Si ocurre una "catástrofe" en la comida (copas derramadas, platos rotos, etc.) el invitado se debe disculpar y hacer además de ayudar. Los anfitriones quitarán importancia a lo ocurrido y no permitirán que el invitado se ponga a recoger los destrozos (llamarán al servicio o ellos mismos lo harán personalmente).

No se debe mojar pan en la salsa: por muy rica que pueda estar trate de evitar esta tentación.

Se ha clavado una espina en la boca: que no cunda el pánico: se tapa la boca con una mano o con la servilleta y con la otra discretamente se saca la espina y se deposita en el plato (nada de enseñarla al resto de comensales como si fuera un trofeo de caza).

Nada de hurgar con un palillo en los dientes: el único calificativo que se le podría dar a esta costumbre es el de ESPANTOSA.

LECCION 19ª
Uso del teléfono

En esta lección veremos las normas básicas que hay que tener presente en el **uso del teléfono**. No vamos a hacer referencia al uso del teléfono movil, al que dedicaremos un capítulo exclusivo:

El teléfono hay que utilizarlo con moderación: un uso excesivo impide a otras personas contactar con nosotros y, lo que es más grave, contactar con la persona con la que estamos conversando.

Hay unos horarios de llamada que hay que respetar escrupulosamente: nunca se puede llamar antes de las 10 de la mañana (de las 11 en los días festivos), ni después de las 10 de la noche.

Tampoco se puede llamar en las horas del almuerzo (de 2,30 a 4,30).

Cuando se llama se dejará que el teléfono suene un número prudente de veces, que dé a la otra persona el tiempo suficiente para poder contestar.

Pero no se puede ser demasiado insistente: si no ha contestado es porque no está en casa o porque está durmiendo, y en ambos casos no hay lugar a insistir. Además, se puede molestar a los vecinos.

El teléfono se contesta con un "Diga" o "Dígame", nada de "Queéééé´?", o cosas por el estilo, ni tampoco se debe repetir el propio número de teléfono.

En la medida de los posibles hay que evitar llamar desde teléfonos ajenos. Sólo se debe pedir permiso en casos realmente justificados.

Si al llamar uno se equivoca de número, se pedirá disculpa, nada de colgar sin más, haciendo "mutis" por el foro.

Hay que ser discreto en el mensaje que se deja en el contestador automático: cualquiera puede oírlo y lo que a usted puede resultarle una prueba más de su agudo ingenio y de su humor sin límites, a muchos otros (incluido a su jefe o a su suegra) puede resultarle sencillamente patético.

Nunca se puede finalizar una conversación colgando el teléfono a las bravas, por muy acalorada que se haya puesto la conversación (sería tan maleducado como darle a alguien con las puertas en las narices).

En el trabajo, el teléfono se puede utilizar para uso particular con moderación.

LECCION 20ª
Boda (I)

La **boda** es probablemente la **ocasión más importante en la vida** de una persona, especialmente para aquellas que piensan que uno se casa para toda la vida.

A su vez, la boda es **uno de los acontecimientos más solemnes**, que exige el seguimiento riguroso de todo un ritual:

Los preparativos de la boda comienzan con la **petición de mano**:

La petición de mano es el anuncio oficial del compromiso de los novios y tiene lugar cuando ya han decidido la fecha de la boda.

La petición se celebra con un tiempo prudencial antes de la boda (2 / 3 meses), como mucho hasta 1 año de anticipación (lo que sería ya una exageración).

Es la ocasión para que las familias del novio y de la novia se conozcan. Los padres de la novia invitan a almorzar o cenar a los padres del novio y a la familia más cercana.

En la petición tan sólo los novios se intercambian regalos: lo tradicional es que él regale a ella un anillo y ella a él un reloj.

Si se rompe el compromiso lo correcto es devolver los regalos de la pedida, así como otros objetos personales íntimos, como cartas de amor, regalos de familia, etc.

Aunque sea él quien decida romper, lo correcto es dejar a ella que comunique la ruptura.

Las invitaciones de boda se deben enviar con unos dos meses de anticipación, en todo caso nunca con menos de un mes (y por supuesto nunca después de la boda):

En la invitación (de color blanco, crudo o beige) figurará a la izquierda el nombre de los padres de la novia y a la derecha el de los padres del novio.

Por supuesto, no se incluyen tarjetas con el nombre de los establecimientos donde se han abierto listas de boda.

En la invitación nada de corazones, ni las iniciales de los novios, ni, por supuesto, palomitas con una ramita de olivo en el pico.

Si se requiere contestación, se acompaña con la invitación un sobre pequeño con una tarjeta en la que el invitado especificará el numero de asistentes (las estrictamente invitadas y ni una más). El sobre irá con el sello correspondiente.

La lista de boda tiene que ser real, nada de lista ficticia con regalos estrambóticos (cenicero de cristal con forma de avestruz, 20.000 Euros.) y mucho menos abrir una cuenta corriente (la boda es un acontecimiento festivo y no una catástrofe natural que requiera ayuda humanitaria).

Por cierto, **hay que regalar antes de la boda**, nunca después. Los novios darán personalmente las gracias a la vuelta del viaje de boda con una tarjeta.

LECCION 21ª
Boda (II)

En la **ceremonia religiosa** hay que recordar las siguientes reglas:

El novio esperará a a la novia a la entrada del templo, pero los invitados deben estar ya dentro.

A la novia se le admite un retraso, que no debería superar los 15 minutos.

Hacia el altar van primero los pajes, luego la novia del brazo de su padrino (su padre, su hermano mayor o, a falta de ellos, el familiar más cercano: nada del jefe, por mucho que se quiera quedar bien con él). Después irá el novio del brazo de su madrina.

Mirando al altar, se situarán de izquierda a derecha:

La madrina del novio
La novia
El novio
El padrino de la novia

Los testigos del novio se colocan en los bancos a la derecha del altar y los de la novia a la izquierda. El número de testigos debe ser discreto (no más de 12).

Por su parte, los familiares del novio se colocan en los bancos de la derecha de la Iglesia (mirando hacia el altar), y los de la novia en los bancos de la izquierda.

A la salida del templo, nada de tirar arroz, serpentinas, caramelos u otros objetos contundentes.

Si la **boda es civil, ella no debe vestir el tradicional traje de novia**, sino que con ir convenientemente arreglada es suficiente.

En el **banquete** hay que tener en cuenta las siguientes indicaciones:

Antes del banquete se servirá un aperitivo que no debiera prolongarse más de media hora. Es la oportunidad para que los invitados se vayan conociendo.

Los familiares más cercanos del novio y de la novia deben tratar de presentar a los invitados que no se conocen y evitar que ninguno de ellos deambule como alma en pena.

A los invitados se les habrá asignado ya un lugar determinado en las mesas. Conviene sentar juntos a invitados que provienen de una y otra familia.

Cuando los novios cortan la tarta, los invitados se abstendrán de gritar "vivan los novios", "que se besen", "que saluden", "torero, torero", u otras lindezas parecidas.

En los postres los novios pasearán entre las mesas saludando a los invitados y dándoles las gracias por su presencia. Los invitados sonreirán y le dirán a la novia "que novia más guapa" (aunque no haya por donde cogerla) y a él, al oído, alguna barbaridad.

A título de curiosidad, y para que los recién casados no tengan que esperar 25 años para celebrar el primer aniversario de su boda, conviene recordar que hay **otros aniversarios**, quizás menos significativos, pero que pueden ser una buena excusa para darse un homenaje:

1 año: bodas de algodón
2 años: bodas de papel
3 años: bodas de cuero
5 años: bodas de seda
10 años: bodas de estaño
15 años: bodas de porcelana
20 años: bodas de cristal
25 años: bodas de plata
30 años: bodas de perlas
40 años: bodas de rubíes
50 años: bodas de oro:
60 años: bodas de diamante

LECCION 22ª
Visitas

Cuando se realiza una visita a una casa ajena hay una serie de **normas que conviene observar**:

Hay que avisar por teléfono de nuestra visita con cierta antelación, no son admisibles visitas sorpresas, con el padre en la ducha, la madre en bata, la casa sin hacer, etc.

Hay ciertos horarios que hay que respetar escrupulosamente:

Por la mañana, no se debe visitar una casa antes de las 11 (las 12 los fines de semana) y hay que marcharse antes de las 1,30.

Por la tarde, no se debe visitar antes de las 5 y hay que marcharse antes de las 8,30.

En principio, el Domingo o los días de fiesta no son días de visita.

Las visitas no deben alargarse en exceso (nada de visitas interminables que obliguen a los anfitriones a tener que llamar a la policía).

Los anfitriones recibirán a la visita en el hall y cuando se marche también la acompañarán a la puerta.

Los hijos de la familia saldrán a saludar y luego se retirarán a sus habitaciones.

Se ofrecerá a la visita un refresco o café, acompañado de algún aperitivo o pastas.

Los anfitriones apagarán la televisión, aunque estén retransmitiendo la final del campeonato de fútbol.

Por cierto, hay que evitar visitar una casa ajena en momentos señalados: finales de liga, retransmisiones deportivas de máximo interés, etc.

Cuando se visita una casa no se llevarán niños pequeños ni animales y, por su parte, los anfitriones también mantendrán a sus hijos pequeños y mascotas, si tuvieran, en otra habitación.

Los anfitriones se mostrarán animados e interesados en su conversación con la visita, por aburrida que ésta pueda resultar (es deber de la visita no resultar aburrida).

La iniciativa de marcharse debe partir de la visita, los anfitriones le pedirán que no se marche todavía, que aún es pronto, pero ésta debe entender que este ruego es simplemente una fórmula de cortesía.

Sólo si la visita se alarga demasiado los anfitriones podrán tomar la iniciativa con formulas diversas donde prime la educación, por ejemplo, mirar de reojo el reloj, hacer una referencia sobre los baños de los niños o algo parecido. No es correcto bostezar, ponerse el pijama o hacer algún comentario sobre la gente pesada.

LECCION 23ª
Funeral

El fallecimiento de un familiar es la experiencia más dolorosa que puede vivir una persona. En este trance tan difícil, los amigos y familiares tratarán de arropar lo más posible a la familia del difunto.

En estos momentos, también hay unas **reglas de conducta** que conviene observar:

La familia del fallecido deberá comunicar a los más allegados la muerte del familiar. Como los familiares más cercanos pueden estar muy afectados, algún otro pariente debe encargarse de ello.

La familia más cercana vestirá de luto, siendo aceptable colores oscuros o una combinación de blanco y negro, no siendo indispensable el negro riguroso.

Los familiares y amigos más allegados acompañarán a la familia del difunto antes del entierro. Las personas menos allegadas enviarán cartas o telegramas de condolencia (mejor que llamadas de teléfono).

Estas personas menos allegadas pueden no asistir al entierro, pero la asistencia al funeral es inexcusable: uno puede no asistir a una boda o a una fiesta, pero nunca es admisible no asistir a un funeral.

La puntualidad debe ser exquisita: a un funeral no se puede llegar tarde.

Se debe ir vestido con traje oscuro: no son admisibles colores claros o brillantes, joyas exageradas, etc.

En el funeral hay que mantener una actitud de máxima seriedad y respeto.

No hay una imagen más terrible que una familia destrozada y a pocos metros dos supuestos amigos de la familia saludándose efusivamente y conversando animadamente.

Se esperará al final de la ceremonia religiosa para dar el pésame a la familia del difunto:

El pésame debe ser sencillo, corto y digno: por ejemplo, "estamos muy apenados", "mucho ánimo", etc. Hay que evitar frases tópicas del tipo "con lo bueno que era", "siempre se van los mejores", "que tragedia, si ayer se le veía tan lleno de vida", y, por supuesto, nada de empezar a relatar anécdotas vividas con el difunto.

Si la familia del difunto estuviera muy afectada no se le molestará, siendo más conveniente llamarles o visitarles unos días después.

LECCION 24ª
Cómo vestir (I)

El saber vestir distingue definitivamente a la persona elegante:

La elegancia es sobria: hay que ir elegante sin llamar la atención. Tan censurable es ir fachoso como sobrecargado ("overdressing").

Le elegancia es pulcra: ante todo hay que ir bien aseado, bien afeitado, bien peinado, dientes cepillados, uñas limpias, etc.

Ropa limpia, bien planchada, zapatos relucientes.

La elegancia es práctica: hay que vestir según la ocasión: a una fiesta hay que ir arreglado y al campo hay que ir informal (tan malo es ir a una cena en vaqueros, como al campo con chaqueta y corbata).

La elegancia es pudorosa: si es usted grueso no vaya con ropa señalada, trate de disimular su tripa, si tiene varices no vaya con minifalda, evite que se le señale la ropa interior, en la playa no vaya marcando sus atributos (por muy orgulloso que se pueda sentir).

La elegancia tiene personalidad: tenga su propio estilo personal, no se deje llevar permanentemente por los dictados de la moda.

Saber vestir es complicado y sólo el buen gusto, el sentido común y la experiencia nos permiten ir avanzando en el conocimiento de este difícil arte.

Las reglas del buen vestir son variadísimas, pero hay unos estándares mínimos que toda persona debería conocer y respetar:

El chándal se utiliza exclusivamente para hacer deporte: ir en chándal por la ciudad no es apropiado.

Los calcetines blancos se utilizan para jugar al tenis, y nada más. Tampoco calcetines pastelosos (color celeste, cremoso, grisaceo y otras variedades).

Las camisas interiores de tirantes tan sólo la utilizan ya personas mayores. Entre la gente joven han quedado totalmente desfasadas.

Los zapatos de rejilla no son especialmente estéticos.

Sandalias de hombre (¡¡ glubbb !!) y además con calcetines (peor).

No se debe llevar el manojo de llaves asomando por el bolsillo.

Los hombres sólo deben llevar la alianza, ningún otro anillo es admisible y menos "pulseritas" con el nombre de la novia (¡¡ Por Dios !!).

Bolsos de hombres, vulgarmente conocidos como "mariconeras": hay que evitarlos.

Móvil colgando del cinturón (abstenerse).

Gafas de sol en días de invierno con un cielo plomizo (sin comentarios).

Peluquines: no son aceptables. La calvicie hay que aceptarla con elegancia.

Las mujeres no debe ir exageradamente perfumadas, puede que el perfume que utiliza no sea del agrado general.

LECCION 25ª
Cómo vestir (II)

Hay **normas de elegancia generalmente aceptadas**, si bien comenzamos a entrar en un terreno muy subjetivo.

El tema es tan amplio que sólo vamos a comentar algunos **patrones generalmente aceptados de la vestimenta masculina**, ya que **en el caso de la mujer la creatividad no tiene límite**, siendo lo más importante el conseguir crear un estilo personal propio.

El hombre debe tener presente:

Con traje azul marino se debe llevar zapato negro (de cordones, aunque también son aceptables los mocasines) y calcetín azul marino o negro.

Con traje gris, el zapato debe ser marrón o burdeo y el calcetín del mismo color.

Traje beige o verde-caqui: zapato y calcetín burdeo.

Conviene recordar que el calcetín siempre debe ser más oscuro que el traje.

Las camisas más elegantes son las de doble puño, para llevar pasadores (discretos) y por supuesto sin bolsillo. Es opinable si deben llevar las iniciales grabadas (particularmente entendemos que no). El color de la camisa debe combinar con el del traje: hay miles de opciones, pero entre las más tradicionales podemos destacar:

Traje azul marino: camisas lisas de color celeste o blanco; camisas blancas con rayas finas de color azul marino.

Traje gris: camisas lisas de color celeste, blanco, beige claro, rosa pálido; camisas blancas con rayas finas de color burdeo.

Traje beige: camisas lisas de color celeste o beige claro.

Traje verde-caqui: camisas lisas de color beige claro o rosa pálido.

En todo caso, hay que tener presente que la camisa siempre debe ser de color más claro que el traje.

La corbata es el elemento más personal de la vestimenta masculina y donde uno se puede permitir un cierto **toque de atrevimiento.** En todo caso, debe combinar con el color del traje y el de la camisa.

Hay que ir renovando la colección de corbata y ésta debe estar inmaculadamente limpia, especialmente su nudo que tiende a ensuciarse.

La corbata debe llegar hasta el cinturón, queda un tanto ridículo que cuelgue en exceso o que se quede corta.

El pisa corbata está ya pasado de moda.

En todo caso, tanto con traje como con prendas informales, hay que respetar **tres máximas:**

No llamar la atención.

Evitar excentricidades (hay que ser un auténtico experto en el vestir para poder permitírselas).

No ser presuntuoso.

Por último, **basar el vestuario exclusivamente en grandes marcas** (Hermes, Lotusse, Rolex, etc.) sólo denota una **ausencia preocupante de iniciativa y de personalidad**.

LECCION 26ª
Flores

Las flores es, probablemente, **el regalo más querido por una mujer**, pero que también se puede regalar a los hombres:

A ella se le regalará un ramo de flores y al él una flor.

Las flores son un **regalo adecuado para numerosas ocasiones**: nacimientos, petición de mano, boda, cumpleaños, operación, etc.

Las flores nunca se envían anónimamente, sino que se llevarán en mano o se enviarán a través de una floristería, acompañadas de una tarjeta manuscrita por el que las envía (no por el floristero).

Después de una invitación en casa ajena, es un detalle de buen gusto enviar el día siguiente un **ramo de flores a la anfitriona**.

Un ramo debe contar al menos con una **docena de flores** y, en todo caso, hay que evitar el número 13 (por si las moscas).

Cada flor tiene un significado concreto, esconde un mensaje subliminal que se envía a la homenajeada. Así, podemos señalar entre otras:

Rosa roja: pasión
Azahar: flor de la novia
Clavel rojo: amor
Azucena: inocencia
Jazmín: amabilidad
Orquídea: belleza

Rosa amarilla. Infidelidad

Conviene **recordar**:

A un ecologista no le regalan flores, pero sí se le puede enviar una planta.

Tener flores en casa es un detalle de buen gusto, pero atención: flores y plantas naturales, nunca artificiales.

El crisantemo es una flor dedicada al difunto (no se la regale nunca a su novia, por muy muerta que pueda estar la relación).

LECCION 27ª
Regalos

El **regalo** debe ser una **manifestación sincera del cariño y del aprecio** hacia otra persona por lo que exige dedicación en su elección.

Hay todo un arte de regalar y ser regalado.

La persona que regala debe tener presente:

El regalo debe ser algo que vaya a gustar a la persona que lo recibe, por lo que hay que preocuparse por conocer sus gustos, sus aficiones, etc.

Lo más valorable de un regalo no es el valor del mismo sino la dedicación que se ha puesto en su elección.

Los regalos muy personales (colonia, ropa, etc.) sólo deben hacerse a familiares y amigos muy allegados.

Un regalo que siempre será agradecido son las flores y los libros.

El valor del regalo debe ser apropiado a la ocasión, ni demasiado discreto ni demasiado costoso, ya que podríamos poner a la persona que lo recibe en una posición incómoda.

Hay que evitar regalos poco originales, demasiado "típicos" (por ejemplo, regalar a los novios marcos, bandejas, etc.) demuestran muy poco esfuerzo en su elección.

No se debe regalar de lista de boda.

Hay ocasiones especiales en las que hay que regalar y no hacerlo demostraría una falta de atención inexcusable: cumpleaños, nacimientos, bodas, etc.

En todo caso, no hay nada que se agradezca más que recibir un regalo en una fecha cualquiera.

Por su parte, se deben evitar las fechas comerciales, como "el día de los enamorados" (el día del padre y de la madre están ya tan arraigados que son ocasiones inexcusables de regalo).

Hay que regalar en el momento oportuno: antes de la boda, el día del cumpleaños, cuando se visita al recién nacido, etc.

Un regalo tardío pierde aliciente y demuestra falta de atención.

Si nos invitan a comer o a cenar hay que llevar un detalle, como flores, bombones, etc.

Hay que cuidar la presentación del regalo, su envoltorio (no se puede entregar un regalo en una bolsa de plástico cualquiera).

Por supuesto, no hace falta decir que el regalo no puede llevar el precio (por muy elevado que éste sea).

La persona que recibe el regalo:

Debe agradecerlo sinceramente: hay que valorar la dedicación que ha puesto la persona que nos regala, con independencia de que el regalo nos guste o no.

El regalo se abrirá en presencia de la persona que no regala.

Si el regalo fuera una caja de bombones se ofrecerá a los postres, si fuera una botella de vino se servirá en la comida.

El regalo se mostrará al resto de los invitados y luego se guardará cuidadosamente, evitando que el regalo quede "arrumbado" en un rincón del salón.

Si fueran flores se pondrán en un jarrón y se colocarán en un lugar bien visible del salón, del hall, etc.

Hay que ser delicado si algunos invitados nos regalan y otros no: hay que evitar que estos últimos se puedan sentir incómodos.

Cuando se marche la persona que nos ha regalado se le volverá a dar las gracias.

Los regalos no deben cambiarse, sólo en casos muy concretos como, por ejemplo, un libro o música que ya tenemos.

LECCION 28ª
Toses, bostezos, picores

Hay ciertas **reacciones naturales**, no especialmente agradables, que a veces se presentan en los **momentos más inoportunos** (en un almuerzo, en una conferencia, en el teatro, etc.) y ante lo que hay que saber reaccionar:

La norma básica en estos casos es comportarse con naturalidad, quitándole importancia y, sobre todo, evitando el sentimiento de ridículo.

Algunas reglas que se deben tener presente son:

Toses

En la medida de lo posible, amortiguar el ruido, conteniéndose uno si puede o tapándose con el pañuelo (nunca con la servilleta).

Si estamos en la mesa o en una conversación, giraremos la cabeza hacia el exterior.

A continuación pediremos disculpas, pero en un tono bajo, casi imperceptible, restándole importancia a lo sucedido.

Si el estornudo es repetitivo, nos retiraremos al aseo hasta que se nos pase.

Una vez que se ha utilizado el pañuelo, se volverá a guardar, doblándolo de una manera informal, sin prestarle mayor atención. Nunca se debe examinar la marca dejada y menos aún enseñarla al resto de los comensales como si se tratara de un trofeo de caza.

Bostezos

El bostezo es siempre un comportamiento rechazable, que denota un aburrimiento insuperable y que, por tanto, hay que tratar de evitar a toda costa.

Si el bostezo se presenta de manera imprevista y no se puede reprimir hay que saber reaccionar:

Disimulándolo en la medida de los posibles, tapándose la boca con la mano, la servilleta, etc.

Si no se consigue disimular y es percibido por los presentes, hay que reaccionar con naturalidad, incluso con humor, haciendo algún comentario jocoso del tipo "se ve que el café me ha desvelado".

Picores

El rascarse es siempre un comportamiento de mal gusto que hay que tratar de evitar por todos los medios.

Por tanto, si se presenta un picor insoportable hay que tratar de:

Rascarse lo más disimuladamente posible.

Evitar comentarios ordinarios del tipo "vaya tela, cómo me pican los....”

Si el picor exige una respuesta enérgica, lo mejor es retirarse al aseo y allí rascarse a placer.

LECCION 29ª
El teléfono móvil

El teléfono móvil ha entrado con fuerza en nuestras vidas y se ha convertido en un aparato casi imprescindible. Para un uso adecuado del mismo se deben seguir algunas **reglas elementales**:

El móvil, como cualquier teléfono, se debe utilizar sólo cuando sea necesario.

Debe estar desconectado en lugares públicos como el cine, el teatro, un concierto, en misa, etc.

No hay que esperar a que suene la primera vez para desconectarlo, sino que es una precaución que hay que tomar de antemano.

La melodía del móvil debe ser discreta (nada de "Correcaminos", o "Que Viva España"), y su volumen debe ser el adecuado para que pueda ser oído por su propietario, sin que sea necesario que se oiga a 100 metros a la redonda.

Cuando uno mantiene una conversación por el móvil debe tratar, en la medida de lo posible, de retirarse a un lugar apartado.

Si en una reunión, un almuerzo, etc. uno recibe una llamada tratará de que la conversación sea breve y si fuera posible quedará en devolverla más tarde. Lo que no es admisible es estar 10 minutos hablando y el resto de los presentes esperando.

No se deben mantener conversaciones acaloradas, ni amorosas, ni de temas confidenciales en público.

El aparato debe ser lo más sencillo posible. Sólo la gente joven se puede permitir el capricho de tener móviles de colores vistosos, chillones, etc.

Es absolutamente rechazable mantener conversaciones sobre móviles (salvo que uno sea representante comercial de un fabricante de estos aparatos). Hoy en día es un tema de conversación muy frecuente en cenas, reuniones de amigos, etc.:

"Mi móvil pesa menos, pero el tuyo tiene más cobertura. El mío es el último modelo de Nokia D-500.SF que lleva incorporado un mechero. Pues el mío es un prototipo Ericsson, con tenología WASP, que funciona con baterías de cadmio y que ya no pesa, sino que flota."

El móvil se puede llevar en cualquier sitio excepto colgando del cinturón, como si se tratara de un revólver (si no hay otro sitio para llevarlo, mejor dejarlo en casa).

LECCION 30ª
En la playa

La playa es un lugar de convivencia, donde coinciden multitud de personas. Ello exige la **observancia de ciertas normas de comportamiento**:

Las personas van a la playa buscando descanso y sosiego, por tanto, la norma básica será la de comportarse de tal manera que no altere en lo más mínimo la tranquilidad del resto de los presentes.

La higiene es fundamental: cuando uno se marcha de la playa, debe recoger absolutamente todo, dejando el lugar como si uno no hubiera estado.

A la playa se puede llevar una sombrilla, lo que no es admisible es montar una tienda de campaña como si se tratara de un campamento de refugiados.

El modelo de bañador según el gusto de cada cual, pero, en la medida de lo posible, que no esté reñido con la estética:

Si una mujer no tiene una figura demasiado agraciada, para que manifestarlo en público utilizando un mini-bikini, si un bañador le permitiría ocultar más desperfectos.

Entre los hombres cualquier tipo de bañador es admisible salvo el tanga "marcapaquete".

Si se quiere oir música hay que utilizar cascos o poner la radio a un volumen bajo, lo que no se puede es convertir la playa en una discoteca.

Los perros no pueden estar sueltos, por muy adorable que sea su dóberman o muy bonachón que le resulte su bull-dog (no espere a que se coma a un bañista para aplicar esta regla).

Si se quiere jugar a la pelota hay que apartarse a un lugar en el que no se moleste: no espere a darle un pelotazo a un veraneante antes de tomar esta sensata decisión.

Las motos de agua hacen un ruido insufrible, de ahí que quien las utilice deba adentrarse mar adentro para permitir que los veraneantes puedan seguir gozando de la ansiada tranquilidad buscada.

Hay que tener un cuidado extremo con cualquier embarcación cerca de la playa, uno se puede llevar a un bañista por delante sin darse cuenta.

Hay que evitar la fea costumbre de lavarse el pelo en el mar, como si uno estuviera en el cuarto de baño de su casa.

Uno debe controlar, en la medida de lo posible, su pasión amorosa y no darse un "revolcón" al lado del resto de veraneantes, dando a estos la oportunidad de aplaudir y comentar las jugadas más interesantes.

Y, por último, no sea un mirón: no devore con su mirada a la rubia del bikini.

Elabora por **DONALDO PALACIOS CHAVERRA**.INSTRUCTOR SENA CHOCO. Para aprendices etiqueta y protocolo empresarial.

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO –CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD, atención y s al cliente Ficha N° 13410561

Nombre del Aprendiz	Actividad a Desarrollar	Forma de entrega de actividad		Fecha de entrega			Entregó	
		Físico	Digital	Día	Mes	Año	Si	No
	Actividad 1 Bienvenida Realice una presentación en el grupo de WhatsApp donde se identifique con nombre y apellidos lugar de donde está participando y las expectativas que tiene sobre este curso.		**x**	01	06	2020		
	Actividad 2 Del módulo 1 descargue la guía de aprendizaje y documentos de formación léalos y véase los videos por YouTube relacionados para estos módulos y realice un **ensayo sobre el valor del servicio.**		x	08	06	2020		
	Actividad 3 del módulo 2 lea los documentos del módulo dos lo mismo que los videos por YouTube preparado para el mismo y realice un análisis con conclusiones sobre las expectativas del cliente y las tendencia del servicio actual		x	9	06	2020		

	con la globalización							
	Actividad 4 Del módulo 3 lea los documentos del módulo lo mismo que los videos relaciones búsquelos YouTube realice un breve relato de 10 renglones concluya con lo más importante del módulo y envíelo a al tutor por el correo.		x	16	06	2020		
	Actividad 4 Del módulo 4 lea la guía con los documentos del módulo y los videos y realice una síntesis comparativo		x	20	05	2020		
	Actividad 5 Del módulo 4 lea el material de apoyo y con el completo de los videos visto por YouTube. Realice un foque diferencial entre la importancia del buen servicio y la tendencia del mismo para el desarrollo y crecimiento de la empresa en la actualidad		x	26	05	2020		

	Actividad 6 Del módulo 5 lea los documento del módulo y véase los videos YouTube Realice un foque diferencial entre la importancia del buen servicio y la tendencia del mismo para el desarrollo y crecimiento de la empresa en la actualidad y la diferencia entre organizaciones que producen y prestan servicio. Envía al tutor y evaluación final		x	30	06	2020		

_____

Firma Aprendiz

DONALDO PALACIOS CHAVERRA

Firma Instructor

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO –CENTRO DE RECURSO NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD.

ETIQUETA Y P´ROTOCULO EMPRESARIAL N° : 12210104

Nombre del Aprendiz	Actividad a Desarrollar	Forma de entrega de actividad		Fecha de entrega			Entregó	
		Físico	Digital	Día	Mes	Año	Si	No
	Actividad 1 Bienvenida y Presentación de cada participante Ante el grupo de WhatsApp Entrega de de las guías de aprendizaje y módulos de formación y material de apoyo		**X**	01	06	2020		
	Actividad 2 Lea los materiales e investigue los términos y conceptos. Concepto: Relaciones Interpersonales Concepto: Elementos - Desarrollo Comunicación Empresarial . Concepto: Funciones de la Comunicación Empresarial Clasificación de la Comunicación Empresarial Conducto regular Relaciones Públicas. Enviar al tutor		X	08	06	2020		
	Actividad 3 Lea los materiales y con el apoyado del glosario de término investigue el		X	16	06	2020		

	mismo. Concepto: Empresa. Concepto - Actividad económica. Estructura orgánico-funcional Principios Corporativos Cultura Organizacional. Concepto: Misión -Visión - Objetivos Corporativos - Manual de funciones y procedimientos Etiqueta. Realice un análisis porque es importante tener conocimiento en este arte del servicio?							
	Actividad 4 Investigue la terminología utilizando materias de formación y glosarios de ternamos Concepto: Etiqueta Social y Etiqueta Empresarial - Tarjetas Empresariales - Etiqueta en la Mesa Protocolo Concepto: Historia del Protocolo - Protocolo nacional e internacional - Protocolo en la correspondencia: tarjetas, cartas, portafolio de		X	24	06	2020		

	servicios. - Normas técnicas colombianas para la elaboración de documentos comerciales. - Normas de Calidad, aplicadas a la elaboración y presentación de documentos. Precedencias Concepto: Legislación vigente –Niveles realice una síntesis y la importancia que tiene la etiqueta y protocolo empresarial para el servicio empresarial y social para humanidad en los distintos lugares donde nos toca interactuar con las de más cultura y el cuidado que debemos tener para no causar molesta a los demás documento mimo dos hojas en arial 12							
	.actividad 5 Leído los materiales de formación Identifique los tipos eventos y relate la característica de cada uno y porque se diferencia en su organización Enviar al tutor		X	27	06	2020		

	Actividad 6 Evaluación final Cuenten la experiencia que logro en esta capacitación y como lo va aplicar en la empresa para cual labora. Enviar documento al tutor		X	30	06	2020		

DONALDO PALACIOS CHAVERRA

Firma Aprendiz

Firma Instructor

TALLER ACTIVIDAD

Apreciado APRENDICES: a continuación, presentamos dos casos de Atención al cliente para su correspondiente análisis:

CASO 1:

La empresa “Industrias Arco Iris” estableció el día 20 de cada mes en curso, para realizar pagos a sus proveedores:

El señor Tranquilino Buen ahora es proveedor de insumos de oficina y cuando se acercó a pagaduría le informaron que su cheque no estaba

El oficinista le sugirió dirigirse a Contabilidad, de allí pasó a cartera, luego a Dirección financiera, después a personal, luego a cuentas de cobro y por último regresó a pagaduría. En ninguna de estas oficinas obtuvo información sobre su pago.

Con base en este caso resuelva las siguientes preguntas:

1. ¿En qué estado de ánimo considera usted que quedó el señor Buen ahora al final del recorrido?

El estado de ánimo es de mal genio por no tener una respuesta oportuna

2. ¿Cuáles son las reacciones típicas de ese estado de ánimo?

De mucha agresividad y esto se reflejaría en su tono de voz y modales

3. Usted es el oficinista. Realice una atención efectiva a este cliente, describa en seis (6) pasos esa atención la cual debe deducir.

à Saludar y presentarme

à Tener un tono de voz agradable

à Estar atenta para entender lo que el cliente requiere

à Verificar con la persona encargada para ver si tiene conocimiento de lo que el cliente requiere

à Si por algún motivo no se ubica el cheque, explicarle con cortesía lo sucedido

à Hacerle ver que él es importante para nuestra empresa

CASO DOS:

Ángela, Cabeza de familia, madres de dos hijos necesita conseguir empleo. Acude diariamente a la oficina de personal de una empresa, en busca de un formulario de solicitud de empleo.

Con una mentira logra ingresar a las instalaciones de la empresa y llegar a la oficina de personal, pero allí no es atendida. Insiste una y otra vez pero no logra su objetivo.

Con base en este caso responda lo siguiente:

En qué Clasificación de clientes ubica usted a Ángela ¿Por qué no es atendida cada vez que logró entrar a la oficina de personal?

à Como una persona deshonesta,

Atienda usted a Ángela y describa el proceso de atención en cuatro (4) pasos que usted debe deducir de los conocimientos adquiridos y su propia investigación.

à tener una buena presentación personal

à Saludar y estar siempre agradable

à Verificar cual es la vacante que hay en el momento para determinar si aplica al perfil

à Tener buena actitud

SEGUNDA ACTIVIDAD

AHORA, SOBRE EL TEMA DE AGENDA Y CONTROL DE CITAS Y EQUIPOS DE COMUNICACIÓN

1. En el formato adjunto programe LA AGENDA de un día cualquiera (usted lo define) según el siguiente listado de actividades:

LISTADO DE ACTIVIDADES

Reunión de Consejo Directivo

Visita de Contraloría General de la República

Reunión de Comité de Bienestar Social

Asistencia del jefe al Club de Ejecutivos

Conceda tres citas a clientes frecuentes importantes para la empresa

Asistencia de su jefe a cita con gerente de banco

Presente la agenda del día organizada y

Justifique en 10 renglones el porqué de su decisión.

2. Elabore un cuadro comparativo de los diferentes equipos de comunicación estudiados en la teoría, estableciendo diferencias y semejanzas.

AGENCIA DE ADUANA PROFESIONAL S.A

8:00 A.M. a 9:00 Am Reunión de Consejo Directivo

9:30 A.m. a 10:15 A.M Reunión de Comité de Bienestar Social

10:30 A.M a 11:30 A.M Reunión Escandinavia Pharma

12:00 M. 1:00 P.M Almuerzo

1:00 P.M A 2:00 P.M Visita de Contraloría General de la República

2:30 PM. A 3:00 Asistencia de su jefe a cita con gerente de banco

3:00 P.M A 3:30 P.M Asistencia del jefe al Club de Ejecutivos

4:00P.M A 4:45 P.M Reunión Baker

5:00P.M A 5:30 P.M Reunión BJ services

OBSERVACIONES:

La reunión con Baker y BJ es en el mismo lugar para tratar temas en relación