

ÍNDICE

Capítulo I.	
El origen del protocolo	23
Capítulo II.	
Concepto de protocolo	35
Capítulo III.	
El protocolo empresarial: un nuevo concepto	47
Capítulo IV.	
La cortesía en la empresa	53
Capítulo V.	
La imagen personal en el ámbito laboral	71
Capítulo VI.	
El arte de invitar	99
Capítulo VII.	
Agasajo en los negocios	169
Capítulo VIII.	
La atención al teléfono	179
Capítulo IX.	
La secretaria eficaz y su imagen	189
Capítulo X.	
Claves para dominar las relaciones interpersonales	205
Capítulo XI.	
La gestión eficaz del tiempo	213
Capítulo XII.	
Los viajes de negocios	217
Capítulo XIII.	
Las reuniones de trabajo y las comidas de empresa	233
Capítulo XIV.	
La redacción de una carta: normas generales	251
Capítulo XV.	
Organización y planificación de actos	261
Capítulo XVI.	
La organización de actos en la empresa	293
Capítulo XVII.	
Protocolo oficial español	319
Capítulo XVIII.	
La identidad corporativa en la empresa	397
Capítulo XIX.	
Los códigos de empresa	413

Capítulo XX.	
El protocolo dentro del organigrama empresarial.....	419
Capítulo XXI.	
La comunicación empresarial.....	425
Capítulo XXIII.	
La comunicación no verbal.....	475
Bibliografía.....	491

BIBLIOTECA UNIFE