

# Etiqueta: ¿qué debemos saber a la hora de hacer negocios?

● POR BÁRBARA GRÜNFELD, FUNDADORA Y PRESIDENTA DE BOUTIQUE LEGAL SERVICES

El mundo cambia, muchas cosas mejoren y otras no tanto. La educación de protocolo es sin duda un ejemplo de estos últimos conceptos que antes se manejaban con total naturalidad y que actualmente desconocemos.

## Todo se trata de un adecuado comportamiento

El protocolo está presente en todas las relaciones dentro y fuera de la empresa. Sin protocolo la empresa no podría operar, es el código que hace que se respeten los organigramas y sus jerarquías.

La etiqueta no es otra cosa que la construcción de relaciones, no solamente trata sobre reglas, es sobre proveer confort social en la creación de un entorno en el que los interlocutores se sientan conformes y seguros, utilizando para ello una buena comunicación.

Atender la etiqueta corporativa es señal de profesionalismo, educación y respeto. Es la herramienta que nos permitirá generar buenas primeras impresiones, y

construir la confianza en los negocios.

## La Netiqueta<sup>1</sup>

Del francés *etiquette* (buena educación), y *net* (red) es el conjunto de reglas que regulan el comportamiento en un grupo de usuarios, una lista de correo, un foro de discusión o en el correo electrónico en general.

Las *plataformas sociales* también son herramientas utilizadas a la hora de hacer negocios y relacionamientos empresariales, por lo que la utilización de las reglas de etiqueta en las redes sociales nos permitirá conocer las emociones de los otros así como minimizar el riesgo de malos entendidos en su uso. Recuerde en todo momento que hay gente del otro lado de la red a la que debemos de llegar sin expresión facial o corporal, gestos o tonos de voz que puedan ser considerados. La única herramienta son palabras, irremovibles e irrecuperables, de las cuales no puede tener que arrepentirse. Tome su tiempo para escribir en las redes.

*Los mails.* Herramienta cotidiana de uso automático que todos manejamos día a día, posee un sinnúmero de normas de correcto comportamiento. Todos los correos electrónicos recibidos deben ser respondidos dentro de las primeras 48 horas de ser recepcionados, aunque la respuesta sea simplemente su constancia de recepción. En líneas generales, evite la utilización de mayúsculas, hacerlo de forma no correcta podría representar agresividad, gritos e insultos. Sea concreto, tenga una escritura educada, formal y sin faltas de ortografía ni abreviaciones. Si reenvía correos, no modifique los originales, no envíe adjuntos sin avisar que lo hará, no contribuya con el correo basura; sea breve y no utilice emoticonos. El correo que hoy enviará no será privado; es siempre público y permanente. Siempre termine los mails con un saludo, su nombre y una firma. Un email a destiempo o desatendido puede afectar el diálogo con el negocio que pretende lograr<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Buenos Modales, Buenos Negocio, Edith Cortezzi, Grijalbo, Buenos Aires, Argentina 2009.

<sup>2</sup> The essentials of Business Etiquette, Barbara Pachter: [www.pdf-archive.com/2015/10/11/the-essentials-of-business-etiquette-how-barbara-pachter-1/the-essentials-of-business-etiquette-how-barbara-pachter.pdf](http://www.pdf-archive.com/2015/10/11/the-essentials-of-business-etiquette-how-barbara-pachter-1/the-essentials-of-business-etiquette-how-barbara-pachter.pdf)



*Las llamadas telefónicas.* Todas deben ser contestadas, aunque nada haya para decir o carezcamos de interés en hacerlo, haga la llamada directa, no por medio de su asistente si el destinatario utilizó dicha metodología. No lo haga esperar en la línea. Una vez al teléfono sea atento, escuche con atención y cuide su tono de voz, así como las palabras que elige para comunicarse, al teléfono no hay visión de nuestra expresividad corporal, por lo que nuestra voz y palabras serán nuestras únicas herramientas. Es un requisito indispensable para tener una comunicación efectiva y eficiente al teléfono saber escuchar, ser educado y concreto.

*El celular.* No use *ringtones*, silencie su celular siempre en una reunión. No atienda el celular durante las reuniones, ni envíe mensajes, evite mirarlo. No lo coloque sobre la mesa o escritorio de la reunión. Estar atento de su celular dará el mensaje de falta de interés sobre la reunión en curso.

*Las reuniones.* No es adecuado recibir una persona y hacerla esperar. Trátela de "usted" y no por su primer nombre. Sepa cómo presentarse, cuándo entregar la tarjeta personal y qué información debe contener. Esté atento a cómo relacionarse con la contraparte, en especial si ella fuera extranjera. Conocer el lenguaje corporal de su contraparte y el suyo propio lo ayudará a mantener las distancias requeridas

y controlar su conversación. Las reuniones deben ser finalizadas siempre por quien las convocó.

*Nota de agradecimiento.* Una nota de agradecimiento tras un encuentro nos ayuda a diferenciarnos de nuestros competidores dejando siempre una buena impresión de nuestra compañía. Ser agradecido es la clave para el éxito.

*Puntualidad.* A nivel interno los primeros obligados a cumplir con la puntualidad son los superiores; a nivel externo el anfitrión. Si usted sabe que va tarde a una reunión, avise y no permita que se corte la conversación por su ingreso tardío. Si usted posee la costumbre de dejar esperando a su cita en la oficina para dar la idea de que se encuentra muy ocupado, sepa que dicho comportamiento lejos de dar la sensación de que usted es una persona ocupada, dará el mensaje de que usted es muy mal educado.

La puntualidad debe ser acompañada de detalles mínimos como conocer el nombre de la persona que lo visita, ser cordial, saber escuchar sin interrupción, y por supuesto considerar las necesidades del visitante. Ser puntual significa respetar el tiempo del otro de la misma forma que respetamos el nuestro.

*Los negocios internacionales.* Las reglas de etiquetas varían de lugar en lugar y de cultura

en cultura, entender y conocer las normas mínimas de cada uno de los destinos o de las personas con las que hacemos negocios es fundamental al momento de relacionarnos con culturas diferentes. Por ejemplo, saber decir buenos días, buenas noches, gracias y por favor en el idioma de origen son claves esenciales para hacer sentir cómodo a nuestro anfitrión o invitado. Conocer los temas que pueden o no ser tratados en un encuentro según la cultura de nuestra contraparte, forma de saludarse, alimentación, código de vestimenta, entre otros, son clave en la correcta impresión que podemos causar. Estudiar la cultura con la que tratamos es indispensable.

La etiqueta es una gran herramienta para sentir comodidad a la hora de hacer negocios exitosos.