

## PROTOCOLO DE RECEPCIÓN

¿Qué es un protocolo?

El **protocolo** es un conjunto de reglas establecidas por norma o costumbre y que se emplean en las relaciones personales. Podríamos decir que es una pauta para saber qué hacer y cómo actuar en diferentes situaciones.

Un protocolo empresarial es una descripción de normas internas que deben seguirse en una empresa. Estas sirven para marcar pautas de comportamiento y los procedimientos para realizar operaciones diarias o acciones en una situación determinada.

Las 2 definiciones anteriores, los apuntes de los temas 3 y 4 del Aula Virtual, las demostraciones y simulaciones de recepción llevadas a cabo en el taller te servirán de guía para:

### ELABORAR UN PROTOCOLO DE RECEPCIÓN de TÚ PELUQUERÍA

De tal manera que todos tus empleados realizaran la recepción con tu marca personal. El protocolo debe contener:

Nombre de la empresa y logo.

Enumerar los pasos (fases) desde que el cliente toca el timbre hasta que se pasa al lavacabezas.

Escribir ejemplos de diálogo (preguntas) para cada fase.

Al final del protocolo, a modo de Posdata, debe haber instrucciones respecto a la comunicación que debe usarse. Puntualizando los aspectos del lenguaje verbal y corporal de uso “obligatorio”.

Ejercicio evaluable para nota