

Temario**1. Organización de reuniones**

1.1 Tipos de reuniones:

1.1.1 De información: ascendente, descendente y horizontal comisiones de trabajo, grupos de decisión.

1.1.2 Ordinarias

1.1.3 Extraordinarias.

1.1.4 Formales.

1.1.5 Medias grupos de calidad, comité de empresa, reunión de ventas.

1.1.6 Informales reunión departamento, planning semanal y otros.

1.1.7 Internas junta directiva, asamblea, aprobación presupuestos, consejo de administración, comité directivo, junta de accionistas.

1.1.8 Externas mesa redonda, conferencia, congreso, coloquio, convención, simposio, negociación.

1.2 Planificación de las reuniones.

1.3 Preparación de las reuniones.

1.3.1 Objetivos: intercambio de ideas o de información, toma de decisiones, elaboración de estrategias, distribución y coordinación de tareas, comunicación de temas de interés.

1.3.2 Presupuesto.

1.3.3 Registro de fechas en agendas.

1.3.4 Lista de control.

1.3.5 Lista de participantes.

1.3.6 Material de apoyo pizarra adhesiva, de papel o magnética, cañón de luz, retroproyector, televisión, vídeo, presentaciones, gráficos, diapositivas

1.3.7 Tarjetas colocación de los integrantes precedencias.

1.3.8 Logística: Sala luz, ruido, tamaño, mesas, visibilidad, distribución de asientos, temperatura y ventilación, catering, medios audiovisuales e informáticos, decoración, seguridad, reserva de hoteles, transporte, restauración, recursos humanos y *outsourcing*.

1.4 Terminología utilizada en reuniones, juntas y asambleas.

1.4.1 Orden del día.

1.4.2 Convocatoria dentro o fuera de la empresa. Texto de la convocatoria.

1.5 El desarrollo de la reunión. Etapas de una reunión. Duración, pausas, - almuerzo y otros).

1.6 Tipología y funciones de los participantes en una reunión. Dirección, secretario, moderador, tesorero, vocales, presentador, proveedor, cliente, y otros-.

1.7 El papel de la secretaria el día de la reunión. Preparar, comprobar, atender.

1.8 La evaluación de la reunión. Actuaciones posteriores a la reunión:

1.8.1 Cuestionario de evaluación.

1.8.2 Acta resumen elaboración borrador, envío, libro de actas.

1.8.3 Informe.

1.8.4 Informe económico.

1.8.5 Seguimiento de acuerdos.

1.8.6 Archivo del dossier de la reunión.

2. La negociación

2.1 Elaboración de un plan de negociación.

2.2 Tipos o niveles:

2.2.1 Interpersonal.

2.2.2 Empresarial.

- 2.2.3 Política.
- 2.3 Participantes.
 - 2.3.1 Directamente.
 - 2.3.2 Con representantes.
 - 2.3.3 Con conciliador, mediador o árbitro.
- 2.4 Fases de la negociación:
 - 2.4.1 Preparación: obtención de información, diagnóstico de la situación, valoración del poder de negociación, fijación de objetivos, planeamiento de la estrategia.
 - 2.4.2 Gestión: creación de un clima agradable, avance y afianzamiento, replanteamiento de los objetivos, entendimiento y acuerdo.
 - 2.4.3 Cierre. Documentación del acuerdo.
- 2.5 Recursos psicológicos en la negociación:
 - 2.5.1 Asertividad.
 - 2.5.2 Autoconocimiento.
 - 2.5.3 Autoestima.
 - 2.5.4 Las pequeñas cesiones.
 - 2.5.5 Las buenas maneras.
- 2.6 Análisis de los procesos y estrategias de negociación en la empresa.
- 2.7 Los presupuestos y contratos:
 - 2.7.1 Los presupuestos, implicaciones legales.
 - 2.7.2 Contrato de compraventa mercantil, de suministro, de servicios y de obra.
 - 2.7.3 Contenido del contrato. Cláusulas y aspectos más destacados de cara a la negociación.

3. Organización de eventos

- 3.1 Objetivos
- 3.2 Presupuesto.
- 3.3 Tipos de eventos atendiendo a su ámbito.
 - 3.3.1 Congresos y conferencias.
 - 3.3.2 Visitas guiadas.
 - 3.3.3 Visitas de delegaciones extranjeras.
 - 3.3.4 Visitas de otras empresas o instituciones.
 - 3.3.5 Inauguraciones y aniversarios.
 - 3.3.6 Entregas de premios.
 - 3.3.7 Asambleas.
 - 3.3.8 Conferencias.
 - 3.3.9 Exhibiciones comerciales o ferias (temporales o permanentes).
 - 3.3.10 Colocaciones de primera piedra y botaduras.
 - 3.3.11 Juntas de accionistas
 - 3.3.12 Seminarios, foros y simposios.
 - 3.3.13 Ruedas y comunicados de prensa.
- 3.4 Informe del proyecto pormenorizado de la organización del evento.
 - 3.4.1 Lugar.
 - 3.4.2 Fecha y horarios.
 - 3.4.3 Calendario de actos.
 - 3.4.4 Recursos económicos. Estimación real de los medios.
 - 3.4.5 Asistentes confirmaciones, anulaciones, en reserva.
 - 3.4.6 Logística: Sala luz, ruido, tamaño, mesas, visibilidad, distribución de asientos, temperatura y ventilación, catering, medios audiovisuales e informáticos, decoración, seguridad, reserva de hoteles, transporte, restauración, recursos humanos y *outsourcing*.
 - 3.4.7 Material de apoyo pizarra adhesiva, o magnética, rotafolio, cañón de luz, retroproyector, televisión, vídeo, presentaciones, gráficos, diapositivas.

- 3.4.8 Tarjetas -colocación de los integrantes- precedencias.
- 3.4.9 La documentación previa de los eventos: invitación, convocatoria, saluda, la credencial, dossier, folleto informativo, programa.
- 3.4.10 La documentación posterior al evento: informe, resultados económicos, la certificación del evento.
- 3.5 Listado de comprobaciones.
- 3.6 El papel de la secretaria el día del evento Preparar, comprobar, atender.
- 3.7 Condiciones técnicas requeridas al bien o servicio contratado:
 - 3.7.1 Calidad.
 - 3.7.2 Plazos y medios de entrega.
 - 3.7.3 Acuerdos verbales o contractuales.
 - 3.7.4 Servicios post-venta.
- 3.8 Condiciones económicas requeridas al bien o servicio contratado:
 - 3.8.1 Precios de mercado.
 - 3.8.2 Condiciones y plazos de pago.
 - 3.8.3 Descuentos y bonificaciones.
- 3.9 Medios de cobro y pago, convencionales y telemáticos:
 - 3.9.1 Monedas y billetes -normativa vigente para la entrada y salida de ciertas cantidades del país-.
 - 3.9.2 Tarjetas bancarias -crédito y débito.
 - 3.9.3 Cheques de viaje y euro-cheques.
 - 3.9.4 Transferencia y domiciliación bancarias.
 - 3.9.5 Empresas dedicadas al envío de dinero.
 - 3.9.6 Internet.
 - 3.9.7 Medios internacionales de pago básicos.
- 3.10 Documentos de cobro y pago.
 - 3.10.1 Notas de entrega y albaranes.
 - 3.10.2 Facturas -pro-forma y definitiva-.
 - 3.10.3 Los libros de registro relativos a la gestión de tesorería -libro auxiliar de caja, arqueo de caja, libro auxiliar de bancos y conciliación bancaria.

4. El protocolo empresarial.

- 4.1 Tratamientos dentro de la empresa.
 - 4.1.1 Uso del “tú” y del “usted”.
 - 4.1.2 Tratamiento en la recepción de personalidades y autoridades.
- 4.2 Recepción de las visitas.
 - 4.2.1 El saludo y las presentaciones.
 - 4.2.2 Obligaciones con los visitantes.
 - 4.2.3 La precedencia en pasillos y escaleras.
 - 4.2.4 Las esperas.
 - 4.2.5 La puntualidad.
- 4.3 El restaurante como parte de la oficina.
 - 4.3.1 Tipos de agasajos: desayuno de trabajo, *coffee break*, *brunch*, vino español, brindis, almuerzo, snack, cena, recepción o cóctel.
 - 4.3.2 Reglas que gobiernan la comida. Tipos de mesas negociación, firma de acuerdos- y ornamentación.
 - 4.3.3 La atención al invitado. Colocación de los asistentes -anfitrión, precedencias, presidencias, autoridades y personalidades-.
- 4.4 RD.2099/83 Ordenamiento General de Precedencias en el Estado.
 - 4.4.1 Clasificación -carácter general y especial- y presidencia de los actos.
 - 4.4.2 Normas de precedencia.

4.5 El regalo en la empresa.

4.5.1 Obsequiados y obsequiantes.

4.5.2 Fiestas de Navidad, cumpleaños, antigüedad, jubilaciones, visitas, campañas.

4.6 La etiqueta en hombres y mujeres.

4.7 Ubicación correcta de los símbolos:

4.7.1 Banderas –ordenaciones.

4.7.2 Himnos, escudos y condecoraciones.

4.8 La imagen y la empresa.

4.8.1 Estilo, operaciones y campañas.

4.8.2 La identidad corporativa. Mensajes verbales, simbolismo, el logo, comportamiento, la opinión pública.