



OCTAVA CLASE

LA IMAGEN PROFESIONAL

La percepción que se tiene de una persona o institución por parte de sus grupos objetivo como consecuencia de los estímulos emanados del _____

Influirá:

- ▶ La manera como nos _____ durante el transcurso del contacto personal: _____
- ▶ La forma como _____ en el momento en el que suceda una crisis: _____

EL PROTOCOLO

- ▶ Conjunto de _____ que rigen una actividad, establecidas por un decreto o por la costumbre
- ▶ Formas, tiempos, lugares y rituales que se dan por sentado que todos los participantes _____.



MANEJO DE CRISIS

- ▶ Situación complicada en la que se producen _____ acerca de que un asunto o proceso pueda continuar, modificarse o _____
- ▶ Se compromete la _____ y se puede _____ mucho en _____ tiempo.
- ▶ Necesaria una _____ de fortalezas y debilidades.
- ▶ _____ frente a las crisis:
- ▶ Capacidad de _____. No manipulación ni intimidación.
- ▶ Existen fórmulas exitosas previamente establecidas:

FÓRMULA PARA MANEJO DE CRISIS

1er. PASO: ACEPTAR LA _____; NO _____
LO QUE ES VERDAD Y ES EVIDENTE.

2do. PASO: ENFRENTAR LA SITUACIÓN ESTABLECIENDO UN
_____.

3er. PASO: DE LO _____ PASAR A LO _____ Y
DEJARLO COMO MENSAJE FINAL.