



# Protocol empresarial

CFGS.ADI.M08/0.17

CFGS - Assistència a la Direcció





Aquesta col·lecció ha estat dissenyada i coordinada des de l'Institut Obert de Catalunya.

*Coordinació de continguts*

Pere Chacón

*Redacció de continguts*

Adolf Rodés Bach

Maria Abril Sellarés

Sònia Menéndez Stabilito

Primera edició: febrer 2017

© Departament d'Ensenyament

Dipòsit legal: DL B 17001-2018



*Llicenciat Creative Commons BY-NC-SA. (Reconeixement-No comercial-Compartir amb la mateixa llicència 3.0 Espanya).*

*Podeu veure el text legal complet a*

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/es/legalcode.ca>



## Introducció

Tant el coneixement com el domini de les tècniques de relacions públiques (RP) i de les tècniques de protocol són competències imprescindibles dins del perfil d'assistent a la direcció. En aquest mòdul ens centrarem, per tant, en l'estudi d'aquestes i en la importància que tenen tant per a la imatge social de l'empresa com per a la seva competitivitat. Si una empresa o organització vol tenir èxit i sobreviure no tan sols ha de fer les coses bé, sinó que també ha de saber comunicar-les de forma adient.

En la primera unitat, "Caracterització dels fonaments i elements de relacions públiques", descrivim els elements principals de les RP, tant en els seus aspectes interns com externs; aspectes com la gestió de la identitat corporativa i l'RSC (responsabilitat social corporativa) ens parlen de la imatge que l'empresa transmet als diversos públics. També analitzem les principals característiques dels instruments o mitjans que té l'empresa per comunicar-se socialment, tant els mitjans tradicionals com els nous mitjans digitals, així com la importància dels gabinets de premsa i comunicació.

En la segona unitat, "Coordinació d'activitats de suport a la comunicació i les relacions professionals", ens centrarem a analitzar les estratègies comunicatives de RP necessàries per a l'organització empresarial a partir de l'elaboració del pla estratègic de comunicació i RP de l'empresa.

La tercera unitat, "Cartes de serveis i compromisos de qualitat", complementa les anteriors. Analitza la importància de la gestió de la qualitat en els compromisos que les empreses adquireixen amb els usuaris finals (cartes de serveis). En aquest context, l'atenció al client és entesa no com una situació individual, sinó com un procés que implica tots els nivells de l'organització.

En la quarta unitat, "Aplicacions del protocol institucional", s'analitzen les característiques d'aquest, així com els elements simbòlics (banderes, escuts, colors...) que el configuren. També s'hi estudien els elements pràctics protocol·laris, com són les presidències, les precedències, les col·locacions i l'etiqueta en els actes públics institucionals.

En la cinquena unitat, "Caracterització del protocol institucional a l'Estat espanyol", analitzarem l'organització dels actes institucionals com són les inauguracions, els actes públics, les reunions, la primera pedra, el descobriment de plaques, el lliurament d'insígnies..., prestant especial atenció a la logística del protocol institucional, l'organització, la planificació, la seguretat i la qualitat.

En la sisena i última unitat, "Protocol empresarial", s'analitzen en primer lloc les característiques i les normes protocol·làries dels actes d'empresa, per posteriorment aprofundir en la seva logística: organització, planificació, seguretat i qualitat.

Per treballar els continguts d'aquest mòdul és convenient anar fent les activitats i els exercicis d'autoavaluació. També disposeu d'altres recursos recollits a les

referències que us permetran aprofundir en determinats aspectes de cada unitat.

## Resultats d'aprenentatge

En finalitzar aquest mòdul l'alumne/a:

### Relacions públiques en l'entorn empresarial

1. Caracteritza els fonaments i elements de relacions públiques, relacionant-los amb les diferents situacions empresarials.
2. Coordina activitats de suport a la comunicació i a les relacions professionals, internes i externes, associant les tècniques emprades amb el tipus d'usuari.

### Tècniques de protocol, empresarial i institucional

1. Selecciona les tècniques de protocol empresarial aplicable, descrivint-ne els diferents elements de disseny i organització, segons la naturalesa i el tipus d'acte, així com al públic a qui va dirigit.
2. Caracteritza el protocol institucional, analitzant els diferents sistemes d'organització i utilitzant les normes establertes.

### Cartes de serveis i compromisos de qualitat

1. Elabora les cartes de serveis o els compromisos de qualitat i garantia, ajustant-se als protocols establerts en l'empresa/organització.
2. Promou actituds correctes d'atenció al client/usuari, analitzant la importància de superar les expectatives del propi client/usuari.

### Aplicacions del protocol institucional

1. Caracteritza el protocol institucional, analitzant els diferents sistemes d'organització i utilitzant les normes establertes.

### Caracterització del protocol institucional a l'Estat espanyol

1. Caracteritza el protocol institucional, analitzant els diferents sistemes d'organització i utilitzant les normes establertes.

### Protocol Empresarial

1. Selecciona les tècniques de protocol empresarial aplicable, descrivint-ne els diferents elements de disseny i organització, segons la naturalesa i el tipus d'acte, així com al públic a qui va dirigit.





## **Continguts**

### **Relacions públiques en l'entorn empresarial**

#### **Unitat 1**

Caracterització dels fonaments i elements de relacions públiques

1. Les relacions públiques i la imatge de l'empresa
2. Tècniques de relacions públiques

#### **Unitat 2**

Coordinació d'activitats de suport a la comunicació i les relacions professionals

1. Estratègies de relacions públiques
2. Mitjans i relacions públiques

### **Cartes de serveis i compromisos de qualitat**

#### **Unitat 3**

Cartes de serveis i compromisos de qualitat

1. Elaboració de cartes de servei i compromisos de qualitat
2. Promoció d'actituds d'atenció al client/usuari

### **Tècniques de protocol, empresarial i institucional**

#### **Unitat 4**

Aplicacions del protocol institucional

1. El protocol institucional
2. El protocol en una societat plural

#### **Unitat 5**

Caracterització del protocol institucional a l'Estat espanyol

1. Els tractaments del protocol en el marc institucional espanyol
2. Logística del protocol institucional

## **Unitat 6**

### **Protocol Empresarial**

1. Naturalesa del protocol empresarial
2. Logística del protocol empresarial