



Departamento de Recursos Humanos Manual

June 15, 2015



2011-2015 Institute of Image Training and Testing International (IITTI).
Usted puede distribuir gratuitamente este documento.

Table of Contents

Resumen ejecutivo.....	3
Capítulo 1 El Caso de Negocios.....	4
Necesidades que satisfacemos.....	4
Desafíos que enfrenta el departamento corporativo de RR HH.....	4
La solución IITTI	5
Capítulo 2 El examen IITTI	7
Algo divertido?.....	8
Cómo es el Examen en la realidad?.....	9
Capítulo 3 Contenido del Exámen.....	10
Capítulo 4 Cómo podemos adoptar IITTI?.....	12
Cuál es el primer paso?.....	12
Cómo podemos promocionar a IITTI in nuestras contrataciones?.....	12
Cómo podemos verificar que un postulante a un empleo haya pasado una prueba de IITTI ?.....	12

Resumen ejecutivo

La marca de su empresa no solamente la distinguen sus clientes a través de sus productos, sino que también por la calidad de las interacciones con sus empleados. Entonces, cuánto estaría usted dispuesto a invertir en las habilidades blandas de su gente? Actualmente, la falta de una herramienta que mida de una manera estandarizada las habilidades blandas hace difícil elevar esas habilidades. Piense por ejemplo, en lo que ISO ha hecho en elevar los estándares en muchos procesos industriales en las últimas décadas. Ahora piense en IITTI exactamente como en la ISO, pero para las habilidades blandas, particularmente con foco en la apariencia corporativa, comportamiento y comunicación. Al demandar nuevas contrataciones que tengan una certificación de IITTI, su compañía puede filtrar candidatos quienes ya tienen conocimientos y cierto nivel de competencias en estas habilidades. Esto no sólo le ahorrará dinero de duplicar este entrenamiento, sino que además permitirá destacar la marca de su empresa a la vista de los clientes, así como también la marca del empleador a los ojos de los que buscan empleo.

Capítulo 1 El Caso de Negocios

Necesidades que satisfacemos

Actualmente no hay estándares de imagen tales como códigos de conducta o políticas de conducta profesional en las corporaciones. Nuestra investigación muestra que las corporaciones han identificado que tales estándares no existen y que buscan un medio para mejorar las habilidades de sus empleados y entrevistados.

Desafíos que enfrenta el departamento corporativo de RR HH

1. Ausencia de un sistema de medición standard para la imagen y las habilidades blandas.

Frecuentemente escuchamos que los entrenamientos en habilidades blandas son tratados como una actividad discrecional, un “ciudadano de segunda clase” en el entrenamiento del mundo corporativo.

Sin embargo, discusiones más profundas con muchos profesionales de RR HH revelarían que no es que ellos no entienden la importancia de una buena apariencia, comportamiento o comunicación, sino que es la falta de un sistema de medición estandarizado con el que pudieran contar durante el proceso de contratación y evaluación.

2. Justificar que el entrenamiento en imagen y etiqueta mejora la última línea.

El problema hoy es que los graduados de los programas de entrenamiento en imagen corporativa & etiqueta tienen grandes dificultades para justificar a los empleadores la calidad del entrenamiento que han recibido. Cualquiera puede crear una página web y presentarse a sí mismo como un consultor de imagen y etiqueta. Y salvo que el empleador tenga algún conocimiento previo del entrenador corporativo en particular, el certificado que los empleados reciben de los programas de entrenamiento probablemente no le signifique mucho al empleador.

Peor todavía, ignorando que la consultoría en imagen corporativa & etiqueta es una profesión, con estándares profesionales, los empleadores pueden encontrarse contratando consultores no entrenados con sólo una experiencia menor o consultores no calificados que no incluyen la apariencia profesional y etiqueta en sus currículos de entrenamiento. Como resultado, RR HH encuentra difícil justificar el valor del entrenamiento a sus jefes cuando ellos no pueden demostrar el retorno sobre la inversión (ROI).

3. RR HH no familiarizados con el currículo.

Pocos RR HH del mundo están familiarizados con la calidad que cualquier colegio puede otorgar. Algunos entrenadores en imagen corporativa & etiqueta entregan servicios de alta calidad y sólidos currículos mientras que otros proveen un currículo de baja calidad y pocos beneficios.

4. No estandarización en currículos de imagen o entrenamientos en consultoría de imagen.

El departamento corporativo de RR HH no puede evaluar fácilmente el entrenamiento en imagen & etiqueta porque certificados diferentes de colegios diferentes pueden significar cosas diferentes. Sería como pedirle a RR HH que comparara a alguien con un diploma de jardín infantil con alguien con un diploma de secundaria. Un sistema estandarizado de certificación eliminaría este problema de comparar manzanas con naranjas.

5. Una situación en que todos pierden.

A. La consultora de imagen y etiqueta no puede obtener completamente el reconocimiento que se merece en el mercado. Ella consigue menos negocios.

B. Si el entrenamiento es inadecuado, los empleados no reciben el crédito que se merecen por su dedicación a aprender el currículo de entrenamiento. Con habilidades inadecuadas, ellos pudieran no obtener el trabajo o la promoción.

C. La organización pierde porque sufren el efecto de empleados con comportamientos y habilidades de comunicación y apariencia sub-estándar. Y la marca sufre.

La solución IITTI

1. El rol de IITTI.

IITTI ha desarrollado pruebas estandarizadas sobre estándares de apariencia, comportamiento, protocolos de negocios y comunicaciones en negocios internacionales. IITTI recomienda que estos estándares de imagen y etiqueta en negocios internacionales sean adoptados mundialmente en campo de los negocios.

2. Eliminando cualquier conflicto de interés.

Un problema serio con certificados emanados a nivel domestico de varios colegios de entrenamiento en imagen y etiqueta es que siembran dudas sobre la credibilidad de tales entrenamientos. No es tanto porque un consultor de imagen no haga un buen trabajo sino

que el proveer el entrenamiento y también su evaluación presenta un caso de conflicto de intereses. Teniendo un organismo imparcial, independiente como IITTI que haga la evaluación eliminaría este conflicto de interés.

3. Todo el Mercado puede “hablar el mismo lenguaje”.

Cuando todas las partes están en la misma línea, se simplifican las ineficiencias. Los consultores de imagen ya no necesitarían educar al mercado respecto de un sistema particular de certificación (lo cual requiere tiempo y recursos de todos los involucrados), los graduados sabrían exactamente lo que obtendrían al finalizar el entrenamiento (y contarle a sus potenciales empleadores), y RR HHs podría adoptar los estándares y mediciones de las habilidades blandas más fácilmente.

4. Justificar que el entrenamiento en imagen y etiqueta mejora la última línea.

En vez de lidiar con algo que no puede medirse fácilmente y en una forma estandarizada para los efectos de calcular el retorno sobre la inversión (ROI) IITTI cambia todo esto. Piense, por ejemplo, cómo su compañía justifica la adopción de los estándares ISO en términos de ROI? Ahora piense en IITTI como el estándar ISO para imagen I etiqueta.

5. Bueno para la marca.

En términos del esfuerzo de contratación, el especificar que Ud. preferirá a quienes tengan certificados de IITTI tiene varias ventajas.

(1) Usted le estará diciendo al mundo que su empresa se **preocupa** por la importancia de la buena imagen y las prácticas de etiqueta – bueno para la marca del empleador.

(2) Ello automáticamente selecciona a los candidatos para un empleo con las **iniciativas** para entender la importancia de las habilidades blandas.

(3) Usted ahorra dinero al no tener que entrenar empleado en temas básicos.

(4) Mejor calidad de empleados se traduce en **mejores interacciones** con clientes – bueno para la marca del la empresa.

Capítulo 2 El examen IITTI

Cómo es el examen?

Hay tres (3) niveles de certificación:

- (1) Nivel 1, Básico
- (2) Nivel 2, Standard
- (3) Nivel 3, Avanzado

Encontramos útil describir cada nivel con una sola palabra o frase; esto permite a cualquiera describir muy concisamente en qué consiste cada nivel:

- (1) Nivel 1, Básico - "mantención"
- (2) Nivel 2, Standard - "fluidez"
- (3) Nivel 3, Avanzado - "refinado"

Por qué tres niveles? Hay una razón de mercado detrás de ellos. Piense en el nivel 1 como el nivel de "sobrevivencia", o "mantención" . Está diseñado para evaluar las habilidades interpersonales de sus empleado en las tres áreas de etiqueta de negocios: vestimenta de negocios, comportamiento de negocios y etiqueta en cenas con motivo de interacciones de negocios. Aprobar este examen asegura que el empleado puede identificar comportamientos apropiados y no apropiados – y tener el comportamiento necesario para no avergonzar a la compañía. Es un vehículo que le permite elevar la atención general respecto de la importancia de la apariencia apropiada, comportamiento y comunicación de negocios en el ambiente de trabajo. Es acerca de mejorar la cultura de la compañía y, de esta manera, su marca.

Con esto en mente, el Nivel 1 de IITTI está diseñado para ser una unidad compacta. No es un examen integral de etiqueta de negocios. Él prueba el conocimiento que es mínimamente aceptable para los no iniciados. Quienquiera que trabaje con gente en el mercado internacional sería un buen candidato. Es de aplicación general.

El examen del Nivel 1 está diseñado para verificar las habilidades basales. Estas habilidades pueden ser más mejoradas aún a través de políticas específicas de la compañía dirigidas a sus necesidades particulares, o a través de criterios mejorados de entrenamiento en preparación para el examen del Nivel 2 de IITTI.

El Nivel 2 está diseñado para un grupo de audiencia más particular. Está diseñado para ser un servicio a gran escala de un amplio espectro para personas que realmente quieren tener una ventaja en su propia marca. Mientras que el Nivel 1 está ahí para ayudar a la gente a prevenir el cometer grandes errores que avergonzarían a ellos y a las compañías, el Nivel 2 está ahí para ayudar a la gente a sobresalir entre la multitud.

A los candidatos del Nivel 1 le pedimos demostrar conocimiento, sólo mediante una prueba escrita. Pero en el Nivel 2 es donde “se prueba el movimiento”; los candidatos no solo deben sentarse a dar un examen escrito, también es donde ellos necesitarán demostrar físicamente sus habilidades en frente de un examinador. .No hay posibilidad de engaño!

En un examen práctico del Nivel 2, los candidatos necesitarán demostrar **fluidez** en el ejercicio de sus habilidades. Por ejemplo, si el examinador le pide a un candidato demostrar el estilo Americano de cenar, esperaríamos que el candidato no dudara en transferir el tenedor desde la mano izquierda a la derecha para comer.

En el Nivel 2, las habilidades esperadas son de segundo orden. Los candidatos exitosos son aquellos que han formado buenos hábitos al haber puesto en práctica las habilidades aprendidas. A esto Ud. puede llamarlo una forma de “memoria muscular”, tal como los atletas de elite pueden ejercer sus habilidades “en sus sueños”!

El Nivel 3 es un alto nivel de crítica. Requiere que los candidatos exitosos no solo dominen la esencia de la imagen & etiqueta de negocios, sino que también la lleven al siguiente nivel en **refinamientos** mediante el refuerzo de los resultados del entrenamiento con experiencias del mundo real. El examen es una práctica criticada conducida en uno de nuestros centros de prueba. El foco es poner en práctica las habilidades aprendidas en un ambiente del mundo real. No hay examen escrito para este nivel.

El Nivel 3 es para gerentes de multinacionales, profesionales, profesores y políticos. O sea, cualquier vocación que requiera que la persona vea y sea vista como una figura pública. Un candidato de Nivel 3 es alguien que no solo se representa a sí mismo sino que también a su compañía, su profesión, su universidad o su partido político. Ellos son los de movilidad ascendente.

Algo divertido?

Le pedimos a los candidatos del Nivel 2 producir sus propios videos caseros acerca de las habilidades de imagen y etiqueta de negocios que han aprendido. Y a los candidatos de Nivel 3 ayudar a calificarlos!

Los videos pueden ser algo menor como mantener abierta una puerta para las personas detrás de ellos en un centro comercial, o dar el asiento a los mayores en un bus. No pretende que los estudiantes tengan que gastar un montón de dinero en hacerlo; hasta un video en teléfono celular puede ser suficiente, pero el mensaje implícito debe ser bueno.

Por qué pedimos esto? Es una manera de hacer que los estudiantes piensen acerca de lo que ellos consideran importante. Al pasar por el proceso de hacer un video, cada uno de ellos necesitará planificar, diseñar y actuar; algo que ellos recordarán por un largo tiempo.

Cómo es el Examen en la realidad?

La parte computarizada y escrita del examen se basa en una web y se toma en un centro de pruebas de IITTI.

Por ejemplo, el Nivel 1 de certificación sólo requiere un examen computarizado, y consiste en 4 secciones separadas en total de completar el espacio en blanco y preguntas de alternativas múltiples con los siguientes porcentajes:

- | | |
|---------------------------|-----|
| 1. General | 0% |
| 2. Apariencia Profesional | 30% |
| 3. Etiqueta de Negocios | 34% |
| 4. Etiqueta en la Mesa | 36% |

La sección “General” está en formato de llenar el espacio en blanco, con preguntas para saber si el candidato tuvo capacitación previa, etc. A pesar que la sección “General” tiene porcentaje cero, es de carácter obligatorio. Las otras 3 secciones son de alternativas, con preguntas técnicas pertinentes a cada tema.

Así se ve en pantalla:



Capítulo 3 Contenido del Exámen

Aquí hay una guía de lo que se cubre en el Nivel 1 del exámen "Básico Corporativo".

Apariencia Profesional

Vestuario de Negocio – las diferencias entre formal, semi-formal, e informal

Uso de Color – diferentes colores que te hacen más autoritarios, cuidadoso, afable o enérgico

Telas, Estampados y Diseños – el uso de lana, algodón, o materiales sintéticos, estampados como flores, cuadros, y mate vs brillante.

Cuidado Personal – estilos de peinados, olores corporales, tatuajes

Etiqueta de Negocio

Definiciones – cómo se define "etiqueta", "modales"

Networking – propósito de networking, de que hablar, comportamientos para evitar

Presentaciones – presentación de rangos bajos a rangos altos, presentación personal

Saludo de Mano – posición y movimiento del saludo de mano

Etiqueta de nombres – ubicación correcta de etiqueta de nombre

Tarjetas de Visita – como dar y recibir una tarjeta de visita

Comportamiento – comportamiento apropiado e inapropiado en un ambiente de trabajo

Reuniones – quien dirige una reunión, qué pasa con los celulares?

Entrevista de trabajo – quien dirige la entrevista? Cómo hacer un seguimiento?

Lenguaje Corporal – el espacio personal

Contacto Visual – cuánto dura el contacto visual en los negocios?

Etiqueta al Teléfono y Tecno-Etiqueta – cómo dejar a un cliente en espera?

Cómo contestar las llamadas?

Etiqueta de Email – uso del saludo, uso de mayúsculas

Etiqueta de Redes Sociales – abreviaciones, que cosas no publicar

Buenos Modales: Aplicación Diaria – cómo usar una toalla húmeda en un restorán, donde puede aplicarse maquillaje una mujer?

Etiqueta en la Mesa

Etiqueta Empresarial en la Mesa – quién es el de mayor importancia?

Distribución de Asientos Empresarial – es hombre-mujer-hombre o es neutro?

Deberes de Anfitrión e Invitado – protocolos específicos para anfitriones e invitados en una casa y restorán

Categorías de Platos – en que consiste una cena de 4 platos?

Configuración de Mesa – ubicación de tenedores y cuchillos, platos y copas

Vino y Bebidas – conocimiento básico de vino y maridaje

Utensilios – reconocer los diferentes tipos de cuchillos, tenedores y cucharas

Modales en la Mesa – que hacer con tus codos, como pasar la comida alrededor de la mesa

Estilo de Comer Europeo vs Americano – qué son?
Comidas complejas – la manera apropiada de comerlas
Propina – cuánto dejo?

Capítulo 4 Cómo podemos adoptar IITTI?

Cuál es el primer paso?

Lo primero es contactarnos a nosotros o a un entrenador de imagen / etiqueta en su área para obtener la copia más reciente del documento IITTI *Normas y Directrices*. Este documento especifica todos los procedimientos estándar de etiqueta e imagen corporativa internacional, y le dará una idea general de lo que cubre cada nivel de examen.

La mejor manera de contactarnos es mediante un email, o ponerse en contacto con una consultora de imagen certificada que usa los estándares de IITTI.

Cómo podemos promocionar a IITTI in nuestras contrataciones?

Usted puede visitar nuestro website. Hemos creado un área específica para empleadores. Entre en esta área y encontrará un ítem denominado

["Cómo decir a las personas que apreciamos IITTI?"](#)

Cómo podemos verificar que un postulante a un empleo haya pasado una prueba de IITTI ?

En el área de empleadores de nuestro website, Ud puede digitar directamente el identificador (ID) de alguien que posea un certificado de IITTI para verificar independientemente su status. (El identificador tiene que haber sido proporcionado a Ud en el CV del postulante. A ellos se les ha pedido incluir su identificador en sus solicitudes de empleo.)

p13 Institute of Image Training and Testing International (IITTI)

Contacte a IITTI en:

Institute of Image Training and Testing International
Vancouver, Canada
Tel: (604) 231-8197
web: www.IITTI.org
email: info@IITTI.org



2011-2015 Institute of Image Training and Testing International (IITTI).
Usted puede distribuir gratuitamente este documento.