

Nivel 1

Normas y Directrices

13 de junio, 2015

Revision 6 Jun 3, 2014

Revision 7 Jul 12, 2014 (took out statement about distributing freely)

Revision 8 Jul 16, 2014 (added watermark)

Revision 9 Oct 17, 2014 (edited name of Protocol School of Washington)

Apr16,2015 (added: passing food from left to right)

May 3, 2015 (added denier numbers to glossary)

Jun 13, 2015 (added additional wordings for resting and finishing positions for forks)

Feb 6, 2016 (adding revision from Mexican contributors re language common to all Spanish speakers)

(All recent changes are highlighted in yellow.)



2011-2015 Institute of Image Training and Testing International (IITTI).

Tabla de contenido

Prefacio.....	4
Descargo de Responsabilidad.....	5
Apariencia Profesional.....	6
Descripción general de los detalles del Vestuario para Negocios	6
Vestuario de Negocios.....	7
El uso de Color.....	12
Telas, Estampados, Patrones.....	14
Aseo, Higiene.....	18
Etiqueta en los negocios.....	20
Definiciones.....	20
Networking.....	20
Presentaciones.....	22
Los saludos de mano.....	23
Credenciales con Nombres.....	23
Tarjetas de visita.....	23
Comportamiento.....	24
Los errores de negocio.....	25
Reuniones.....	25
Entrevista de trabajo.....	26
Lenguaje corporal.....	27
Contacto visual.....	28
Teléfono & Tecno-Etiqueta.....	28
Etiqueta en Emails.....	31
Etiqueta de Redes Sociales	32
Etiqueta de Comedor.....	33
Etiqueta de Cena de Negocios.....	33

Disposición de los asientos de negocios.....	33
Deberes del Anfitrión e Invitados.....	34
Categorías de Comidas.....	37
Servicios de mesa.....	37
Vino y bebidas.....	40
Utensilios.....	40
Modales en la Mesa.....	41
Estilos de comer Europeo Vs Americano	43
Los alimentos difíciles.....	45
Propinas.....	50
Glosario.....	51

Prefacio

El IITTI ("ET") Normas y Directrices se han preparado como una indicación general de la imagen apropiada para llevar a cabo en el ámbito empresarial internacional, basada en el conocimiento combinado, de un consejo de asesores de imagen experimentados, cada uno con más de quince años de experiencia en el ámbito internacional y sectores empresariales de la industria de la imagen. Entendemos que hay diferencias regionales y culturales, pero la información en las Directrices se basan exclusivamente en criterios de negocios internacionales.

Todas las preguntas del examen se derivan de este material. Los usuarios finales y los empleadores encontrarán el documento útil en la comprensión y aplicación de los contenidos del Sistema de Certificación IITTI. Las escuelas de capacitación en Imagen y Etiqueta también pueden utilizar este documento para desarrollar su propio plan de estudios único, y se concede permiso para que los capacitadores puedan diseñar sus propios seminarios y talleres sobre la base de esta información, con mención de crédito a través de:

"Fuente: Institute of Image Training and Testing International (IITTI)"

Hay tres niveles de certificación: Nivel 1 el examen se centra en la etiqueta occidental (principalmente de América del Norte a menos que se indique expresamente lo contrario). Nivel 2 se centra en el examen de la etiqueta internacional. Nivel 3 examen se centra en la etiqueta internacional y la sensibilidad intercultural.

Los entornos de prueba IITTI son los siguientes. El Nivel 1 del examen consiste en una prueba computarizada de 50 preguntas dentro de un marco de tiempo de una hora. El Examen de Nivel 2 consiste en una prueba computarizada, también de 50 preguntas en una hora, además de un 1,5 horas de práctica. El Nivel 3 no tiene componentes escritos, sino una práctica para la que se requiere que el candidato viaje a un centro de pruebas que puede no estar en su propio país.

Le recomendamos elegir un especialista en etiqueta que pueda corroborar experiencia y certificación, los ejemplos incluyen pero no se limitan a uno de los siguientes: miembros de la Asociación Internacional de Consultores de Imagen (AICI) que están certificados AICI FLC, AICI CIP, AICI CIM, Emily Post Institute, Protocol School of Washington, o Civility Experts of Canada.

Gran parte del contenido del examen de Nivel 1 fue contribuido generosamente por **la** Kimberly Law con su serie de libros de *Personal Impact Guide* y una secuencia de numerosas contribuciones y mejoras de otros Directores Fundadores Lynne Marks, Christina Ong, Riet De Vlieger, Deborah King, Patrick Chun, y la Embajadora Lilian Bustamante.

Descargo de Responsabilidad

Los Exámenes IITTI representan los más altos estándares de imagen y conducta profesional en América del Norte. Las políticas y prácticas de empresa locales pueden variar.

Apariencia Profesional

Descripción general de los detalles del Vestuario para Negocios

Los detalles en corte y confección son considerados más profesionales:

Detalles de corte y confección son:

Estructura

Formas Angulares

Líneas rectas

Buen calce Ajuste Apropiado

Combinados / Colores neutros, sólidos / Contrastes oscuros y claros

Texturas firmes y suaves / Telas coordinadas

Estampados y diseños pequeños

Cuello o solapas

Detalles que son más formales se consideran más profesionales (ambiente laboral). Detalles que son más informales se consideran más informal (ambiente social).

- Para las mujeres:

Más formal

Camisa, suéter / blusa con cuellos

De manga larga, manga 3/4

Chaqueta o saco de buen calce

Pantalones de buen calce

Lisos (sólido), de estampado pequeño

Más informal

Sin cuello

Manga corta o sin mangas

Gilet o chaleco de punto combinado

Pantalones Khaki's o Jeans oscuros de mezclilla, cotelé
o pana(sólo si está permitido)

Estampados medianos a grandes

- Para los hombres:

Más formal

Camisa de vestir con cuello

Chaqueta **de buen calce o saco de ajuste apropiado**

Camisa de cuello y chaqueta **o saco**

Pantalones **de buen calce de ajuste apropiado**

Lisos, estampados pequeños

Corbata

Más informal

Camiseta de golf o polo / camisa de manga corta

Gilet o chaleco de punto combinado

Camiseta sin cuello y chaqueta **o saco** (sólo si está permitido)

Khaki's / pantalones de mezclilla **oscuro**, pana o cotelé (sólo si está permitido)

Estampados medianos y grandes

Sin corbata

Vestuario de Negocios

Las tres categorías principales del vestuario de negocios:

1. Traje formal de negocios - más formales
2. Vestimenta semi-formal
3. Vestimenta informal - más casual

1. Ropa y accesorios apropiados para el vestuario formal de negocios

- Detalles de diseño a medida **de ajuste apropiado**
- Chaqueta **o saco** y pantalón o falda de la misma tela y color
- Esta categoría incluye múltiples capas predominante a medida **de ajuste apropiado.**

- La ropa de trabajo más formal es:

~~- Para las mujeres: Traje chaqueta – falda, traje chaqueta pantalón, traje chaqueta vestido, todo en la misma tela y color~~

- Para las mujeres: Traje chaqueta o saco – falda, traje chaqueta o saco - pantalón,

traje chaqueta o saco - vestido, todo en la misma tela y color

- Para los hombres: **Traje de negocios de la misma tela y color**

- Trajes de la misma tela y color son mejores cuando:
 - presentación de sí mismo como un líder, un experto o una figura de autoridad
 - es apropiado para su industria o la industria de su cliente
 - asistir a reuniones importantes
 - en una entrevista de trabajo
 - la negociación de un acuerdo
 - haciendo el trabajo internacional
 - hacer una presentación
 - la compañía espera que el código de vestuario sea formal para la actividad / código de vestuario es traje formal
- Adecuado para cargos tales como:
Ejecutivo, Gerencia, Administración de Empresas, Finanzas y Legal

2. La ropa y los accesorios adecuados para el traje semiformal

- Todo lo mismo que el traje formal excepto como se indica a continuación.
- ~~Siempre lleva una chaqueta de buen calce coordinada con la parte de abajo, pero no necesariamente de la misma tela y color (excepción para las mujeres: vestido de manga larga, manga $\frac{3}{4}$, con detalles a la medida puede ser usado sin una chaqueta).~~
- Siempre lleva una chaqueta o **saco de ajuste apropiado** coordinada con la parte de abajo, pero no necesariamente de la misma tela y color (excepción para las mujeres: vestido de manga larga, manga $\frac{3}{4}$, con detalles a la medida puede ser usado sin una **chaqueta o saco**).
- Combinación de prendas más formales con otras más casuales para suavizar la apariencia.
- Esta categoría incluye múltiples capas en las que predominan detalles formales con otros más casuales.
- La prenda clave para la Vestimenta Semi-Formal es: **la chaqueta a medida (Chaqueta deportiva / Blazer)**

la chaqueta deportiva / Blazer

- Cuando se combina con un pantalón, falda o vestido menos formal, se crea una combinación más casual
- En Canadá y los EE.UU., este es el nivel más alto de vestuario informal y el vestuario más relajado Traje Formal de Negocios.

- Chaquetas o sacos combinadas con partes de abajo más casuales son mejores cuando:
 - el código de vestimenta o cultura de la empresa es Relajado Formal a Informal
 - usted se está presentando como creíble, accesible, capaz, eficiente y eficaz
 - usted está en un ambiente de negocios relajado formal a semi-casual
 - encaja con la cultura de la empresa del cliente o su estilo de vida
 - se acepta informalidad pero necesita verse más autoritario
 - tiene que asistir a convenciones y conferencias
 - necesita flexibilidad en sus categorías de ropa
 - usted está siendo entrevistando para un trabajo en una empresa con una política de vestimenta informal
- Adecuado para cargos tales como:
Comunicaciones, Ventas, Servicio, Distribución o Administración de Hotelería, Servicio al Cliente, Recepción

3. Ropa y Accesorios apropiados para vestimenta informal

- Una mezcla de detalles formales y casuales
- Sin chaqueta o saco
- Esta categoría incluye una o más capas que son predominantemente casuales combinado con algunos detalles formales.
- Las prendas claves para la Vestimenta Informal por lo general significan:
 - Para las mujeres: **Parte de abajo de buen calce** (pantalones de vestir, falda recta o línea A) **y coordinado con la parte superior, blusa, camisa / suéter ligero SIN chaqueta, o**

vestido manga corta

- Para las mujeres: **Parte inferior de ajuste apropiado** (pantalones de vestir, falda recta o línea A) **y coordinado con la parte superior, blusa, camisa / suéter ligero, SIN chaqueta o, vestido manga corta**
- Para los hombres: **Una camisa con cuello y pantalones SIN chaqueta o saco**
- ~~Parte de debajo de buen calce~~ **Parte baja de ajuste apropiado** y coordinado con camisa con cuello (blusa, suéter, top para mujeres o vestido usado por sí solo) son mejores cuando:
 - su empresa es informal
 - encaja con la cultura de la empresa del cliente o estilo de vestir
 - desea lucir accesible, accesible, informal o relajado
 - necesita ropa funcional
 - tiene que asistir a reuniones sociales ocasionales de negocio, recreaciones en terreno, o momentos informales en convenciones
 - entrevistas de trabajo en una empresa con una política de vestimenta informal que no requiere una chaqueta a medida
- ~~Adecuado para posiciones tales como:~~
Retail, Técnico, Contratistas, Industrias creativas, Comunicaciones, Servicios, Operaciones y Servicios de Alimentación
- ~~Adecuado para cargos tales como:~~
Tiendas departamentales, Trabajos técnicos, Contratistas, Industrias Creativas, Comunicaciones, Servicio,s, Comercio, Servicios de Alimentación.

Punto de vista o percepción de diversas categorías de vestuario de negocio:

1. Traje Formal de Negocios:
 autoritario, creíble, potente, clásico, estable, influyente, conservador, formal, oficial o precisa
2. Vestimenta Semi-Formal:

semi-accesible y receptivo, todavía aparece semi-autoritaria, influyente, capaz, creíble, seguro y pulido

3. Vestimenta Informal:

funcional, informal, fácil de llevar, no formal, accesible, relajado, agradable, confortable, orientado a las tareas, no estructurado

Estilos de zapatos apropiados para vestuario de negocio:

- Tanto para hombres como para mujeres:
 - Calidad de cuero o zapatos de gamuza.
 - Actualizado-estilos clásicos con suelas delgadas.
 - Colores neutros tales como negro, marrón, taupé, burdeo.
 - Los zapatos deben ser el mismo tono o más oscuro que el pantalón.
- Para las mujeres:
 - Zapatos con ~~tacon son más profesional~~ tacón no demasiado alto son más profesionales.
 - Zapatos cerrados se consideran más formal.
 - Comprobar la política de empresa en relación con zapatos abiertos, sin talón, soporte y tacones y sin talón.
 - Botas de Vestir son más informal que los zapatos - comprobar política de la empresa sobre lo que es apropiado.

Joyas y accesorios apropiados para el vestuario de negocios:

- Tanto para hombres como para mujeres:
 - Los relojes son clásicos, de estilo analógico.
 - Retire piercings visibles en el cuerpo (ej. anillo de la ceja.).
 - Las computadoras portátiles son transportados en maletines, no mochilas.
 - Maletines deben ser de cuero de calidad en un estilo funcional. (Negro es el color más tradicional de un maletín)
 - Fundas para teléfonos móviles deben comunicarse profesionalismo y negocios. Negro es el más conservador. Evitar los de logos y pedrería.

- Para los hombres:
 - Corbatas de seda son más formales y apropiadas. Coordinar la corbata con los colores de la camisa, chaqueta o saco o ambos.
 - Tirantes o suspensores y cinturones son usados por separado, no juntos.
 - Detalles metálicos deben coincidir con los metales, colores de cueros deben coincidir con cueros
- Para las mujeres:
 - Joyas discretas y se coordina más con el vestuario clásico de negocios.
 - Joyas –Metales Simple, perlas, piedras preciosas (reales o de imitación) y diseños de perlas clásicas en lugar de piezas decorativas.
 - Comprobar la política de empresa en relación con el tamaño y la cantidad de aretes (uno en cada oreja es más profesional).
 - Bufandas o mascaradas atadas o drapeadas alrededor del cuello
 - Llevar un maletín, bolsa para la computadora o una cartera, no todas.

El uso de Color

Cómo usar el color para su ventaja en los negocios

Formal | Maduro | Autoritario | Confiable

- Los tonos más oscuros de los colores se consideran más formal.
- Los colores fríos y oscuros como el azul marino o gris carbón son las más tradicionales para los negocios.
- Negro es el color más formal y autoritario.
- Demasiado negro puede ser intimidante.
- Cuando se usa solo tonos oscuros son poco amigables.
- Para los hombres:
 - Para una presencia profesional autoritaria y confiable, un traje oscuro con una camisa de vestir

clara y corbata de colores fuertes y vivos hacen la combinación más eficaz.

- Para las mujeres:
 - Para una presencia profesional autoritaria y confiable, un traje oscuro combinado con una blusa de color claro, y accesorios sencillos hacen una combinación eficaz.

Cuidadoso | Tranquilo | Calmado | Amable

- Los colores más claros, especialmente los pasteles envían el mensaje de que usted se preocupa.
- Percibido como tranquilo o amable.
- También tienen un efecto calmante sobre los demás.
- Para los hombres:
 - Para este efecto un menor contraste o combinación monocromática (traje, camisa y corbata) en tonos más claros funciona bien.
- Para las mujeres:
 - Un menor contraste o combinación monocromática (traje y blusa) en tonos más claros funciona bien.

Trabajo en equipo | Accesible | Confiable | Creíble

- Colores discretos y neutros y son más accesibles que los colores oscuros y aún así parecen creíbles.
- Usted trabaja en equipo, es confiable y puede hacer el trabajo.
- Estos colores funcionan bien para crear redes.
- Colores neutros y fríos como el azul y gris se perciben como más serios que los colores más cálidos.
- Para los hombres:
 - Es efectivo cuando se usa con una camisa y corbata monocromática o una camisa más clara.
 - Combinar con una corbata de color más intenso o uno en el mismo tono.
- Para las mujeres:
 - Es efectivo cuando se usa un traje con una blusa y accesorios que son claros, brillantes o en un tono similar.

Energético | Entusiasta | Juvenil

- Los colores brillantes atraen un nivel de energía física y aumentar la actividad cerebral.
- De todos los colores brillantes, el rojo tiene el mayor impacto en la energía física lo que hace que sea una color muy poderoso.
- Los colores brillantes llaman la atención hacia el que los usa.
- Para los hombres:
 - A pesar de que vestuario de negocio de los hombres no suele incluir prendas de colores brillantes que no sean las corbatas, éstas lucen bien como colores de acento.
 - Una corbata de color brillante atraerá atención a la cara y mantiene la atención del oyente.
- Para las mujeres:
 - Estos colores trabajan bien como colores de acento para blusas y pañuelos.
 - Una bufanda de colores brillantes atraerá atención a la cara y mantiene la atención del oyente.
 - Colores muy brillantes, como los colores fluorescentes, no son apropiados para el lugar de trabajo.

Telas, Estampados, Patrones

Colores de ropa, tejidos, estampados, patrones y estilos apropiados para los negocios

- Consejos generales
 - Elija clásicos actualizados, no modas. Utilice accesorios para acentuar el estilo personal.
 - Las prendas de vestir se alteran según sea necesario para adaptarse al cuerpo.
- Telas:
 - Los tejidos naturales como la lana, el algodón y la seda o tejidos naturales con un pequeño porcentaje de fibras sintéticas.
 - Telas opacas son más profesionales que las telas brillantes.
 - Capas exteriores (pantalones, faldas y chaquetas o sacos) se ven más profesionales en telas estructuradas y diseños a medida.
 - Estampados y patrones tradicionales para hombres son los más apropiados (cuadrillé, escocés, rayas, paisley, foulards, etc.) y se consideran más serios y creíbles en un entorno empresarial. Como una alternativa, patrones pequeños, no descriptivos funcionan bien.

- Para las mujeres:

Suéteres y Tops Tejidos:

- Tejidos refinados, confección de calidad y estilos sencillos.
- Colores deben combinar con las prendas clave.
- Algodón (de alta densidad de hilos) o algodón con un pequeño porcentaje de Lycra para un buen calce es la mejor calidad para las camisas a medida.
- El algodón se ve muy casual en tejidos de punto, tales como camisetas. Optar por mezclas en tejidos o de seda.
- Estilos con cuello se ven más formal o serios.
- Estilos clásicos y colores neutros se ven más serios.

Blusas:

- Tejidos refinados de alta calidad y seda son más profesionales.

Medias:

- Tono de la piel o tonos neutros que se mimetizan con las basta **o dobladillos** son los mejores.
- Medias finas, ligeras y "transparentes" se ven más formal que medias opacas.
- Medias en tonos oscuros, de mayor densidad y opacas se pueden usar en invierno (si está permitido).
- Calcetines livianos para pantalones se pueden usar en combinación con los pantalones y estilo de zapatos.
- Las medias siempre se usan con traje formal de negocios a menos que el no uso de ellas esté aprobado por la compañía. En países cálidos o verano, las medias pueden ser opcionales (pero aún pueden ser requeridas en algunas industrias).
- Piernas y pies sin medias deben estar bien cuidados.

- Para los hombres:

Chaquetas **o sacos**:

- Botón inferior siempre se deja abierto.
- ~~Basta cubrir el asiento.~~ **La parte inferior del saco cubre los glúteos.**

Pantalones:

- La pretina se usa entre la cintura y el ombligo. Los jeans son la única excepción.
- Corte clásico en pantalones cae en línea recta a la parte superior del talón y un leve quiebre en el frente.

Camisas de vestir:

- Seleccione 100% algodón con alta densidad de hilos para mejor calidad, apariencia y textura.
- De algodón con un pequeño porcentaje de poliéster o Lycra se arrugan **menos y trasladan mejor** **menos y son mejores para viajes.**
- El puño de la camisa encaja en la muñeca, cuello de la camisa se ajusta el cuello.
- Se usa una camiseta bajo la camisa para dar una apariencia más suave.

Camisas de punto y Sweaters:

- Los tejidos refinados y mezclas son más profesionales que los tejidos de algodón que pueden verse demasiado informal.
- Elige piezas de calidad bien confeccionadas.
- Combinar los colores con las prendas clave.
- Estilos con cuello son más formales y apropiados para negocios.
- Camisas sin cuello sólo se deben usar con una chaqueta **o saco** de vestir (si está permitido).
- Los colores neutros se ven más serios.

Calcetines:

- Son mejores en tonos neutros que se mimetizan con la **o dobladillo** del pantalón.
- Calcetines más gruesos son más informales y en general no apropiados.
- Calcetines **debe cubrir las canillas** **deben cubrir la pantorrilla** cuando estás sentado (sin mostrar la piel).

Colores de ropa, tejidos, estampados, diseños y estilos inadecuados para negocios

- Hombres y Mujeres:

- Cualquier cosa de mezclilla, pana o cotelé (a menos que sea permitido por la empresa)
 - Ropa descoordinada (colores o estilos)
 - Relojos digitales
 - Estampados demasiado grandes
 - Zapatillas, zapatos tenis o ropa deportiva (gimnasio)
 - Logos o frase en la ropa (a menos que sea el logotipo de su empresa)
 - Evite los calcetines deportivos para el trabajo.
 - Pantalones estilo cargo (a menos que sea parte del uniforme o permitido por el código de vestimenta corporativa)
 - El uso de calcetines blancos con pantalones y zapatos oscuros
- Para los hombres:
- Accesorios de última moda como los lazos y amarras en la muñeca
 - Aros o piercing facial (sacar joyas de orejas y rostro)
- Para las mujeres:
- Ropa y accesorios de última moda - a menos que usted esté en la industria de la moda
 - Escotes inferiores a 5 cms bajo del escote
 - Faldas más de 7cms sobre la rodilla
 - Prendas translúcidas
 - Joyas grandes y ruidosas
 - Colores chillones, flúor fluorescentes o metálicos (excepto joyería de metal)
 - Debido a que los colores brillantes son estimulantes, evitar el uso excesivo.
 - Los colores brillantes y diseños dramáticos.
 - Cualquier detalle dramático: diseños y estampados, accesorios, peinados y colores de cabello
 - Detalles como vuelos, olanes, encajes, flecos o recogidos extensos
 - Zapatos blancos; incluso con ropa blanca (a menos que sea parte del uniforme o permitido por el código de vestimenta corporativa)
 - Los zapatos demasiado altos o que te desestabilizan

- Ropa interior que se ve (pero por favor use)
- Cuerpo al descubierto, prendas ajustadas ceñidas al cuerpo
- Estampados florales excepto si se usa sólo en áreas pequeñas - son más femeninos y menos profesional.
- Animal print – se consideran entretenidos pero quita profesionalismo a quien las usa.

Aseo, Higiene

Errores de aseo e higiene en la interacción de negocios y social

- Ropa arrugada o manchada
- Ropa y zapatos gastados o en mal estado
- La ropa que necesita arreglo: faltan botones, bastas caídas descosidas, manchas, etc.
- Peinados extremos o cabellos de colores de fantasía
- Tatuajes visibles
- Olor corporal, mal aliento
- Ver la política de la empresa sobre el uso de perfumes (muchas empresas norteamericanas han adoptado una política “sin perfume”)

Aseo e higiene que se debe hacer para la interacción de negocios y social

- Hombres y Mujeres:
 - Peinados Discretos (a menos que su industria vaya a la vanguardia).
 - Las manos y las uñas bien cuidadas.
 - Buena postura.
 - Cabello y cuerpo limpios.
- Para los hombres:
 - Mantener vello facial limpio y ordenado.
- Para las mujeres:

- Cuando se usa esmalte de uñas, la mayoría de las empresas prefieren neutras, manicuras francesas, colores suaves y tradicionales, como la gama de los rojos.

Nota al pie en Apariencia Profesional

A pesar que el atuendo cultural tradicional puede ser usado en vez de traje formal para algunos eventos de negocios locales y regionales, no es apropiado para los eventos internacionales a menos esté especificado por el anfitrión u organizador.

Etiqueta en los negocios

Definiciones

Términos de referencia: los modales y la etiqueta.

- La etiqueta está definida por las normas que seguimos, establecidas a través del tiempo, de acuerdo a la evolución de la sociedad
- Los modales se basan en la cortesía, el comportamiento educado y la consideración por los demás.
Los modales se tratan de las relaciones humanas
- La etiqueta se estableció como una forma de crear civilidad

Networking

El propósito y las expectativas del proceso de networking en
América del Norte / Europa

- El propósito del networking es de conocer a más personas, para crear relaciones a largo plazo y descubrir futuras oportunidades. Se realiza a partir de la actitud de "dar" en lugar de "conseguir".
- Mantenga las manos limpias y listas para saludos de mano:
- Trae tarjetas de visita, folletos o perfiles y lleva una etiqueta con tu nombre.
- Crea una introducción de 10 segundos. Esto incluye una introducción de ti mismo y la descripción de tu empresa en 30 palabras o menos.
- No utilice apodos. Escuche cómo las personas se presentan y **segue siga** su ejemplo.
- Pase no más de 10 minutos con la gente que conoce.
- Dar contactos y referencias siempre que sea posible.
- Haga un seguimiento con una llamada, para dar las gracias o información de interés.
- Evite cualquier presión de ventas durante las conversaciones o el seguimiento inicial. En lugar de ello, uestre interés con preguntas, una pequeña charla y conversación liviana.

Indiscreciones en la Conversación

- Chismear o maldecir.
- Criticar, alegar, haciendo comentarios sarcásticos o degradantes.
- Comentarios condescendiente, sintiendo lástima por ti mismo: 'Pobre de mí ... "
- Hablar acerca de cuánto cuesta algo o cuánto dinero usted gana.
- Decir cualquier cosa diseñada para avanzar en su carrera, incluyendo cualquier venta directa.
- Interrogar a la gente por cualquier razón.
- Contar historias largas, a menos que sean pertinentes a la discusión.
- Dominar la conversación.
- Hablar o hacer preguntas personales relacionados con la delincuencia, la política, el dinero, la enfermedad, las preferencias alimentarias o religión.
- Discutir temas que podrían ser recibidos como polémicos.
- Discutir temas como la política, la religión, el sexo o el dinero.
- Ofrecer una opinión o dar consejos no solicitados (incluyendo en la apariencia), o la corrección de la etiqueta de alguien. Esto incluye hacer comentarios personales.
- Jactarse **o "name-dropping" o darse importancia con nombres conocidos.**
- Expresión facial inexpresiva o poco amigable al reunirse o conversar.
- Excluir a los demás.
- Regañar a otros en público.
- Practicar o fomentar tácticas sucias o de manipulación
- Volumen de conversación inapropiado - demasiado alto o demasiado bajo.
- Llamar a alguien por el nombre equivocado, sin **pedir ofrecer** disculpas y corregir el error.
- Escucha de conversaciones que no están destinados para sus oídos.

Presentaciones

¿Cómo hacer presentaciones de negocios?

- La persona de rango o título inferior se introduce a la persona de mayor rango o título.
La forma más fácil de hacer esto es enfrentar a la persona con el más alto título y decir su nombre primero.
Por ejemplo *"Mary, me gustaría presentar a Dave Green quien se unirá a nosotros como auxiliar administrativo. David, Mary White es la Presidenta de nuestra compañía."*
- Al presentar un cliente y un colega, un compañero debe siempre ser presentado a su cliente en primer lugar, independiente de su rango.
Por ejemplo *"Glen, me gustaría presentarles a mi colega Bill Black. Glen Green es presidente de XYZ y va a trabajar con nosotros."*
- Al realizar presentaciones con alguien en un cargo público o en una posición oficial, que se consideran los más importantes.
Por ejemplo La no-oficial se presenta a la oficial. *"Alcalde Davies, le presento a nuestro anfitrión, Sam Chen."*

Cómo presentarse a sí mismo en un entorno de negocios

- Hacer contacto visual, sonreír, y darse la mano
- Repetir el nombre de la persona en el saludo. por ejemplo "Hola, María. Es un placer conocerte."
- Preséntese con su nombre y apellido.
- Al obtener el nombre de la otra persona, asegúrese de que ha oído el nombre claramente y es capaz de pronunciarlo correctamente. Pida una aclaración, si es necesario.
- Si estás sentado cuando alguien se acerca a ti, ponte de pie para dar la mano.
- Hacer preguntas para iniciar una conversación. Preguntas abiertas permiten que la otra persona elabore detalles sobre la respuesta. ¿Quién, qué, dónde, cuándo, por qué, cómo?
- Averigüe quienes son y lo que les interesa. Descubre lo que saben, lo que necesitan, etc.
- No hables de ti mismo a menos que te pidan. No monopolizar la conversación.
- Mostrar su agradecimiento por la ayuda o asistencia de alguien; dar gracias rápidas y sinceras.

Los saludos de mano

Apretones de manos inapropiadas para la interacción de negocios

- Apretón agresivo.
- Apretón blando o débil.
- Apretón con ambas manos.
- Apretón ligero por la punta de los dedos.
- Apretón de mano con la palma hacia abajo.
- Acariciar la otra persona en el hombro o en el brazo con la mano libre.
- Apretar la mano del receptor muy fuerte.

Apretón de manos adecuado para la interacción de negocios en Canadá / Estados Unidos

- Saludo de manos firme, la mano en posición vertical paralelas, 2 - 4 segundos.
- Haga contacto visual.
- La persona de mayor rango o título debe iniciar el apretón de manos.
- Si usted es incapaz de dar la mano dice,
"Estoy muy contento de conocerte, lamento no poder dar la mano." (Seguido de una explicación)

Credenciales con Nombres

La correcta postura de etiquetas de nombre

- Las credenciales con el nombre se deben usar a la derecha, cerca del hombro (a excepción de estar dictado por un uniforme o código de vestuario).

Tarjetas de visita

Cómo dar y recibir tarjetas de **visitas presentación** apropiadamente

- Intercambiar tarjetas de **visita presentación** respetuosamente con las personas que vas conociendo.

- Si el negocio de la persona es de interés para usted, pida su tarjeta de **visita presentación**.
- Cuando alguien le da una tarjeta de **visita presentación**, sostenerla con respeto y tomar un momento para mirarla antes de guardarla.
- Escribir comentarios en la tarjeta de **visita presentación** puede ayudarle a recordar detalles, pero debe reservarse para la parte posterior de la tarjeta de **visita presentación**, no la parte delantera.
- Sólo presente su tarjeta cuando se le pregunta.
- Al ofrecer su tarjeta de **visita presentación**, entréguela mirando hacia la persona que la recibe para que ésta pueda leerla.
- Cuando entregue y reciba tarjetas, la tarjeta debería pasarse por la esquina con el pulgar en la parte superior. Y es recibida tomando la esquina opuesta de la tarjeta. (En las culturas asiáticas, utilice ambas manos para presentar la tarjeta)

Comportamiento

Conducta apropiada en un ambiente de trabajo

- Tratar a todos con la misma cortesía y respeto sin importar su posición.
- Prepararse con anticipación para cada cita.
- Lleve sólo los materiales necesarios para la reunión.
- Apagar los teléfonos celulares.
- Ser puntual para el trabajo.
- Respete a sus clientes y colegas llegando a tiempo para las reuniones. No haga perder su tiempo, manténgase en lo pertinente al trabajo y a los plazos.
- Haga seguimiento de cada cita con una carta, correo electrónico o llamada.
- Comunicarse de forma clara.
- Discutir los problemas en un tono positivo a fin de no sonar defensivo, agresivo o pidiendo disculpas.
- Mantenga su área de trabajo limpia y bien organizada.
- Sea respetuoso con los espacios de trabajo de sus colegas.
- Almorzar en las áreas designadas solamente.

- Mira el reloj en el almuerzo y en los descansos. No tomes más tiempo del otorgado.
- Mantener a un mínimo bromas no relacionadas con el trabajo, entre compañeros de trabajo, o restringir tal conversación para el recreo.
- Está prohibido fumar en el interior de la mayoría de los lugares públicos de América del Norte.
- Cuando se permite fumar, ser considerado con las personas cercanas a usted.
- Cuando surgen los problemas, ser proactivo y orientado a la solución.
- Cuando se plantean problemas con su empleador, hágalo de forma observacional en lugar de enjuiciar.

Los errores de negocio

- Fumar en las zonas comunes que no son designadas para fumar.
- No desechar colillas de cigarrillos en los contenedores de basura apropiados.
- Meterse los dedos en la nariz o cualquier otro orificio corporal.
- Escupir en el suelo, en los botes de basura, o drenajes.
- Morderse las uñas.
- Hacer ruidos corporales.
- Usar demasiado perfume.
- Aplicarse maquillaje o peinarse el cabello en público.
- Dejar objetos personales en el espacio de otra persona.
- Tomar prestado, sin permiso, artículos de un compañero de trabajo de su espacio de oficina / cubículo.
- Comer / sacar comida / bebida de otra persona de una nevera común en la oficina o área de alimentos.
- El uso de una toalla mojada en restaurantes para limpiar la cara / cuello / brazos.

Reuniones

Etiqueta de reuniones en Canadá y los EE.UU.

- No llevar comida a una reunión. (A menos que le hayan dicho que lo haga)
- No mastique chicle.

- Apagar los teléfonos celulares, y dispositivos portátiles.
- Llegar a tiempo a la reunión preparado para contribuir con comentarios e ideas.
- Cuando presida una reunión, terminar a tiempo.
- Sólo traer los materiales necesarios para la reunión.
- Siga la iniciativa de la persona que preside la reunión.
- No interrumpa. Una persona a la vez, el que tiene la palabra.
- Mantengase en los plazos fijados en la agenda.
- No crear distracciones. (Papeleo, haciendo clic con el lápiz, etc.)
- Centrarse en el objetivo de la reunión.
- Tratar a todos con respeto; estar abierto a las ideas y la libertad de expresión.
- No haga ataques personales.
- Si tiene que salir antes del término de la reunión, espere una pausa adecuada antes de salir. Cierre la puerta suavemente para minimizar el ruido.
- Vístase una categoría más formal que su cliente.

Entrevista de trabajo

La conducta apropiada para una entrevista de trabajo

- Seguir el ejemplo del entrevistador.

Los puntos más sensibles en la entrevista de trabajo

- Esté preparado. Haz una investigación sobre la compañía.
- Prepare una lista de preguntas, tales como:
 - ¿Qué trayectoria profesional ofrecería la empresa?
 - ¿Se espera que trabaje en equipo o en solo?
 - ¿Qué tipo de código de vestimenta que se espera de mí?
 - ¿Cuál es la cultura de la empresa?

¿Cuál es la orientación de la empresa?

- Siempre lleve copias extra de su **hoja de vida curriculum u hoja de vida** a pesar de haber enviado una a la compañía.
- Lleve una lista de tres referencias impresas, incluyendo información de contacto para cada referencia.
- Averigüe la política de vestimenta y vístase apropiadamente.
- Esté preparado para una pequeña charla al comienzo.
- Sea puntual.
- Al inicio de la entrevista, saludar al entrevistador con un apretón de manos y preséntese.
- Siga el ejemplo del entrevistador y deje que ellos guíen la dirección de la conversación.
- Concentrarse en:
 - Por qué usted es un buen candidato
 - Cómo puede hacer el trabajo
 - Lo que puede contribuir
 - Cómo se beneficiará la empresa
- Al final de la entrevista, siempre deje que el entrevistador sepa que usted es apto para el cargo y que usted está interesado. Pregunte cuál es el siguiente paso y cuándo se puede esperar tener una respuesta por parte del empleador
- Siempre de las gracias al entrevistador por su tiempo.
- Haga un seguimiento con una nota de agradecimiento' (aunque el envío de un email es cada vez más común, una nota escrita a mano aún se considera lo más formal).

Lenguaje corporal

Espacio personal aceptable en América del Norte

- Espacio interpersonal Aceptable difiere de país a país y de región a región.

Los siguientes guías son para Canadá y los EE.UU.

Espacio íntimo dentro de $\frac{1}{2}$ longitud del brazo
El espacio personal dentro de $\frac{1}{2}$ - 1 longitud del brazo
El espacio social dentro de 1-2 longitudes de brazo
El espacio público más de 2 longitudes de brazo

Contacto visual

El contacto visual apropiado para las interacciones de negocios

- Mantenerlo 70% del tiempo para mostrar confianza
- Entre 1) un triángulo invertido imaginario en la frente,
o 2.) un triángulo invertido imaginario entre la frente, los ojos y la nariz

El contacto visual apropiado para la interacción social

- Triángulo invertido imaginario entre los ojos y la boca

Teléfono & Tecno-Etiqueta

Cómo contestar el teléfono en la empresa

- Responder a todas las llamadas telefónicas entrantes antes de que finalice el tercer ring (o según lo requiera la empresa).
- Hablar despacio y con claridad, para que el interlocutor pueda entender fácilmente.
- Pedir siempre a la persona que llama si puede ponerlos en espera. Si es necesario, actualizar sobre la espera cada 30 a 45 segundos. Si usted piensa que va a ser un tiempo largo antes de que pueda tomar la llamada o transferir la llamada a la persona adecuada, ofrezca devolver la llamada.
- Preguntar primero antes de transferir una llamada. Y siempre decir la persona que llama a quien se está transfiriendo. Asegúrese de que usted les está transfiriendo a alguien que pueda ayudarlos. Siempre dar a

la persona que llama opciones en esta situación.

- Teléfonos de altavoces sólo se deben utilizar cuando se necesita más de una persona por su parte en la conversación. Cuando se usa un altavoz siempre asegúrese que la persona al otro lado del teléfono sabe que están en un altavoz.
- Agradezca a la persona por llamar.

Cómo hacer una llamada de teléfono de la empresa

- Identificarse usted y la empresa de la cual llama. (Si es aplicable)
- Indique el motivo de su llamada.
- Pregunte si se trata de un momento conveniente para hablar.
- Esté preparado con una agenda.

El comportamiento inadecuado en el teléfono de la empresa

- No comer o mascar chicle mientras esté al teléfono.
- No mantener conversaciones secundarias mientras esté al teléfono.
- No haga varias tareas mientras habla por teléfono (a no ser necesarias para la conversación).
- No deje a la persona que llama en espera por más de 45 segundos (o según la política de la empresa).
- No realizar llamadas sociales desde un teléfono de la empresa.

El uso apropiado del teléfono móvil

- Mantenga las llamadas rápido y precisas.
- Chatear en teléfonos celulares cuando se está solo, y evitar la interferencia de ruido de fondo.
- Utilice tonos de llamada tradicionales en un entorno empresarial o para fines comerciales. Cuando se está en un lugar público o entorno de negocio, deje los teléfonos en silencio, vibrar o usar un tono de llamada tradicional.
- En un entorno de negocios, los teléfonos móviles personales deben estar apagados.
- Mantenga asuntos personales para usted mismo y tenga este tipo de discusiones en privado.
- Utilice manos libres mientras conduce, para su seguridad y para evitar la irritación del copiloto.
- Si se cae la llamada, la persona que hizo la llamada debe volver a marcar de inmediato.
- Los mensajes de texto se reservan para la comunicación muy casual breve y concisa. Cuando envíe un mensaje

de texto por primera vez, identifíquese. Puede que no tengan su número guardado en su teléfono.

Comportamiento y uso inapropiado del teléfono móvil

- Durante una reunión, evento público, una conferencia o en un salón de clases.
- En restaurantes. (A menos que usted esté solo)
- En los lugares de culto, bodas y funerales.
- Mientras está viendo una película, obra o evento musical.
- En casa o en la oficina de otra persona.
- El transporte público.
- Hospitales.
- Ascensores.
- Cada vez que puede molestar a los demás.
- No molestar a la gente que le rodea mientras habla. Mantenga su distancia de otras personas mientras habla.
- No grite. Controle el volumen de su voz y **manténgala** a un nivel moderado a bajo.
- Tonos de timbre peculiar en el establecimiento de negocios o trabajo.
- Tenga en cuenta que el uso inapropiado del teléfono móvil no solo es contestar las llamadas telefónicas, sino también revisar el teléfono celular por cualquier motivo - llamadas, correo electrónico, redes sociales, etc.
- Contestar teléfono celular en una vía pública y bloquear el camino.
- Participar en conversaciones personales cuando otros están presentes.
- Cuando otros están presentes.

¿Por qué es importante el buzón de voz del teléfono?

- Algunos países no tienen el hábito de instalar un sistema de buzón de voz, especialmente para las líneas fijas.
- Los sistemas de buzón de voz son importantes porque sirven como una comodidad para la gente que lo llama.
Se trata de una consideración para la gente que llama; les ahorra tiempo para llamar nuevamente.

Cómo dejar un mensaje

- Al dejar un mensaje en el buzón de voz, deje información suficiente para reducir "la grabación en el teléfono."

- Nunca asuma que la persona a la que llama tiene su número. Usted siempre debe incluirlo en su mensaje.
- Si usted cree que será difícil de localizar, indique algunas opciones de cuando sería mejor devolver la llamada.

Etiqueta en Emails

Buenas prácticas de etiqueta en emails en ambiente de negocios

- Los correos electrónicos de negocios deben ser escritos con la misma formalidad que una carta comercial.
- Use Saludos como Estimado... u Hola... o Saludos...
- Sea cortés en todas las comunicaciones escritas.
- No envíe información confidencial por correo electrónico. Los accidentes ocurren de vez en cuando.
- Los correos electrónicos deben ser breves y al precisos.
- Preste atención a la ortografía y la gramática para que se entienda claramente .
- No utilice mayúsculas en un mensaje de correo electrónico: se entiende como gritos.
- Si va a enviar un correo electrónico a un grupo , y los individuos no necesitan saber quién más está recibiendo el email, utilice el cuadro de " copia oculta " para escribir las direcciones de correo electrónico con el fin de respetar la privacidad de los destinatarios.
- Cuando envíe un correo electrónico a diferentes zonas horarias , sea claro acerca de fechas y horas.
- Cuando le escriba a personas que aún no conoce, refiérase a ellos como Sr. o Sra., a menos que **especifique** un título diferente en su firma.
- Responder a los emails tan pronto como sea posible ; siempre dentro de las 48 horas de recepción . Si se necesita más tiempo para obtener información , responder dentro de 48 horas que se necesitará más tiempo para obtener la información requerida.
- No use abreviaturas de mensajes de texto .
- No utilizar emoticons en un correo electrónico de formal negocios.

Elementos de un correo electrónico de negocios

- No deje en blanco el "asunto" de un email .
- Su firma de correo electrónico debe incluir: su nombre, título , nombre de la empresa , número de teléfono

de la empresa y su número de línea directo.

Comunicación inapropiada para los correos electrónicos de negocios

- Sea respetuoso del tiempo ajeno ; no envíe SPAM , cadenas o chistes.

Etiqueta de Redes Sociales

Etiqueta básica apropiada para redes sociales

- Las redes sociales deben ser tratadas como una exhibición abierta de la información personal.
- Sea cortés en todas las comunicaciones escritas.
- No ponga información sensible en su sitio o en el de otros.
- No use abreviaturas de mensajes de texto.
- Tenga mucho cuidado con su estilo de vida , sus asociaciones con ciertos amigos , sus acciones - nunca se sabe quién puede publicar fotos negativas de usted que puedan afectar su reputación.

Etiqueta de Comedor

(Como el Nivel 1, la certificación 'Básica' se centra en "mantener" las habilidades de etiqueta, nos centraremos en la cena de negocios. Dejaremos el comedor social y comedor formal, como cena de Estado, etc., para nuestro Nivel 2, la 'Certificación Estándar'.)

Etiqueta de Cena de Negocios

Etiqueta de comedor exclusiva para situaciones de negocios

- Ambos géneros son tratados como iguales. No hay consideraciones de género.
- El invitado de honor se trata como el más importante.
- El invitado con el rango más alto se considera como más importante en ausencia del invitado de honor.

Disposición de los asientos de negocios

- Para las empresas, los huéspedes están sentados por posición de negocio, independientemente del género.

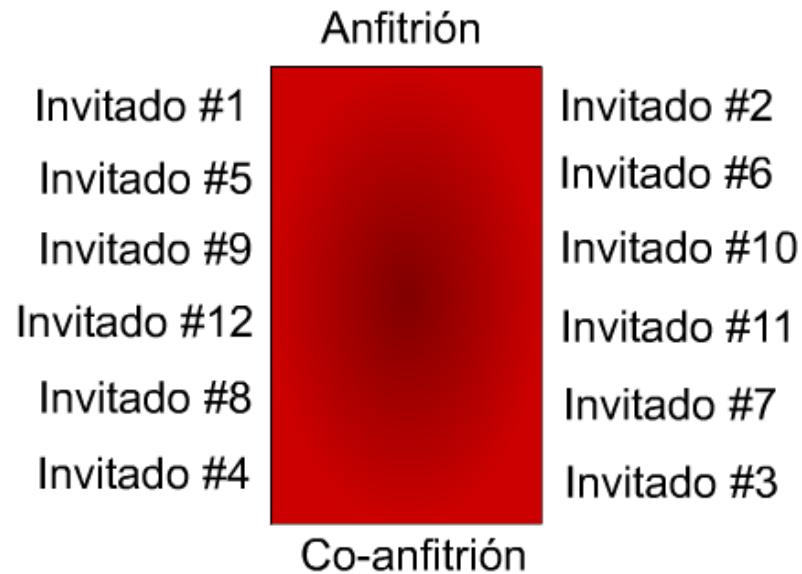
El invitado con la posición más alta de negocios, tales como el director general, es tratado como el invitado de honor (a menos que haya un invitado de honor).

Por lo general, una persona en un cargo público podría exceder en grado a una persona de empresa.

(A este huésped se le da usualmente el "mejor asiento" en la mesa - que por lo general es el que está situado más lejos de la puerta o con la mejor vista.)

El invitado más importante es decir, invitado de honor o el de invitado de más alta jerarquía, debe ser sentado a la derecha del anfitrión. La segunda persona más importante debe estar a la izquierda del anfitrión.

Si hay un co-anfitrión, la tercera persona más importante debería estar sentado a la derecha del co-anfitrión y la cuarta persona más importante a su izquierda.



Disposición de los asientos de negocios

Deberes del Anfitrión e Invitados

Comparación de funciones de Anfitrión e Invitados en la cena

Para anfitrión:

- Debe tomar la iniciativa y crear un ambiente cómodo para sus invitados.
- En casa:
 - Indicar la vestimenta recomendada en la invitación.
 - Informar a los invitados la hora de llegada y a qué hora será servida la cena.
 - Pregunte a sus invitados si tienen alguna alergia alimentaria o restricciones.
 - Asegurarse de que todos los invitados sean presentados.
 - El anfitrión se encargará de que la conversación se ejecute sin problemas, y dirigirla a temas neutrales en caso de haber un debate polémico.
 - Si un invitado trae al anfitrión una botella de vino, esto se considera un regalo para el anfitrión. No debería asumirse que el vino será servido por el anfitrión.
 - El anfitrión nunca debe permitir que un invitado conduzca a casa si tiene alguna preocupación sobre el consumo de alcohol.
- En un restaurante:
 - Debe quedar claro a los meseros que usted es el anfitrión.
 - Seleccione un restaurante en una ubicación conveniente para su invitado. es decir, cerca del hogar de su invitado, oficina o lugar de fácil acceso para su invitado.
 - Pregunte a los invitados si tienen preferencia por alguna comida particular.
 - Vuelva a confirmar con su invitado durante la mañana de la fecha.
 - Llegue por lo menos 10 minutos antes de la hora acordada.
 - Usted puede esperar a su huésped en el vestíbulo del restaurante o en la mesa.
 - Si espera al invitado en la mesa, no toque el agua, servilleta, o pida una bebida.
 - Póngase de pie cuando su invitado llegue a la mesa y dele la mano. Señale donde le gustaría que su invitado se siente.
 - Si usted llega al restaurante con sus invitados, preceda a su invitado a la mesa.
 - Ofrezca a sus invitados pedir una bebida.
 - Ya sea que su invitado bebe una bebida alcohólica o no, usted puede pedir lo que quiera.

- Dé a su huésped la libertad de elegir lo que desean en el menú, ofrezca orientación, según sea necesario.
- Si el pedido del invitado llega primero, pedir a él / ella que comience. Si su pedido llega primero, espere a que llegue la de su invitado.
- Si usted tiene un problema con el restaurante, resuélvalo de forma privada con el gerente y no delante de su invitado.
- Siempre es una buena idea hacer su pedido y romper el hielo con una pequeña charla.
 - En un desayuno o almuerzo, la regla general es dejar al menos 10 minutos antes de hablar de negocios.
 - En una cena, es preferible esperar después del plato principal hasta que se sirve el café.

Para los invitados:

- Siempre siga el ejemplo de su anfitrión.
- Muestre gratitud al anfitrión mediante una nota de "gracias" escrita a mano.
- Avise a su anfitrión si usted tiene algún tipo de alergia a ciertas comidas. Nunca indicar lo que le apetece o no apetece a menos que se le pregunte.
- Utilice siempre los posa-vasos para copas y tasas cuando estén disponibles
- En casa:
 - Espere a que su anfitrión tome primero su asiento, a menos que se indique lo contrario por el anfitrión o asistente.
 - Traiga un regalo con usted para presentar a su anfitrión: una botella de vino, flores en un florero, etc. Si usted trae el vino, este es un regalo para su anfitrión y no está destinado a ser servido con la comida, a menos que se haya establecido antes de llegar que va a traer el vino para la cena.
 - Llegar a tiempo, y vestirse de acuerdo a la ocasión.
 - Si tiene que llegar tarde, llame a su anfitrión para avisar, e insista en que la cena se sirva a tiempo. Cuando llegue, aceptar el plato que se está sirviendo en el momento.
 - Ofrezca ayudar a su anfitrión, siempre que sea posible.
 - La regla general es quedarse cerca de dos horas después de acabada la cena, a menos que se

haya sugerido algo distinto en la invitación.

- Si hay un invitado de honor, debe ser el primero en irse.
- Al salir, de las gracias al anfitrión / s. También despídase de los invitados.
- En un restaurante:
 - Si llega primero, puede esperar en la mesa, pero no tocar nada en la configuración del lugar mientras espera. Espere a que llegue su anfitrión antes de ordenar una bebida.
 - Si le invitan a pedir una bebida alcohólica, y si así lo desea, adelante. Limite su consumo.

Categorías de Comidas

Identifique las distintas categorías de comidas

- Hay 3 platos, 4 platos, 5 platos, 6 platos y 7 platos de comidas.
- 7 platos es la cena más formal.
- Por ejemplo, una comida de 3 platos, puede consistir en:
 - Sopa o ensalada
 - Plato Principal
 - Postre
- Para una comida de 4 platos, puede consistir en:
 - Entrada / Aperitivo
 - Sopa o ensalada
 - Plato Principal
 - Postre

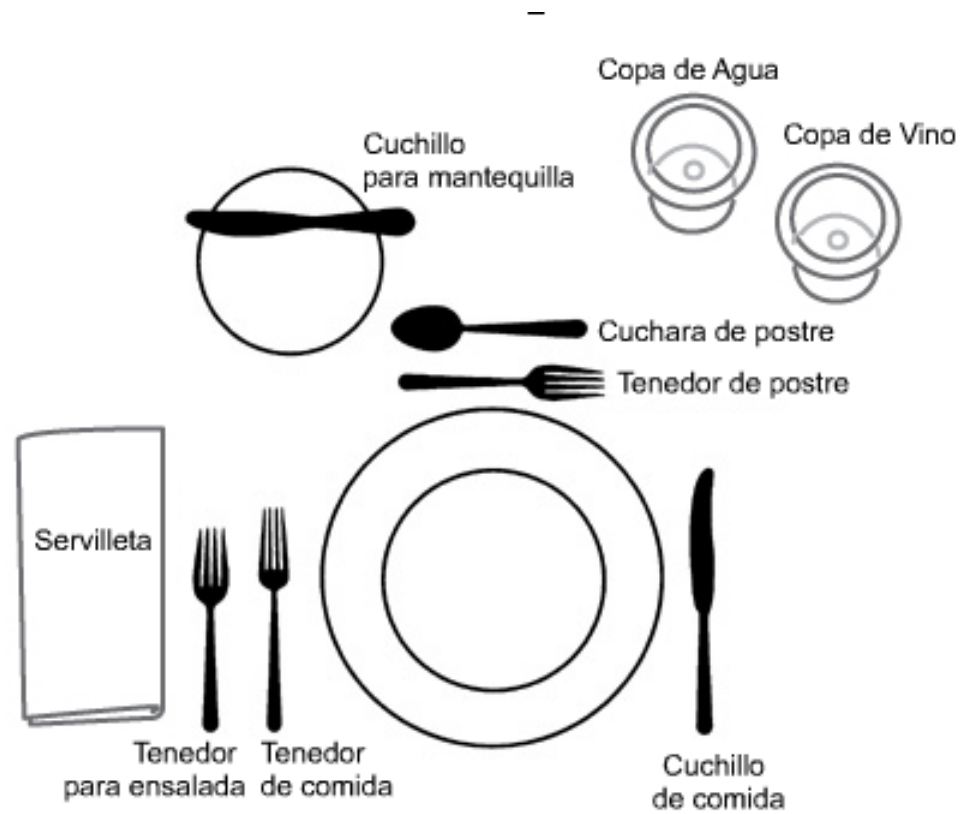
Servicios de mesa

Identifique la configuración de la mesa

- Cubiertos dispuestos en orden de uso, desde afuera hacia adentro.
- Cucharas de sopa y cuchillos se agrupan a la derecha de la configuración de lugar. Cuchillos colocado con el

borde afilado hacia los tenedores (hacia adentro). Cucharas de sopa están a la derecha de los cuchillos.

- Tenedores se colocan a la izquierda de la configuración de lugar. El tenedor nunca se coloca a la derecha con la excepción de un marisco / ostra / tenedor de cóctel.
- El tenedor y cuchara de postre pueden ser colocados en la parte superior de la configuración del lugar; la cuchara por encima con el mango a la derecha, el tenedor a continuación, con el mango hacia la izquierda. A menudo, sólo los cubiertos que serán utilizados figuran en la mesa, por ejemplo para un postre budín sólo habría una cuchara en la mesa y sin tenedor.
- El vaso de agua se coloca sobre la punta del cuchillo; la copa de vino se coloca a la derecha del vaso de agua.
- Cucharas de té o café se colocan en el plato con la taza.
- El plato de pan puede ser colocado a la izquierda o por encima de la punta del tenedor. Si hay un cuchillo de mantequilla se coloca atravesado en el plato de pan, horizontal o en diagonal desde la parte superior izquierda a la inferior derecha, con el borde afilado hacia el borde de la mesa.
- La ensalada puede servirse en el mismo plato que el plato principal a menos que haya una salsa o reducción. Entonces, la ensalada se sirve en un plato aparte colocado a la izquierda de los tenedores.
- La servilleta se dobla y se coloca a la izquierda del tenedor, en el plato de cena, en el centro de la configuración, en el plato de pan o en la copa de agua.



Configuración de la Mesa

Vino y bebidas

Conocimientos básicos de vino y maridaje

- La regla general es: cuanto más ligero sea el pescado, la carne o las aves, más ligero es el vino.
- En la cena, si se sirve sólo un vino, generalmente se prefiere uno tinto ligero.
- En el almuerzo, los vinos blancos secos son generalmente preferidos.

Utensilios

Utensilios básicos de comedor

- Tenedor de comida, tenedor para ensalada, tenedor de postre, tenedor de ostras, tenedor de pescado, cuchillo de cena, cuchillo de ensalada, esparcidor de mantequilla, cuchara de té, cuchara de sopa, individual o plato base, plato de cena, plato de pan.

Utensilios según la configuración de la mesa

- Si la mesa está puesta tradicionalmente, usar utensilios y vasos de fuera hacia adentro. Si la mesa está puesta de forma incorrecta, utilice el siguiente utensilio que sea apropiado.
- Para todos los casos, nunca poner el cuchillo en la boca en ningún momento!

El uso de cuchara de café

Identificar el uso adecuado de la cucharita de café

- Para todos los casos, nunca ponga una cuchara de café o té en la boca!
- Cuchara de café y té se utilizan para revolver después de agregar la crema y / o azúcar.
- Evite dejar cucharas en la taza después de revolver. Coloque la cuchara en un plato, o si el platillo no está disponible, coloque la cuchara en una servilleta de papel. Evite ensuciar el mantel.

Utensilios de Postre

Identificar utensilios de postre

- La cuchara de postre es más grande que una cuchara de té y más pequeña que una cuchara de sopa.
- El tenedor de postre es más pequeño que un tenedor de cena para consumir el plato principal.

Identificar el uso adecuado de los utensilios de postre

- Tanto la cuchara de postre y tenedor de postre a menudo se colocan en la parte superior de la configuración de la mesa.
- Cuando se proporciona, tenedor se sostiene en la mano izquierda y la cuchara en la derecha.
- Cortar el postre con la cuchara. En muchas regiones, el postre se empuja sobre la cuchara con el tenedor y se come con la cuchara. Postres tales como los helados y pudines deben comerse con una cuchara, incluso cuando haya tenedor y cuchara disponible para todos los comensales. Tenedor y cuchara deben colocarse en la misma posición al finalizar, incluso cuando se haya utilizado un solo utensilio.

Modales en la Mesa

Modales en la mesa apropiados en la Sociedad Occidental

- Siéntese derecho. No encorvarse, o **reclinarse** en la silla.
- Si debe dejar la mesa antes que el anfitrión lo indique, pida permiso al anfitrión.
- Los codos pueden colocarse sobre la mesa sólo cuando los platos hayan sido retirados y la cena haya terminado.
- Para rechazar un plato, cortésmente decir "No, gracias".
- Si la comida se le sirve a usted, coma lo que usted pueda y deje el resto.
- Pruebe su comida antes de sazónarla.
- Mastique con la boca cerrada.
- Coma en silencio; evite sorbetear, **relamerse**, hacer ruidos, etc.
- Coma en silencio; evite sorber muy fuerte, relamerse, hacer ruidos, etc.
- Mantenga el volumen de voz lo suficientemente fuerte para ser escuchado por los otros cenando con usted,

pero no tan alto como para molestar a otras personas a su alrededor.

- Si usted tiene una bebida con una cuchara y no hay ningún plato de servicio, usted puede dejar la cuchara en el vaso y mantenerla a un lado mientras que usted bebe; de lo contrario, retire la cuchara y póngala en el plato de servicio.
- Si usted tiene una bebida que contiene frutas, usted puede comer la fruta cuando haya terminado la bebida.
- Si alguien pide que le pase la sal, debe pasar la sal y pimienta como un juntos par.
- Sólo puede empezar a comer cuando todo el mundo ha sido servido. El anfitrión recoge primero sus cubiertos a menos que se señale de otra manera por el anfitrión.
- Una vez que se recoge un cubierto, nunca se vuelve a poner sobre la mesa. Se deja descansando en el plato con el mango en el borde.
- Debe tratar de mantener el mantel tan limpio como al comienzo de la cena.
- Al tomar la mantequilla, utilice el cuchillo de mantequilla o el utensilio servir y colocarlo en el plato de pan. A continuación, utilice su cuchillo de mantequilla para esparcirla en su pan.
- Deje cucharas en el plato de servicio o platillo. Excepto si el plato o taza de sopa no tiene plato de servicio.
- Para cortar ensalada y carne, siempre anclar el tenedor y cortar con el cuchillo. Nunca sostenga el tenedor con la mano cerrada.
- Si un utensilio cae al suelo en un restaurante no lo recoja. El mesero proporcionará uno limpio.
- Si tiene un **cuesco hueso** o algo no comestible en la boca, lo ideal es sacarlo de la misma manera que lo introdujo (sutilmente, cuando nadie esté mirando!). Póngalo a un lado en su plato.
- Si algo se ha quedado atascado en los dientes, pida permiso y vaya al baño a retirarlo. No lo haga en la mesa.
- Si necesita sonarse la nariz, hágalo de forma discreta con un pañuelo de papel ... no su servilleta.
- Si se permite fumar en el entorno, no fume en la mesa.
- No está permitido fumar en la mayoría de los edificios públicos y muchos hogares de América del Norte y muchos otros países / ciudades.
- En la mesa la comida se pasa de izquierda a derecha

Otro comportamiento que debe tener en cuenta durante la cena:

- No hablar o beber con la comida en la boca.
- No deje objetos personales (cartera, llaves, gafas, teléfonos celulares, billetera, bolsos, etc.) sobre la mesa mientras cenas. Nada que no sea parte de la cena va sobre la mesa, hasta que ésta haya terminado.
- No trate de alcanzar comida atravesando la mesa. Pregunte al comensal más cerca de pasar algo.
- No coma con el brazo apoyado en la mesa.
- No aleje su plato vacío; se queda en frente de usted hasta que su anfitrión o camarero lo retire.
- No digas cosas como "estoy lleno".
- No toque el pelo o rasque, mientras come.
- Evitar carraspear (elevando flema o escupir).
- No soplar la comida, incluso si está demasiado caliente.

Estilos de comer Europeo Vs Americano

Nota: Estilo Europeo también se conoce como Estilo Continental.

Cómo usar el tenedor y el cuchillo cuando se come estilo Europeo Vs. Americano

Europeo:

- El tenedor se sostiene en la mano izquierda con ~~los dientes~~ las púas o puntas del tenedor hacia abajo.
- El cuchillo se sostiene en la mano derecha con el dedo índice a lo largo del borde posterior del cuchillo con el filo hacia el plato.
- La comida se corta y se pincha o empuja sobre la parte posterior del tenedor con el cuchillo. El cuchillo permanece en la mano derecha mientras se come.

Americano:

- En los EE.UU. y Canadá, es apropiado comer con el tenedor en la mano derecha, **puntas hacia púas o puntas hacia** arriba.
- Al cortar su comida, mantenga el tenedor en la mano izquierda y el cuchillo en la mano derecha. Al igual que en el estilo Europeo.
- Después de cortar un trozo de comida, el cuchillo se deja en la esquina superior derecha del plato, con el filo hacia el plato.
- Pasar el tenedor a la mano derecha. La comida se come con las puntas del tenedor hacia arriba. La mano izquierda se mantiene en su regazo.

En Canadá, **ambos** estilos Europeos (Continental) y Americano son utilizados y considerados apropiados.

Posición de reposo de utensilio más comúnmente utilizado en estilo Europeo o Americano

- Para el estilo Europeo, deje el tenedor y el cuchillo en ángulo recto en el plato, con las púas del tenedor hacia abajo. El filo del cuchillo en la dirección del tenedor.
- Para el estilo Americano, deje el tenedor con las púas mirando hacia arriba, en diagonal en la posición 10:20 del reloj. El cuchillo es dejado en la esquina superior derecha del plato con el filo mirando hacia adentro del plato.

Posición de la servilleta cuando se come

- Hay dos servilletas diferentes: una servilleta de almuerzo y una servilleta de cena.
 - La servilleta almuerzo es pequeña y se coloca en su regazo, completamente abierta.
 - La servilleta de cena es grande y se coloca doblada sobre el regazo con el **doble** hacia usted.
- Tan pronto como usted esté sentado, coloque la servilleta en su regazo.
- Si es necesario, limpie los dedos en la servilleta; limpie su boca con una esquina de la servilleta.
- La servilleta se mantiene en su regazo durante toda la comida.

La postura de la servilleta al pararse de la mesa antes de acabar una comida

- Si tiene que levantarse de la mesa y va a volver a comer, coloque la servilleta sobre su silla.

La postura de las manos mientras se descansa cuando se come estilo **Americano** vs. Europeo

- Cuando se come al estilo Americano, las manos van en el regazo. Las muñecas, los brazos y los codos se quedan fuera de la mesa.
- Al comer Estilo Europeo, mantenga las manos y las muñecas por encima de la mesa en todo momento.
- Con cualquier estilo los codos quedan fuera de la mesa hasta que la comida haya terminado y se retiren los platos.

La posición final más común cuando se come al estilo Europeo y Americano

- Coloque su tenedor y cuchillo en el plato en diagonal como la posición 10:20 del reloj. El cuchillo se sienta sobre el tenedor con el filo hacia él, dientes hacia arriba. En algunas regiones se acostumbra dejar el tenedor con las púas hacia abajo. En algunas regiones (por ejemplo, el Reino Unido) es costumbre colocar el tenedor y cuchillo verticalmente (es decir, 6:00) en el centro del plato en lugar de la posición 10:20.

La posición de la servilleta cuando se termina una comida

- Servilleta se coloca a la izquierda del plato, nunca en el plato.

Los alimentos difíciles

Cómo comer alimentos específicos comunes en Canadá y los EE.UU., tales como: tocino, alcachofas, almejas, espaguetis, espárragos, pan, sopa, pescado, pollo, ensalada

Pan

- Tomar un pedazo moderado de pan para un bocado.
- Con el cuchillo de mantequilla o un utensilio para la mantequilla, coloque un poco de mantequilla en el plato de pan.
- Ponga un poco de mantequilla en cada bocado; mantener el pan en el plato mientras se esparce la

mantequilla.

Caviar

- Una comida para picar cuando se sirve sobre tostadas o galletas.
- Con una cuchara, coloque caviar en un plato. Coloque pequeña cantidad en tostadas con cuchara o cuchillo. Otras salsas se esparcen con cuchara moderadamente sobre el caviar.

Mejillones y Almejas

- Mejillones y almejas al vapor pueden ser servidos en su concha y el caldo. Retirar de su concha con un tenedor, luego se sumerge en la salsa y se come en un bocado. Conchas vacías se colocan en un recipiente aparte o plato. El caldo restante se puede comer con una cuchara o untado con pedazos de pan pinchado en su tenedor.

Cóctel de Camarón

- Si no es demasiado grande, el camarón se come de un bocado con un tenedor. Si es grande, y la cola se ha eliminado, corte con el lado del tenedor.
- Se come con la mano cuando se sirve como aperitivo y lleva la cola. La cola se saca apretándola.

Ostras o Almejas en su concha

- Por lo general se sirve en hielo y dispuestos alrededor de un recipiente de salsa de cóctel.
- Sostenga la concha con una mano y el tenedor de mariscos en la otra.
- Pinche la ostra o almeja con el tenedor. Sumerja en la salsa y coma en un bocado. Si se prefiere, exprima el limón en los mariscos antes de comerlos.
- Almejas y ostras crudas pueden ser recogidos en la concha con los dedos. Chupe el marisco y su jugo directo de la concha.

Sopa

- Con la sopa de cebolla francesa, la cuchara o cuchillo se puede utilizar para cortar el queso a lo largo del borde de la taza.
- La sopa se cucharea hacia afuera.

- El plato de sopa, taza de consomé se pueden inclinar hacia afuera para obtener las últimas cucharadas.
- Cuando termine, coloque la cuchara en el plato debajo de la taza. El plato de sopa no debe llevarse a la boca.

Ensalada

- Corte los pedazos grandes con un tenedor, o un tenedor y un cuchillo.
- Si la ensalada se sirve con queso y galletas, el queso se come con el tenedor y las galletas con la mano.

Tocino

- Si el tocino está seco y crujiente, se puede comer con los dedos. Si está más húmedo, usar un tenedor y un cuchillo.

Pollo

- Use tenedor y cuchillo para cortar la carne del hueso. Sólo use los dedos al comer en un ambiente muy informal.

Pescado

- En forma de filete, se come con un tenedor y un cuchillo de pescado.
- Usted puede pedir a su mesero que filetee corte el pescado para usted.
- Si usted está fileteando el pescado, cortar la cabeza, y luego inserte la punta del cuchillo bajo la columna vertebral, deslice el cuchillo bajo el esqueleto, luego levántela con el cuchillo y colóquela a un lado del plato.

Langosta y Cangrejo

- Las patas de langosta y cangrejo se aprietan con un cascanueces a lo largo de la concha hasta que se abra lo suficiente para que la carne pueda tomarse con un tenedor de mariscos.
- Una servilleta grande o babero pueden ser usados para mantener la ropa limpia mientras come.

Alcachofa

- Alcachofas enteras se comen con los dedos.
- Comience con la parte exterior y saque una hoja a la vez.

- Coloque la base de la hoja entre los dientes y tire de ella hacia afuera.
- Coloque la parte no comestible en su plato, a un lado.
- Con un cuchillo, raspe la parte no comestible fuera del corazón de la alcachofa.
- Cortar el corazón en trozos pequeños con un cuchillo y un tenedor.

Granos, arroz y arvejas

- Pueden ser pinchados con un tenedor, puntas hacia abajo o empujados hacia el tenedor con un cuchillo, puntas hacia arriba.
- Al comer estilo europeo - si se sirve como puré se empuja a la parte posterior del tenedor y los guisantes o granos pueden ser apilados sobre el otro Vegetal o la carne.
- Al comer estilo americano - estos simplemente se levantan / recogen con el tenedor púas arriba. Sin cuchillo.

Espárragos

- Cuando se está preparado al dente, y no cubiertos de salsa, se puede comer con la mano.
- Si usted no es capaz de cortar los extremos duros, no los coma; dejar la parte no comestible en su plato.

Maíz en la mazorca

- Esparcir mantequillas y sazonar sólo unas pocas filas a la vez y comer con los dedos.
- El maíz generalmente no se sirve en la mazorca en una cena formal.
- El maíz puede ser cortado de la mazorca con un cuchillo y se come con un tenedor.

Papas fritas

- Cuando se come con bocadillos como hamburguesas o sándwiches, se pueden comer con los dedos.
- En otras ocasiones, que se deben cortar en trozos pequeños y se comen con un tenedor.

Pasta

- Para comer pastas largas, tales como espaguetis, girar la pasta alrededor del tenedor, con las púas contra el plato. En los EE.UU. y Canadá, las cucharas se proporcionan a menudo para girar la pasta en la cuchara.

Comidas Orientales

- Los pedazos grandes de alimentos pueden ser recogidos con los palillos y comidos mordiendo trozos pequeños a la vez.
- Palillos se pueden utilizar para servir la comida de una bandeja a un plato, pero se dan vuelta y se utiliza el extremo más grande (para evitar la transferencia de gérmenes). En los entornos más modernos, hay palillos "públicos" o utensilios compartidos exclusivamente para el traslado de alimentos de plato a plato.

Pizza

- En América del Norte, la pizza se puede comer con los dedos o un tenedor y un cuchillo. Si estás en un restaurante y quieres usar los dedos, corta la pizza en partes más pequeñas y comer con la mano con tanta gracia como sea posible. Trate de no ensuciar la cara y la ropa con la salsa.
- En una situación casual, piezas grandes se pueden plegar por la mitad y comer.

Salsas y Cremas

- Para absorber la salsa o la salsa con el pan, coloque un pedazo de pan en el plato y se lo come con el tenedor.

Postre

- Si se sirve en un plato, usar un tenedor.
Si se sirve en un pocillo, use una cuchara.
- Si se sirve con helado o salsa (a la mode), usar un tenedor y una cuchara. Use la cuchara para cortar y comer, use el tenedor para sostener y empujar el postre en la cuchara. Es costumbre en algunas regiones utilizar la cuchara para cortar y empujar y el tenedor para comer.

Fruta

- La fruta grande se pela si es necesario, luego cortar en cuartos con un cuchillo de fruta afilado, se come con un tenedor. Las semillas se retiran y se colocan a un lado en el plato.

- Té
- Las uvas se comen con los dedos.
 - Si le sirven té con la bolsita de té, retire la bolsita de té y la coloca en el platillo.

Propinas

Identificar las pautas generales (para América del Norte):

15-20% antes de impuestos basado en el servicio

Nota: Algunos estados de los EE.UU. no pagan el salario mínimo por lo tanto la propina es una parte importante de su salario.

Glosario

Zapatos de Cancha = En UK, zapatos cerrados o simplemente un zapato de oficina con tacón.

En US, es una zapatilla deportiva usada para jugar tenis. **Zapatos Tenis en México.**

Medias = En UK, panty medias (5, 7 y 10 denier son muy finas, 15 a 20 denier son de grosor mediano, sobre 30 denier son opacas). Mientras más bajo es el número es más fina, suave y sedosa.

En US, medias se refieren a una panty más pesada y opaca, mallas suaves se refieren a una media muy fina.



Contacte a IITTI en:

Institute of Image Training and Testing International
Vancouver, Canada
Tel: (604) 231-8197
web: www.IITTI.org
email: info@IITTI.org



2011-2015 Institute of Image Training and Testing International (IITTI).