

A diario

Las fórmulas de cortesía son pequeñas **frases hechas** utilizadas muy a menudo en nuestra vida diaria. Aunque son muy variadas y algunas muy localistas o influenciadas por costumbres locales, vamos a indicar las más utilizadas y comunes que todos solemos utilizar a diario en nuestra vida tanto laboral, como social o familiar. Las mismas pueden ir **acompañadas** en algunos casos por gestos como una sonrisa, una leve inclinación de cabeza, un saludo con la palma de la mano, etc.

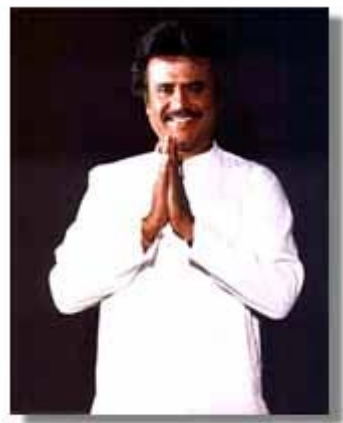


A todas horas

Las dos fórmulas más utilizadas y que siempre deberíamos tener **en la boca** son: Por favor y gracias. La primera suele ser utilizada siempre con afirmaciones (¿ Quiere una taza de café ? Si, por favor), y la segunda suele ser utilizada mayoritariamente con negaciones (¿ Desea tomar algo ? No, gracias). Pero como se dice en Inglés, todo se pide **por favor** y todo se contesta con **gracias o muchas gracias**. Son dos expresiones que debe utilizar y enseñar a utilizar a sus hijos desde pequeños.

Más fórmulas ...

Muy utilizadas también son las palabras: **perdón y disculpe**. Ante un tropiezo, por ejemplo, lo habitual es decir, perdón. Y si preguntamos algo, solemos utilizar la palabra disculpe, por ejemplo: ¿ disculpe, este paraguas es



onnet.com **Curso de Protocolo y Buenas Maneras**
supervisado por la Doctora en Protocolo Ica Verdiá
suyo ?. La utilización de estas frases nos indica un grado de buena educación y cortesía en nuestro interlocutor. Siempre que entremos a un sitio no debemos olvidar dar los "**Buenos días**" tardes o noches, y también siempre que nos crucemos a alguien en un sitio cerrado: escalera, hall, pasillos, ascensor, etc.



... seguimos

Aunque tocaremos el tema en las presentaciones posteriormente, hay algunas fórmulas utilizadas cuando nos presentan a una persona. La fórmula más utilizada es "**encantado**" o "**es un placer**", pero como dijimos anteriormente hay muchas otras ("tango gusto", etc). La respuesta suele ser "¿ **Cómo está usted** ?", o una cuestión similar, pero nunca entrando en una cuestión demasiado personal. Existen otras muchas fórmulas pero al ser muy específicas (entierros , bodas, etc) y no tan genéricas como las que hemos tratado, las explicaremos en sus correspondientes capítulos.

Escribir

La escritura, ha variado con el paso de los años de una forma **espectacular** dando lugar casi a la total desaparición en el caso de **correspondencia personal** vencida por la rapidez e inmediatez del teléfono y otros nuevos medios de comunicación. En el caso de la **correspondencia comercial** los cambios también han sido muy significativos. La aparición del fax, al igual que el teléfono lo hizo en su día, y gracias a su inmediatez han dado un vuelco importante a la forma de hacer comunicación escrita.





Reglas

Al igual que en cualquier otro ámbito, la **escritura** tiene sus normas, que debemos conocer. Da lo mismo el medio (fax, correo, e-mail ...) o el tipo (escrito a mano, a máquina, a ordenador ...) hay que respetar unas determinadas estructuras y ortografías. Como este es sitio sobre **Protocolo** y no sobre ortografía y gramática, dejamos a su buen saber o sino debería ponerse al día (todos deberíamos hacerlo, pues seguro que nosotros mismos hemos cometido algunos errores en esta Web) como manejar acentos, mayúsculas, signos de puntuación, reglas ortográficas, etc. Pero ese no es nuestro objetivo.

Correspondencia personal

Esta ha sufrido una considerable merma, por la implantación de nuevos medios de comunicación, principalmente por el teléfono. No obstante, la aparición del **correo electrónico** ha dado un auge a medio escrito de nuevo. No trataremos de **forma exclusiva** las cartas, sino también invitaciones, saludas y cualquier otro tipo de medios personales escritos. Aunque las estructuras generales suelen ser comunes (fecha, remitente, destinatario, etc), tienen ciertas diferencias con la correspondencia comercial que veremos.





Correspondencia comercial

La implacable mano de las **nuevas tecnologías**, ha dado un vuelco radical, a la correspondencia comercial. La máquina de escribir, el ordenador, el fax ... y ahora hasta mensajes de voz. Todo ello a contribuido a un importante **descenso del volumen** de la correspondencia en los negocios. Incluso, me atrevo a afirmar, que ya no se utilizan cartas de agradecimiento, acuses de recibo, etc. Se ha perdido mucha de la correspondencia comercial tradicional, seguramente por razones obvias y económicas, mejorando la eficacia, pero perdiendo un poco de la esencia de las buenas maneras en favor de la frialdad económica.