



**Del 14 al 18 de mayo de 2018**

**Sesiones:** De lunes a viernes.

**Horarios:** 19:00 a 22:00 hrs.

**Lugar:** Aulas CENACE del Campus UPSA.

**Contacto:** Ronie Kruklis Cel. 73656072  
Tel. 346-4000 int. 218.

**Correo:** [cenace@upsa.edu.bo](mailto:cenace@upsa.edu.bo)

En un mundo empresarial como el actual, en el que se exigen niveles máximos de competitividad, es más necesario que nunca que el personal de empresas e instituciones cuente con un amplio conocimiento sobre protocolo corporativo y social. Conocimientos que les permitirán “marcar la diferencia” en su vida profesional y a potenciar la imagen de la empresa o institución a la que representen.

### OBJETIVO GENERAL

Que los participantes se familiaricen con las normas de protocolo corporativo y que lleguen a poder aplicarlas con la mayor naturalidad a la hora de desempeñar sus funciones como asistentes ejecutivos tanto dentro como fuera de la empresa o institución.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Con los conocimientos sobre protocolo corporativo y social, los participantes puedan llegar a “marcar diferencias” en un mundo laboral tan exigente y competitivo como el actual.
- Potenciar la imagen personal y profesional de las participantes y por tanto de las empresas o instituciones que representen.

### PERFIL DEL PARTICIPANTE

Asistentes ejecutivos dispuestos a “marcar diferencias” a la hora de desempeñar sus funciones tanto dentro como fuera de la empresa o institución.

### METODOLOGÍA

Curso teórico práctico, apoyado por una presentación en PPT en el que los alumnos contarán con los elementos necesarios para aplicar de forma práctica las normas de protocolo que así lo requieran.

### CERTIFICACIÓN

Al finalizar el curso se entregará un certificado de asistencia avalado por la Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra – UPSA. Podrán acceder a dicha certificación quienes cumplan como requisito una asistencia mínima del 80%.

### DURACIÓN

15 horas reloj.

### CONTENIDO

- “Saber estar” en cualquier momento y situación
- Reglas básicas de cortesía
- El protocolo corporativo actual y su importancia
- Saber estar en la era de la experiencia de cliente
- Protocolo en la oficina
- Imagen profesional y personal
- El protocolo en el montaje de eventos corporativos
- Ejercer como anfitriones en eventos corporativos
- Saber estar: el invitado perfecto en eventos corporativos
- Comidas de trabajo: protocolo en la mesa
- Protocolo digital



- Saber estar en momentos puntuales: (viajes, ferias, Workshops, presentaciones...etc.)

### **INSTRUCTOR**

#### **Ismael Quintana Vila**

Periodista español experto en comunicación, protocolo y experiencia de cliente.

Ha asesorado entre otras empresas e instituciones a: Embajada de Francia en España, Unicef, Fundación Eurochile (Unión Europea), Gobierno Autónomo de Asturias, Consejería de Turismo de Tirol (Austria), Lan, Iberia, y a hoteles exclusivos como el Plaza Athenee (París), Ritz (París y Londres), De Russie (Roma), Alvear Palace (Buenos Aires), Llao Lao (Bariloche), Explora (Chile), Hyatt (Chile) y Soneva (Maldivas).

Ha colaborado entre otros con los siguientes medios en España: Vogue, Elle, Cosmopolitan, GQ, Hola, Conde Nast Traveler, El Dominical, El País, El Mundo, ABC, Agencia EFE, Cadena Ser Radio, Radio Televisión Española, Onda Cero Radio y Canal Plus España.

Ha impartido cursos, clases y talleres con la Universidad Carlos III (Madrid), Embajada de Francia en España, Fundación EuroChile (Unión Europea y Gobierno de Chile), CAINCO, Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, Fundación Trabajo Empresa (Santa Cruz, Bolivia), AL INVEST IV y AL INVEST 5.0 (Unión Europea), FIE-CAM (Fundación Iberoamérica Europa - Comunidad Autónoma de Madrid) y Universidad NUR (Bolivia), UPDS (Universidad Domingo Sabio), UPSA y CENACE -UPSA.

Actualmente escribe el blog de protocolo social de Quito Velasco Creatividad y Decoración, es colaborador habitual de ATB (programa Contame de Sandra Cossio) e imparte cursos de protocolo corporativo y experiencia del cliente en CAINCO, CENACE (UPSA) y en empresas e instituciones en Bolivia, y cuenta con un AULA de Protocolo que imparte sus cursos en el Hotel Buganvillas.