

Unidad 4



Introducción

Las organizaciones, al igual que las personas de a pie, también tienen sus propios principios y valores como, por ejemplo, el respeto o la amabilidad. Estos **principios y valores** constituyen su cultura como empresa, que tratan de plasmar en sus respectivas imágenes corporativas para que todos las reconozcamos y diferenciamos del resto con facilidad. Así, al ver sus logotipos o escuchar sus eslóganes, enseguida nos viene a la mente la forma en que trabajan, la calidad de sus productos y, por supuesto, el modo en que nos atienden como clientes.

A lo largo de esta unidad aprenderemos la importancia de atender adecuadamente no solo a nuestros clientes, sino, en general, a todas las personas que nos visitan en un momento u otro, como una manifestación más de los valores sobre los que se asienta la cultura de nuestra empresa.

Protocolo de recepción de personas externas a la organización

Contenidos

- 4.1. Cultura de la empresa
- 4.2. Imagen corporativa
- 4.3. Protocolo de recepción
- 4.4. Normas de cortesía
- 4.5. Características y costumbres de las distintas culturas
- 4.6. Aspecto personal en la recepción de visitas

Objetivos

- Aplicar correctamente las reglas de protocolo de recepción de personas externas a la organización.
- Identificar las normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.
- Utilizar un lenguaje cortés y apropiado a cada situación.
- Valorar la necesidad de obtener datos relevantes de la persona que vamos a recibir.
- Ser conscientes de la importancia de identificarse ante una visita.
- Transmitir durante la comunicación la imagen corporativa de la organización.
- Demostrar interés por ofrecer un trato personalizado.
- Conocer y diferenciar las costumbres de protocolo características de otras culturas.
- Valorar la importancia de una buena imagen personal en la recepción de visitas.



4.1. Cultura de la empresa

Cuando elegimos una determinada tienda y no otra para comprar un producto, es porque hay algo en ella que nos gusta y que la hace diferente de las demás. Puede ser desde la decoración hasta el trato de sus empleados y, por supuesto, la calidad de su producto. Y es que cada empresa tiene una forma particular de hacer las cosas que la diferencia del resto.



Los valores de la empresa

Los valores de una organización son sus principios y reglas de conducta. Según cuáles son, así actúa la empresa con el resto de los agentes sociales con los que se relaciona: trabajadores, clientes, proveedores, Administraciones Públicas, etc.

Los valores que llegan a distinguir a unas empresas de otras son, por ejemplo, la innovación, la puntualidad, la disciplina, el orden, el respeto o la amabilidad.

Estos valores deben ser conocidos, aceptados y respetados por todos los miembros de la organización.

Qué es la cultura de la empresa

Se entiende por **cultura de la empresa** la forma en que los miembros de una organización actúan, asumiendo y respetando los **valores de la entidad** para la que trabajan, al relacionarse con otras personas u organizaciones.

Actividad propuesta 4.1



Entra en la página web de McDonald's (<http://www.mcdonalds.es>) y describe cuáles son los principios básicos que caracterizan su filosofía empresarial.



The screenshot shows the McDonald's website with the navigation bar: PRODUCTOS EN FAMILIA RESTAURANTES CALIDAD EMPRESA EMPLEO PROMOCIONES. Below it, the breadcrumb navigation shows INICIO > EMPRESA > ¿QUIÉNES SOMOS?. The main title is PRINCIPIOS Y VALORES. A Facebook 'Me gusta' button shows 12 likes. A text box contains the following text:
La visión de McDonald's es "ser el lugar y la forma de comer preferidos de sus clientes", lo que obliga a dirigir esfuerzos y recursos para alcanzar el cien por cien de satisfacción de los consumidores en cada una de sus visitas a los restaurantes. Para alcanzar este objetivo se han desarrollado cuatro principios básicos que caracterizan su filosofía empresarial: Calidad, Servicio, Limpieza y Valor o Asequibilidad.

4.2. Imagen corporativa

A todos nos pasa que cuando vemos el nombre o el logotipo de Apple, pensamos en productos tecnológicos innovadores de alta calidad y de bonito diseño. Esto es así, porque a lo largo de los años la empresa ha ido forjando una **imagen corporativa** evocadora de los valores que constituyen su **cultura de empresa**, entre los cuales destaca su espíritu de innovación constante.

Entendemos por **imagen corporativa** aquella comúnmente aceptada por todos, identificativa de los valores que configuran la cultura de una organización.

Componentes de la imagen corporativa

La imagen corporativa no solo la constituye su nombre o **logotipo**, también su **eslogan**, música y, por supuesto, los valores y filosofía que le dan **personalidad y la hacen distinta del resto**.

Actividad propuesta 4.2

En el vídeo que encontrarás en la página <https://www.youtube.com/watch?v=qLDQVLPWSGI> los profesionales de una empresa de diseño gráfico nos hablan de la imagen corporativa. Visualízalo y, cuando hayas acabado, contesta a las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo debe ser un logotipo?
2. ¿Qué pasos hay que dar para diseñar un logotipo?



Actividad propuesta 4.3

Busca en Internet el logotipo y eslogan de cinco empresas y, utilizando el procesador de textos, colócalos en una tabla. Te ponemos un ejemplo:

Empresa	Logotipo	Eslogan
Apple		Think different.

El servicio al cliente y la imagen corporativa

En los manuales que definen la cultura empresarial y la imagen corporativa de cualquier organización, encontramos, entre sus valores prioritarios el servicio al cliente. Y esto es así porque **el cliente es lo más importante de cualquier organización**, es la razón de su existencia. Por eso todas las entidades se afanan en inculcar su **cultura de «servicio al cliente»** a todos los miembros de la organización.



ESLOGAN

Figura 4.1. Existen empresas especializadas en el diseño de logotipos y eslóganes.

La forma en que atendamos a nuestros clientes y resto de personas que visiten nuestras instalaciones vendrá determinada por los valores en que se apoye la cultura de nuestra empresa y por la imagen corporativa que queramos transmitir.

4.3. Protocolo de recepción

Como hemos dicho en el apartado anterior, uno de los valores que más debe cuidar cualquier organización es la forma en que atiende a sus clientes. Si bien no todas las organizaciones los atienden de la misma manera, sí que todas son conscientes de que existen unas **normas de protocolo comúnmente aceptadas** que deben respetar.

Se llama protocolo de recepción al conjunto de **normas de cortesía** que debemos tener en cuenta para atender adecuadamente a las personas que visitan nuestro centro de trabajo.

Cómo debemos actuar ante una visita

Tenemos que diferenciar dos lugares distintos, la recepción y el despacho.

Sabías que...

Un rostro amable calma a la persona nerviosa, ayuda a esperar al que tiene prisa y suaviza a alguien que viene a quejarse.



Figura 4.2. Atención a visitantes en la recepción.

En la recepción

1. **Nos dirigiremos a la visita** para que se identifique y nos indique qué es lo que desea, para poder orientarla hacia el lugar donde necesite ir, avisando previamente al departamento o persona de destino.

Los tratamientos **más utilizados son**: señor o señora y don o doña. Al igual que vimos en la unidad anterior, al tratar la atención telefónica, señor o señora precede al apellido y don o doña precede al nombre.

Es importante hacer una **cálida acogida**, porque a veces el cliente llega «perdido» y no sabe a dónde o a quién dirigirse. Nos acercaremos con una sonrisa, le saludaremos y nos presentaremos si es necesario, preguntándole qué desea.

2. **Avisaremos al departamento o persona** en cuestión.
3. **Si no puede pasar** al departamento o al despacho de la persona, le invitaremos a sentarse en la sala de espera.

Es importante **no hacer esperar demasiado** a la visita puesto que su tiempo es tan importante como el nuestro y hacerle esperar demasiado además de considerarse una falta de respeto, daña la imagen corporativa de nuestra organización. Hacer esperar a las visitas para darse importancia es un grave error.

4. **Si la espera es inevitable**, se le informa de inmediato. Nunca se le deja en la sala de espera como si fuera un objeto olvidado.

Si cuando estamos atendiendo la visita suena el teléfono, pediremos disculpas, descolgaremos y atenderemos la llamada con rapidez. Si vemos que se alarga, nos despediremos del interlocutor explicándole que tenemos una visita y colgaremos el teléfono.

En el despacho

- La forma más elegante de recibir a la visita es **de pie y a la entrada al despacho**, o al menos levantándonos de la mesa para saludar. Más adelante hablaremos de las formas de saludo.
- Se aconseja tener la chaqueta del traje siempre puesta, tanto si se es hombre como si se es mujer. No se aconseja recibir en mangas de camisa.
- Escuchar** de forma activa lo que la persona tiene que decir.
- Cuidar el lenguaje**, no imponer nuestra opinión y no ofender nunca al interlocutor. Es nuestro deber como anfitriones. Con estilo se puede decir todo, pero hay que aprender a saber decirlo.
- Para despedirnos, debemos levantarnos y acompañar a la visita a la salida del despacho, como mínimo. Y no olvidar una regla de cortesía establecida: **quien recibe, despedide**.

Actividad propuesta 4.4

En el vídeo <https://www.youtube.com/watch?v=7OZU09phH58> Josefina Escudero nos muestra cómo no se debe recibir en un despacho. Identifica los errores que comete el protagonista y coméntalos con tus compañeros de clase.



Sabías que...

El espacio de acogida o recepción de una entidad debe:

1. Transmitir una buena imagen de la organización mediante:

- Una buena ubicación del logotipo de la entidad.
- Colores cálidos.
- Amplitud del espacio.
- Diseño y calidad de los materiales.



2. Hacer que el visitante se encuentre cómodo y atendido durante la espera. Ayuda a esto disponer de:

- Buena ventilación y olor agradable.
- Temperatura entre 22 °C y 24 °C.
- Música ambiental.

4.4. Normas de cortesía

Al llevar a cabo nuestro **protocolo de recepción** debemos tener en cuenta un conjunto de normas de cortesía, que no son otra cosa que frases o acciones que expresan nuestro respeto hacia los demás y nuestros buenos modales.

4.4.1. El saludo

El saludo es la manera en que expresamos, de **forma verbal y física**, a la persona que nos visita, nuestra disposición de atenderle.

Importancia

El saludo es **signo de cortesía y buenos modales**, y es fundamental para establecer un primer contacto agradable y correcto. Si no saludamos

o no lo hacemos de la forma adecuada, el visitante puede sentirse mal y sacar una mala impresión de nuestra organización. Siempre debemos ser nosotros los que pronunciamos las primeras palabras de bienvenida.

Tipos

Las formas de saludar son muy variadas, pero podemos clasificarlas en tres tipos básicos:

1. Saludos verbales

Como decir «buenos días...» o «buenas tardes...», por ejemplo:

Sabías que...

Pese a que en la sociedad actual se tiende al tutear generalizado, las normas de cortesía aconsejan tratar «de usted» mientras la otra persona no nos pida que la tratemos «de tú».

«Buenos días, ¿en qué puedo ayudarle?»

«Buenas tardes, pase por favor y siéntese, ¿qué puedo hacer por usted?»

«Buenos días, ¿sería tan amable de esperar un momento? Enseguida estoy con usted.»

2. Saludos físicos o de contacto

Como dar un beso, un abrazo o dar la mano.

3. Saludos mixtos

Cuando el saludo verbal se acompaña del saludo físico.



Figura 4.3. Saludo con un beso en la mejilla.

Saludos físicos

Empezaremos por analizar los saludos en los que hay contacto físico.

✓ Dar un beso en la mejilla

Es una forma de saludo más íntima y de mayor confianza utilizada sobre todo por las mujeres. Aunque las recomendaciones del protocolo dicen que no se debe besar a una persona que acabamos de conocer, en ocasiones se hace.

Si el saludo es entre un hombre y una mujer, debe ser esta la que elija de qué forma quiere ser saludada, facilitando un gesto que lo demuestre.

✓ Dar un abrazo

El abrazo es una forma de saludo demasiado efusiva, por lo que solo está reservada para personas que se conocen con anterioridad.

✓ Dar la mano

Se trata de la **forma de saludo más utilizada** en todo el mundo tanto por hombres como por mujeres.

¿Cuál es la forma correcta?

Según los expertos en lenguaje corporal, hay que extender por completo la palma de la mano, dejando el dedo pulgar hacia arriba y estirar el brazo en un **ángulo** de unos 120 grados aproximadamente.

Una vez juntas ambas manos, debemos cerrar la nuestra, envolviendo la de la persona que saludamos.

- **Firmeza**

El apretón **debe ser corto** (de poco tiempo, unos segundos) pero **firme y decidido**. Entre conocidos, los apretones suelen ser de mayor duración. Se puede hacer un pequeño gesto de «agitación», es decir, subir y bajar las manos ligeramente de forma rápida. Pero cuidado, no debemos sacudir el brazo de la otra persona, cual descarga eléctrica.

- **Manos limpias y secas**

Ni qué decir tiene que la mano debe permanecer limpia, y en la medida de lo posible, seca. Hay ocasiones en que dar una mano húmeda produce una desagradable sensación.

- **Duración**

La persona que inicia el saludo suele ser la que marca el tiempo de duración del apretón de manos. Nosotros solo debemos «seguirle». Aunque siempre se puede hacer alguna maniobra sutil si el saludo se prolonga en exceso.

- **Contacto visual**

Al dar la mano hay que tener también contacto visual con la persona y, en la medida de lo posible, esbozar una buena sonrisa o, al menos, un gesto agradable.

✓ ¿Se da de la misma manera la mano a un hombre que a una mujer?

Diríamos que sí, aunque la realidad nos muestra que no. Para empezar, para dar la mano a una mujer, **ella debe ser la que inicie el gesto o saludo**.



Figura 4.4. Saludo con un abrazo.



Figura 4.5. Saludo dando la mano.

Recuerda que...

Los apretones de manos deben tener «la fuerza» suficiente. Ni flojos, que parezcan demasiado débiles, timidos o desconfiados; ni demasiado fuertes, que den sensación de superioridad, de fuerza o de posición dominante.

Sabías que...

Dependiendo de las culturas, en ocasiones el apretón de manos solo es el inicio de un saludo que se concluye con un beso, o dos besos en las mejillas, con un abrazo o con otra muestra de afecto similar.

Actividad propuesta 4.5



Visualiza el vídeo que encontrarás en <https://youtu.be/D5sTlkbhvIQ> en el que Teresa Baró nos enseña cómo dar la mano en un conocido programa de televisión. Cuando hayas acabado, haz un resumen de las distintas formas de dar la mano.



• Suavidad en el gesto

La suavidad en el gesto depende únicamente de cada persona, teniendo un cierto cuidado dado que la constitución física de la mujer, por regla general, suele ser más delicada y menos fuerte, físicamente hablando. Las extremidades son más cortas y menos musculosas. La mejor opción es dejarse llevar por el apretón de la mujer y seguir su acción de forma proporcional.

• El besamanos

Aunque el besamanos está prácticamente desaparecido, se puede aún realizar el gesto o ademán de besar la mano sin llegar al contacto físico de los labios con la mano.

✓ Significado del apretón de manos

Se dice que un apretón de manos largo y fuerte suele significar determinación, fuerza y rivalidad.

Si alguien intenta dar la mano en posición de superioridad, suele dar la mano a una altura mayor que la de la otra persona. Al poner su mano sobre la de la otra persona, quiere dar a entender esa posición dominante.

Si por el contrario se da de forma inferior, por debajo de la otra mano, significa temor, timidez, falta de confianza e, incluso, algunos expertos indican que puede significar posición de inferioridad.

Si ambas manos se dan a la misma altura significa igualdad, equivalencia de posiciones, fraternidad.

✓ Situaciones especiales

- 1. Dar la mano a una persona zurda:** actuando con total naturalidad se da la mano izquierda.
- 2. A una persona manca o lesionada de una mano:** se da la otra mano, y en caso de no tener ninguno de los dos brazos, se puede optar por dar un pequeño abrazo.
- 3. Falta de algunos dedos:** se da la mano de igual forma que a cualquier otra persona. Hay que apretar sin ningún temor, que no se note miedo o rechazo a esta situación.
- 4. Guantes:** nunca se da la mano con los guantes puestos. En el caso de las señoritas, aunque se permite, es mucho más correcto quitárselos.

Conclusión

Cuando iniciemos el **saludo** debemos **mirar a los ojos** de nuestro interlocutor para que sienta que es un gesto sincero y de acercamiento, y procuraremos **sonreír**. Elegiremos el tipo de saludo y, si tenemos dudas, optaremos por dar la mano.

4.4.2. La escucha

Una vez hechos los saludos, corresponde escuchar a la visita tratando de dar respuesta a su demanda y procurando en todo momento que su estancia sea lo más agradable posible.

Pautas que debemos seguir

Seguiremos el siguiente patrón de comportamiento:

- Invitarla a tomar asiento.
- Memorizar sus datos (nombre, empresa a la que representa, cargo que ocupa, etc.).
- Llamarla por su nombre en cuanto lo sepamos.
- Escuchar lo que nos tenga que decir con la máxima atención.
- Para asegurarnos de que hemos entendido lo que nos ha dicho, y a la vez transmitirle que hemos comprendido su mensaje, podemos utilizar la **técnica del parafraseo**, que consiste en repetir con nuestras propias palabras lo que nos ha dicho, empezando con alguna de las siguientes fórmulas:

«Déjeme ver si le he entendido bien...»

«En otras palabras...»

Pero hay que tener cuidado de no decir algo que no haya dicho.

- Si se trata de una queja o reclamación, debemos mantenernos neutrales, ser igualmente educados y evitar decir a la otra persona que no tiene razón.

4.4.3. La notificación

Tras haber escuchado a la visita, comunicaremos su presencia a quien corresponda dentro de la organización, para que termine de atenderla adecuadamente.

Previamente, si la visita estaba prevista, deberemos estar informados de datos relevantes como su nombre, el de la entidad para la que trabaja y el asunto que la trae. Si la visita no estaba prevista, le preguntaremos estos datos para informar adecuadamente al destinatario de la visita.

En todo momento utilizaremos un lenguaje cortés y apropiado, según la situación y el grado de confianza que tengamos con la persona de la

Sabías que...

Cuando nos llaman por nuestro nombre sentimos que somos importantes para esa persona.

organización a la que notifiquemos la visita. Podemos hacerlo siguiendo alguno de los siguientes ejemplos:

«Buenas tardes, señora Ibáñez. Acaba de llegar Juan Iturralde, la visita que estaba esperando. ¿Le digo que pase?»

«Roberto, está aquí Pilar Bescós, la comercial de EBROLOGIC, ¿qué le digo?»

Roberto podría contestar, por ejemplo:

«Por favor, dile que pase». O bien,

«Dile que espere un momento, enseguida salgo a atenderla».

4.4.4. La presentación

Según cuál sea el propósito de la persona que nos visita, tras haber notificado correctamente su presencia, deberemos acompañarla ante la persona con la que deseé reunirme y presentarla adecuadamente.

Importancia

Al igual que para el saludo y la despedida, también en relación con las presentaciones existen unas normas de cortesía que debemos respetar. Si no lo hacemos, nuestra visita podría sentirse molesta y sacar una mala impresión de nosotros y nuestra organización.

Reglas

Las reglas de protocolo para realizar las presentaciones dicen que:

1. **Los hombres** son presentados a **las mujeres**, salvo cuando él es mucho mayor que ella.
2. Entre personas del mismo sexo, **la más joven** es presentada a **la más mayor**.
3. Si existe una **jerarquía profesional** entre ellos, **el empleado**, aunque sea mujer, es presentado al **jefe**.

Además, al presentar a la persona debemos **dicir su nombre completo**, pudiendo utilizar alguna de las siguientes fórmulas:

«Le/te presento a...»

«Conoce/s a...»

Al estrechar la mano podemos decir:

«Mucho gusto, encantado/a de conocerle/a.»

4.4.5. La despedida

La despedida es importante porque es la **última impresión que tendrá el visitante de nosotros**. Por eso debe ser siempre cordial.

Cómo debemos despedirnos

Al despedirnos debemos dirigirnos al visitante **por su nombre**, mirándole a los ojos a la vez que le estrechamos la mano y le **recordamos lo que hayamos acordado**, como, por ejemplo, «nos volvemos a ver el miércoles» o «en 10 días recibirá una respuesta».

La despedida debe ser siempre **breve, concisa y natural**. No debemos prolongar en exceso las frases de despedida. Podemos utilizar la siguiente fórmula:

«Gracias por su visita. Espero que tenga un buen día.»

Si la visita no ha sido eficaz, transmitiremos siempre la sensación de que hemos hecho todo lo que estaba en nuestras manos. Podemos decir «sentimos no haber podido resolver su problema a pesar de haber hecho todo lo que estaba en nuestras manos».

Actividad propuesta 4.6

Intenta explicar el significado de la siguiente frase:

«Las personas que usted atiende quizás olviden las palabras que dijo, pero nunca olvidarán cómo usted les hizo sentir».

4.5. Características y costumbres de las distintas culturas

Nuestro mundo está cada vez más globalizado, por eso para muchas empresas resulta habitual hacer negocios con empresas de otros países. Cuando sus representantes nos visitan, debemos conocer las costumbres de su cultura para saludarles adecuadamente.

4.5.1. Europa occidental

En Europa, lo habitual en situaciones informales y con personas conocidas es darse **dos besos**, e incluso un abrazo. En algunas zonas de **Holanda, Bélgica, Alemania o Suiza** se dan hasta tres besos (empezando



Figura 4.7. Saludos en Europa occidental.



Figura 4.8. Beso entre Breznev y Honecker.



Figura 4.9. Saludo a una persona musulmana.

por la derecha) y en algunas de **Francia**, llegan a darse hasta cuatro. En **Italia** el funcionamiento es diferente, la costumbre es iniciar los besos empezando por la mejilla izquierda y el número de besos es dos. Los **británicos e irlandeses** son más reacios a besarse.

En el ámbito profesional y entre personas desconocidas, lo normal es **estrechar la mano**, tanto para el saludo como para la despedida.

Para las presentaciones se utiliza el «**señor/a** **seguido del apellido**.

4.5.2. Rusia

En Rusia es habitual darse **tres besos**, y en algunos lugares llegan a darse hasta seis cuando la situación es informal o se trata de personas conocidas. Si la situación es formal, lo común también es **darse la mano**. Si son mujeres, son ellas las que deben iniciar el saludo, tendiendo la mano.

Lejos queda ya la tradición rusa del beso en la boca que quedó immortalizada para la posteridad con la famosísima foto de Breznev y Honecker en 1979.

4.5.3. Países musulmanes

En los países musulmanes lo común es **estrecharse la mano** mientras se dice «Assalam Alaikum», que viene a significar algo similar a «la paz esté contigo». Y la otra persona debe responder «Alaikum Assalam» (similar a **cuando** nosotros preguntamos: «¿qué tal está?», y la otra persona **responde**: «bien gracias»).

Normalmente, **los hombres y las mujeres no se tocan**, a no ser que sean familiares, en cuyo caso se abrazan o dan la mano.

Entre hombres miembros de una familia o de gran confianza también es habitual darse tres besos, pero sin apenas rozarse la cara.

A la hora de saludar, **no es bueno mantener la mirada durante un largo periodo** de tiempo con la persona a la que se saluda, pues puede ser interpretado como una actitud desafiante. Es mejor tomar una postura más sumisa y desviar la mirada hacia abajo. Las miradas indirectas son una parte de su cultura y costumbres.

4.5.4. Extremo Oriente

Los asiáticos del Este, como **chinos y japoneses**, son **poco dados al contacto físico**. La reverencia con una **inclinación leve de la cabeza** es una de las formas más habituales de saludar dependiendo del nivel jerárquico.

La reverencia china, a diferencia de la japonesa, se hace desde los hombros hasta la cintura, y no solamente con la cabeza como lo hacen los japoneses.

No obstante, su forma de saludar está cada vez más occidentalizada, por lo que estrechar la mano es una costumbre cada vez más común, si bien, como no son muy amigos del contacto físico, no debemos prolongar mucho el apretón de manos.

Los tratamientos de cortesía en Japón

A diferencia de muchas culturas occidentales, los tratamientos suelen ser sufijos que se añaden a su apellido. El equivalente al tratamiento «señor» o «señora» es «san». Por ejemplo, «Kaito San», «Taken San», etc.

4.5.5. La India

Si vamos a saludar a una persona de la India, en el caso de que esté acostumbrada a tratar con gente occidental, la saludaremos **dándole la mano**. Ahora bien, su saludo por excelencia es el conocido como **namasté** (que en inglés se pronuncia como *namasti*), que consiste en colocar las palmas de nuestras **manos juntas**, pegadas una contra la otra debajo de la barbilla, y se hace una leve **inclinación de cabeza y del cuerpo**, a partir de la cintura. Si practicamos este saludo, nuestro visitante se sentirá muy honrado por nuestra voluntad de agradarle.

El saludo, tanto el apretón de manos como el namasté, se hace tanto cuando se encuentra a una persona o al entrar a una reunión, como a la hora de despedirse o retirarse de una reunión o encuentro social. **Los hombres no saludan a las mujeres con ningún tipo de contacto físico.** Simplemente se muestran respeto con gestos.

Por último, hay que saber que los indios solamente utilizan la mano derecha para saludar o despedir.



Figura 4.10. Reverencia entre dos personas asiáticas.



Figura 4.11. Saludo namasté de la India.

Actividad propuesta 4.7

Coloca una cruz en la casilla o casillas que corresponda.

Costumbre	Europa occidental	Rusia	Países musulmanes	Extremo Oriente	La India
Lo normal es darse dos besos, e incluso un abrazo.					
En el ámbito profesional, lo normal es darse la mano.					
Fue tradición besarse en la boca.					
Normalmente los hombres y las mujeres no se tocan al saludar.					
Una de las formas más habituales de saludo es inclinar la cabeza.					
Una forma de saludar es hacerlo con las manos juntas.					