

El Protocolo y las RR.PP. en la empresa hotelera

Tendremos cuatro ramas que, con frecuencia, son conducidas por un único departamento o dos, en el mejor de los casos.:

- Protocolo
- Gabinete de Prensa
- Relaciones Públicas y Publicidad
- Comunicación interna y comunicación externa

El Departamento de Protocolo y RR.PP:

- Atención a las personas o entidades que visitan el hotel
- Organización y coordinación de actos:
 - Actos:
 - Recepciones
 - Cócteles
 - Presentaciones
 - Vinos de honor
 - Entregas de premios
 - Celebraciones
 - Congresos, Ferias, Convenciones ...
 - Seminarios

- Inauguraciones
- Mesas redondas
- Conferencias y ruedas de prensa
- Comidas de trabajo
- Entrega de insignias de antigüedad
- Patrocinio y mecenazgo
- Aniversarios de la empresa
- Recibimiento de autoridades / Vip's
- Comidas especiales
- Reuniones:
 - De trabajo
 - Formativas
 - Informativas
 - Negociaciones
 - Juntas generales
- Viajes:
 - De imagen
 - De información
 - Comerciales
 - Sociales
 - De intercambio
 - De promoción
- Visitas:
 - De nuestros directivos a otras empresas
 - De algún grupo organizado que va a visitar nuestras instalaciones
- Otros:
 - Cartas de agradecimiento

- Regalos corporativos
 - Respuesta a invitaciones
 - Asesoramiento en el montaje y protocolo de la mesa
 - Imagen personal y etiqueta social
 - Felicitaciones y condolencias
-
- Participación en el asesoramiento protocolario de actos celebrados en los establecimientos.
-
- Participación en los actos programados con motivo de la estancia de clientes VIP en los establecimientos.
-
- Participación en la organización de los servicios especiales solicitados a la empresa.
-
- Organiza:
 - Regalos de empresa
 - Uso de logotipos, banderas, escudos, etc.
 - Libros de honor, libros de oro
 - Redacción de invitaciones, saludas ...
 - Tratamientos verbales y escritos
 - Los saludos
 - Protocolo en la mesa, presidencias, precedencias
 - Presencia y participación de directivos de la red en actos celebrados dentro y fuera de la empresa
 - Normativa protocolaria nacional y local
 - Imagen de la empresa: etiqueta, uniformidad ...

■ El departamento de protocolo también dará cobertura a la secretaría general, direcciones generales, direcciones regionales y direcciones hoteleras, cuando así se precise.

■ Se hará cargo de:

- Los preparativos y trabajos previos a la celebración, dentro o fuera, de actos institucionales, sociales o protocolarios.
- La organización misma de actos, la coorganización o apoyo, según los casos.
- Las reuniones de trabajo, encuentros, consejo de administración, comités de dirección, sesiones, seminarios, visitas a la empresa, todo aquello que exija preparativos extraordinarios, dentro o fuera del ámbito empresarial pero con participación institucional.
- Organización de visitas no protocolarias pero de interés general a instalaciones de la empresa o actividades culturales por ella patrocinadas.
- Participación en aspectos protocolarios de la decoración y estética de las instalaciones de la empresa, participación en el uso del "logo" e imagen de la empresa.

- Atención a la relación con otras empresas e instituciones, participación en los patrocinios, mecenazgos, colaboraciones, presencia pública de la empresa, etc.

- Viajes, exposiciones, recepciones, regalos habituales, regalos específicos para personalidades con motivo de viajes o visitas que se hacen o se reciben.
- Organización de felicitaciones anuales, actos homenaje, etc.

- Organización y coorganización de las visitas de autoridades a los distintos establecimientos de la Red.

- Participación en aspectos formativos sobre protocolo en el Plan de Formación de la empresa.

- Normalización protocolaria de la empresa.

- Preparación de agenda.

- Preparación y coordinación de viajes.
- Coordinación de la asistencia a los actos a los que es invitado.

- Reuniones internas y externas

- Consejo de Administración.
- Consejo de Dirección de la Cadena
- Ruedas y Conferencias de Prensa.
- Firmas de Acuerdos, Contratos, Convenios...
- Información de visitas de personalidades al hotel.
- Preparación y Recepción de visitas de personalidades
- Información de actividades en la Cadena.
- Información de acontecimientos de la vida empresarial, política, social, etc.
- Correspondencia (felicitaciones, pésames...)
- Definición de la Estrategia de Comunicación de la Compañía.
- Elaboración y elementos que integran la Identidad Corporativa.
- La Política y Gestión de la Comunicación.
- La Comunicación interna.

- La Comunicación externa.
- Comunicación formal e informal.
- Funciones de Relaciones Externas.
- La Función de Relaciones como proceso comunicativo de envío y búsqueda de información entre organización y entorno.

Las Relaciones Públicas:

Internas: Concursos, Insignias y Diplomas de fidelidad a la Empresa, Podium de Calidad, Revista Interna, Elementos de comunicación para la mejora de la calidad, Guía de Calidad en el Servicio.

Externas: Jornadas Gastronómicas, Ferias, Congresos, Elementos para la fidelización de la Clientela, Publicaciones, Central de Reservas, Manual de Imagen Corporativa, Memoria del Ejercicio, Anuncios, Nuevas Tecnologías, etc.)

Los Mecenazgos: Protección dispensada por la Empresa hacia una acción o persona. El mecenazgo se realiza en el entorno cultural (pintura, escultura, música, las letras, etc.)

Patrocinio: Sufragar los gastos de una acción o persona con fines comerciales.