

Estándar de competencias profesionales

Asesorar en las actuaciones de protocolo, usos sociales y etiqueta relacionados con la imagen personal

Familia Profesional	Imagen Personal
Nivel	3
Código	ECP1252_3
Estado	BOE
Publicación	RD 1024/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Determinar las necesidades de la clientela en cuanto a las normas de protocolo, usos sociales y etiqueta, analizando su estilo personal y sus actividades sociales y laborales.

IC1.1 La clientela se entrevista, planteando preguntas abiertas y cerradas para valorar sus demandas, expectativas y necesidades, así como los datos relativos a su ámbito laboral, social y cultural.

IC1.2 El tipo de asesoría se identifica en la entrevista, dilucidando si es general, parcial o continuo, o si por el contrario es referido a un acontecimiento social o laboral determinado o puntual, recogiendo la información obtenida en una ficha de datos de la clientela.

IC1.3 Los formularios se cumplimentan con la información obtenida que permitan conocer los datos sociales, culturales, laborales y/o empresariales u oficiales de la clientela, que requieren el uso de protocolo o de normas de actuación concretas, usos sociales o conocimiento de costumbres y tradiciones.

IC1.4 Las características relevantes (nivel cultural, sector laboral, habilidades comunicativas, entre otras) y diferenciales (estilo personal, actividades sociales y culturales, entre otras) de las personas con las que la clientela se relaciona, y los públicos y audiencias ante los que debe presentarse y comunicarse, se identifican para definir los aspectos sobre los que se debe asesorar, actuar y mejorar.

- IC1.5** La información proporcionada por la potencial clientela de su actuación en actos protocolarios oficiales, no oficiales, sociales, y empresariales y en su actividad sociolaboral cotidiana, se utiliza para detectar las carencias en habilidades protocolarias que tiene, qué conocimientos debe adquirir, y en qué grado deben potenciarse los que ya posee, con el fin de obtener una imagen personal adecuada a sus necesidades y demandas.
- IC1.6** Las actitudes y comportamientos que se deben modificar, aprender y/o potenciar se analizan con mayor profundidad mediante la grabación de las actuaciones de la clientela en soportes audiovisuales como vídeo y foto a modo de supuestos prácticos o simulacros que imiten actuaciones futuras.
- IC1.7** La información obtenida se recoge en una ficha, realizando el estudio y valoración de los datos, asegurando su confidencialidad de acuerdo a la normativa aplicable sobre protección de datos.

EC2 Elaborar una propuesta con un plan de actuación en aspectos de protocolo, usos sociales y etiqueta para la clientela, teniendo en cuenta su imagen personal y el ámbito en el que se vaya a desarrollar.

- IC2.1** El plan de actuación en asesoría sobre protocolo y usos sociales, se elabora conjugando las demandas, expectativas y necesidades de la clientela, en base a las normas escritas, de costumbre, tradición o consuetudinarias establecidas para cada precepto y situación.
- IC2.2** Las cuestiones técnicas sobre protocolo se consultan a otro personal profesional experto en la materia, obteniendo la información precisa con el fin de ajustar la propuesta técnica que se va a presentar.
- IC2.3** Las demandas de la clientela y los criterios de actuación claros para las situaciones socio laborales (reuniones, cenas, almuerzos de trabajo, congresos, bodas y eventos de etiqueta, bailes de gala) se incluyen en la propuesta técnica para elaborar el plan de actuación, realizando las correcciones y adaptándolas a las necesidades detectadas.
- IC2.4** El plan de actuación se define, considerando el número aproximado y la temporalización de las sesiones, los objetivos que se pretende alcanzar en cada sesión, las actividades, charlas, temas, cursos o exposiciones que se proponen, el personal profesional que va a intervenir, el calendario de actuación, y la previsión de seguimiento.
- IC2.5** Las pautas para la valoración y seguimiento de las actividades propuestas para protocolo, usos sociales y etiqueta y sus resultados, así como las medidas para evitar desviaciones, se detallan, especificando a la clientela dónde ha podido error, qué debe cambiar o practicar más, así como añadir para acertar en las siguientes veces que lo vaya a necesitar.
- IC2.6** La propuesta sobre protocolo se presenta con la documentación necesaria en diferentes soportes - papel o multimedia-, proporcionando la máxima información sobre los cambios que se proponen.

IC2.7 La naturaleza de los cambios propuestos sobre el plan de protocolo, usos sociales y etiqueta esbozado para la clientela, de las pruebas que se le pudieran hacer, aceptando el plan de actuación y firmando la autorización de trabajo, si fuera necesario, se transmite a la clientela para que esté informada.

EC3 Presentar a la clientela la propuesta detallada para el entrenamiento en protocolo, usos sociales y etiqueta, para alcanzar los objetivos acordados, que se adapten a su desarrollo social, profesional y personal, para conseguir sus objetivos.

IC3.1 Las fases y desarrollo del programa de formación para el logro de protocolo, usos sociales y etiqueta se presentan a la clientela, mostrando las diferentes alternativas de asesoramiento.

IC3.2 La propuesta se presenta con la documentación en diferentes soportes -papel o multimedia- esquemas, diapositivas, programas multimedia específicos para desarrollar las habilidades en cuanto a etiqueta y usos sociales, entre otros, proporcionando la información sobre ello, así como las normas establecidas, para su completo conocimiento y que le permita efectuar los cambios que se proponen.

IC3.3 El plan de actuación propuesto el plan de protocolo, usos sociales y etiqueta esbozado para la clientela se muestra a la clientela para su aprobación, adaptando en la medida de lo posible la propuesta a sus demandas.

IC3.4 La naturaleza de los cambios propuestos sobre las actividades que se van a realizar y de los efectos que producirán en su comportamiento e imagen personal, se transmiten a la clientela proporcionando soluciones para sus demandas o necesidades.

IC3.5 La información sobre el calendario de actuación y del presupuesto detallado se transmite a la clientela, solicitando su conformidad para llevar a cabo el proceso.

IC3.6 La presentación de la propuesta se transmite a la clientela mediante un lenguaje claro, explícito y conciso, evitando tecnicismos que puedan confundir, o explicándolos detalladamente, en su caso, siempre que sea necesario el aprendizaje por parte de la misma para poder actuar en los actos o situaciones sociales que nos demanda o donde le requieran o que le pueda surgir.

EC4 Programar pautas de comportamiento adaptadas a las actividades sociales, profesionales y de imagen personal para el aprendizaje y entrenamiento de la clientela.

IC4.1 Las actividades de cada sesión, se programan para diferentes ámbitos de intervención: protocolo, social, empresarial, entre otros, para cubrir las necesidades y demandas de la clientela y conseguir los objetivos previstos, bien para un acto concreto o para un cambio permanente.

- IC4.2** La información para realizar los cambios propuestos se elabora, transmitiéndola a la clientela de forma clara y asequible para que ésta se encuentre segura y motivada, respetando en lo posible las objeciones que pueda plantear, modificando la propuesta si fuera necesario.
- IC4.3** La temporalización que requiere la asesoría y el entrenamiento de las actividades, así como la asesoría para un acto en concreto o cambio permanente, se planifican teniendo en cuenta la agenda de la clientela.
- IC4.4** La clientela se instruye, explicando las actuaciones a realizar en el ámbito de la etiqueta y usos sociales acordados en el plan de actuación de su cambio de imagen personal.
- IC4.5** La clientela se instruye utilizando un entrenamiento práctico orientado a resolver situaciones reales mediante la utilización en protocolo, etiqueta y uso social y laboral, recibiendo una llamada, en la mesa, en un vehículo, comiendo de pie, respuesta y redacción de invitaciones, recepción de invitados (anfitrión/anfitriona), asistencia como personas invitadas, los regalos, la puntualidad, colocación en su sitio o asiento, la ropa en diferentes actos con la etiqueta y que corresponda o vestimenta formal, los sombreros, el calzado, los saludos, el besa manos, entre otros.
- IC4.6** La evolución en la formación de la clientela se sigue mediante técnicas de observación directa, anotaciones y grabación en soportes audiovisuales, comprobando sus progresos o corrigiendo posibles desviaciones.
- IC4.7** La clientela se capacita mediante la instrucción recibida para realizar tareas y actividades definidas sobre los usos sociales y etiqueta (sentar a alguien en una silla, enseñarle cómo ha de colocarse posturalmente, dónde no tiene que poner los brazos, que no confunda cuál es su copa, plato de pan o cubiertos, o en un acto de pie: con qué mano se cogen los elementos, entre otros), en los ámbitos donde se vaya a desenvolver.
- EC5** Valorar la calidad del asesoramiento en las actuaciones de protocolo, usos sociales y etiqueta mediante cuidados estéticos para garantizar la satisfacción de la clientela y en caso de desviaciones, proponer medidas correctoras.
- IC5.1** Las áreas susceptibles de evaluación son identificadas, haciendo un estudio previo y teniendo en cuenta el manual de calidad y sus elementos (normas, procedimientos, plan de formación y registros) especificando que, quién y cómo se ejecutan las acciones.
- IC5.2** Los cuestionarios de evaluación y entrevistas a la clientela se configuran según el servicio y sus fases, incluyendo los datos necesarios, tanto sobre el resultado del servicio como de la calidad del trato recibido observado, fijando previamente la intervención del personal en dichos procesos.
- IC5.3** La calidad del personal técnico, la valoración de sus competencias y el trato con la clientela se comprueban mediante técnicas de entrevista, encuestas y de estudio de resultados de los servicios.

IC5.4 El procedimiento para establecer medidas correctoras capaces de corregir los servicios prestados ante la valoración de la calidad se proponen, adecuándose a las características del espacio en el que la clientela es atendida.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Material audiovisual: grabadora de voz, de filmación y reproducción. Equipos informáticos con conexión red de datos interna y externa. Dispositivos asociados: Impresora, escáner, cámara web. Aplicaciones informáticas. Material de entrenamiento de habilidades sociales, fichas con supuestos prácticos. Material de recogida de información: formularios, cuestionarios. Banderas y estandartes, escudos. Material de usos sociales en la mesa: menús, manteles, vajilla, cristalería, cubertería. Invitaciones, minutas, tarjetas de visita y cartas. Papel de regalo y envoltorios.

Información utilizada o generada

Material audiovisual, dossier de la clientela, ficheros de la clientela, fichero de personal colaborador externo. Reglas de protocolo nacional e internacional, boletines oficiales del estado. Reglas de protocolo empresarial y social. Diccionarios. Manual de tratamientos honoríficos. Manual de órdenes y condecoraciones. Normativa aplicable sobre actos protocolarios, bibliografía técnica especializada. Formularios, modelo de cartas formales e informales, invitaciones, tarjetones, saludas, tarjetas postales, telegramas, tarjeta personal, tarjeta profesional, minutas, tarjetas regalo. Modelos de consentimientos informados. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre protección medio ambiental.