

Un secreto para la productividad: la etiqueta ejecutiva

Christl Scholz Ramírez
Erika Scholz Ramírez

RESUMEN

En el mundo de los negocios, la Globalización demanda una exigencia social: la adquisición de los conocimientos que permitan a los ejecutivos desenvolverse en el cada vez más competitivo mundo empresarial.

Estudios realizados en Japón concluyen que las comidas ejecutivas son, en la mayoría de los casos, el mejor momento para tratar algunos negocios fundamentales para la empresa, debido a que el rol primordial del ejecutivo es el de «negociador»; de ahí la importancia de introducirlo en temas de etiqueta en la mesa para comportarse adecuada y provechosamente en las comidas de negocios.

Dada esta realidad, es vital que el ejecutivo contemporáneo posea el conocimiento de las normas de etiqueta en la mesa, que lo llevarán a desenvolverse con más confianza, para cumplir el objetivo de sus negociaciones.

ABSTRACT

A SECRET FOR PRODUCTIVITY: THE EXECUTIVE ETIQUETTE

In the domestic and international business environment, globalization creates a social demand: the acquisition of knowledge in order to let the businessmen grow in a more competitive business world

Recent studies in Japan show that business food meetings are, in most cases, the best opportunity to carry out businesses that are fundamental for the enterprise. That is why it is important to introduce the executive to etiquette topics so he knows how to behave properly.

Therefore, it is a necessity for the contemporary managers to own the etiquette knowledge that will lead him to a confident development to achieve the main objective of the business agreement.

INTRODUCCIÓN

Las empresas han comprendido que para sobrevivir y conquistar los mercados globales es indispensable una buena integración entre sus colaboradores y el que éstos estén capacitados y motivados¹. En la actualidad, se llama *ejecutivo* a quien trabaja primordialmente para que su organización funcione²; esto lo logra mediante la creación de un firme entramado de adecuadas relaciones con el entorno exterior empresarial.

Hoy, el mundo para el cual planifica el ejecutivo, no será el mismo mañana. El flujo constante de información e ideas cambiantes, lo obligan a estudiar exhaustivamente. Él debe ser líder especialmente en el entorno externo en donde se desenvuelve la empresa. En este ámbito de apertura, el ejecutivo requiere aprender, saber negociar, poseer seguridad en sí mismo, actuar éticamente, estar disponible, ser decidido y confiable.

El elemento más valioso de una empresa es su imagen, vital para subsistir en el mundo de la competencia. La imagen se construye poco a poco, pero puede destruirse en un segundo.

El invertir en la imagen de la empresa y sus miembros —por ejemplo, en la capacitación de éstos—, no es un gasto innecesario: es, más bien, un activo que reditúa.

1 Cfr. José A. Fernández Arena. *El proceso administrativo*, p. 171.

2 Cfr. *Liderazgo. El arte de convertirse en ejecutivo*, p. 1.

Sin embargo, muchas instituciones detienen su inversión y planificación justo antes de llegar al elemento más importante: su *personal*.

Cada vez que un cliente se encuentra con un miembro de la organización, se lleva a cabo el «momento de la verdad» que fortalece o destruye la imagen de la empresa.

En nuestros días, el saber comportarse en una mesa es vital como estrategia comercial. El proporcionar pautas de etiqueta al ejecutivo puede colaborar para que éste cierre con éxito sus negocios y logre reflejar una buena imagen de su empresa.

Es difícil estimar la cantidad de dinero que se pierde cada año, o el número de empresas arruinadas, por el comportamiento inadecuado o los malos modales en el nivel ejecutivo.

PRINCIPOS BÁSICOS DE LA ETIQUETA EN LOS NEGOCIOS

El saber cómo comportarse en la mesa se aprende al adquirir hábitos. Una vez arraigados, no se olvidan jamás. No hay que olvidar que las comidas ejecutivas, además de satisfacer una necesidad fisiológica, han de llevarse a cabo de modo racional.

La *etiqueta* es la cortesía que ha existido siempre; comprende todas las reglas lógicas para manejar las relaciones con nuestros semejantes. La etiqueta en comidas

de negocios tiene como propósito, no sólo ayudar a entender la importancia de actuar en forma adecuada, sino también ofrece las destrezas y conocimientos necesarios para enfrentar la mayoría de las situaciones de negocios.

Los principios básicos de la etiqueta en los negocios son³:

1. *Sea puntual.* Tome en cuenta a la gente que le rodea en cuestiones de cortesía común —llegar a tiempo, programar las citas, etcétera—. Recuerde que la puntualidad es el primer paso para una buena negociación.

2. *Sea discreto.* Debe ser sumamente prudente con la información confidencial y estar atento al impacto que ésta pueda tener en los demás; mida también las consecuencias de lo que usted habla.

3. *Sea cortés, agradable y positivo.* La cultura organizacional es un compuesto de valores y actitudes de quienes constituyen la empresa. El pensamiento o las acciones negativas acaban por llevar a resultados negativos en los negocios. De modo que, sin tener en cuenta las presiones que sufre usted o su compañía, trate de mantenerse cortés, agradable y optimista. Nunca hable mal de nadie, ya que esto puede ser, en un futuro, utilizado en su contra.

4. *Interésese por los otros, no sólo por usted mismo.* Los errores más comunes en una negociación, son consecuencia de la falta de empatía. Aprender a escuchar es el primer

3 Cfr. Jan Yager. *La buena educación en el trabajo*, pp. 27-34.

paso en el arte de la conversación y parte fundamental en una negociación.

5. *Vístase correctamente.* La primera impresión, además de la puntualidad ya mencionada, es la correcta proyección del papel que le corresponde. Sea pulcro, elegante y discreto para vestirse según la ocasión; vístase profesionalmente, según el objetivo a conseguir.

6. *Use un lenguaje escrito y oral correcto.* Los ejecutivos que se expresan claramente tienen una ventaja: manifestar lo que quieren y, así, logran conseguirlo en la mayoría de los casos. Una mala comunicación, tanto escrita como oral, puede detener el progreso de una persona y debilitar sus otras capacidades.

7. *Conozca y practique las normas de etiqueta en la mesa,* ya que éstas le proporcionarán seguridad para desenvolverse correctamente en comidas ejecutivas.

¿CONOCE EL MANEJO CORRECTO DEL EQUIPO DE SERVICIO?

A través del comportamiento en la mesa —la manera de conducirse en el comer y en el beber—, puede apreciarse la educación de una persona, su cultura y categoría. Sentirse cómodo durante una comida de negocios es vital para lograr confianza en sí mismo. ¿Le ha ocurrido que en una comida de gran importancia para su desarrollo profesional, le presenten cubiertos que no sabe cómo utilizar? Esto genera un sentimiento de inseguridad que no colabora para lograr los objetivos de esa cita trascendental.

Antes de empezar con la descripción del uso correcto del equipo de servicio, es importante conocer de qué estamos hablando. Nos referimos al *equipo de servicio* para indicar el conjunto de enseres necesarios para atender al comensal durante una comida. Partiremos de que algunos conceptos que manejaremos más adelante, usted los conoce bien, pero siempre es indispensable repasarlos por si hemos olvidado alguno; además, los presentaremos de una forma en la cual podrá identificar de inmediato qué deberá y qué no deberá hacer en los diferentes casos.

VAJILLA

El ejecutivo deberá:

- Facilitar al mesero la entrada y salida de los platillos, bajando discretamente las manos.
- Estar atento, cuando el mesero le presente el platillo.

El ejecutivo no deberá:

- Girar el plato.
- Colocar los dedos dentro del plato.
- Pasar el plato al mesero.
- Poner en la mesa un plato encima de otro.

CRISTALERÍA

El ejecutivo deberá:

- Asir las copas por el pie —aunque existe una excepción que es la copa de Cognac— debido a que esto ocasiona que la bebida se caliente y pierda sus características.
- Antes de llevarse la copa a la boca, deberá limpiarse ésta con la servilleta, a fin de no ensuciar con alimento el borde de la misma.

El ejecutivo no deberá:

- Llamar al mesero haciendo ruido con la cristalería.
- Beber tragos grandes y prolongados.
- Ingerir bebidas con alimentos adentro de la boca.
- Chocar la copa o el vaso con la demás cristalería, al momento de descansarlos sobre la mesa.
- Realizar brindis en comidas formales de negocios; éstos se reducirán exclusivamente a acontecimientos como: bodas, bautizos, graduaciones, etcétera.
- Asir la copa por el globo (excepto la del Cognac).
- Dejar restos de comida en el borde de la copa o vaso.

CUBERTERÍA

El ejecutivo deberá:

- Introducir los alimentos en la boca con los cubiertos de frente y no de lado, sin girar demasiado la muñeca. Lo mejor es la naturalidad en el movimiento.
- Tomar los cubiertos por el mango, de manera que le dé seguridad al manipularlos.
- Por lo general, cuando se hace uso de dos cubiertos, el tenedor va en la mano izquierda y el cuchillo en la derecha.
- En el tema del postre existen varios casos:
 - * Cuando se trate de un pastel, se toma el tenedor con la mano derecha y la cuchara de postre con la mano izquierda.
 - * Al tratarse de una tarta, merengue, etcétera, se toma la cuchara de postre con la mano derecha y el tenedor con la izquierda.
- En las pausas durante la comida, los cubiertos deben descansarse sobre el plato, formando un ángulo horizontal o vertical de frente al comensal.
- Al finalizar, se colocan los cubiertos con la punta en la parte central del plato y el mango apoyado justo en el borde, en forma vertical u horizontal al comensal.
- Después de cortar el alimento, el cuchillo debe dejarse descansar sobre la parte superior derecha del plato, antes de llevar el bocado con el tenedor a la boca.
- Cuando se utiliza la pala de pescado, ésta sólo servirá para limpiar de piel y espinas la porción comestible. Rara

vez se requiere para cortar la carne, dada su consistencia y suave textura.

- Los cubiertos se toman, no se «empuñan» como se hace con una espada.

El ejecutivo no deberá:

- Descansar los cubiertos con el mango reposando sobre la mesa y las puntas sobre el plato.
- Al comer, rechinar los cubiertos con los dientes.
- Gesticular con los cubiertos en la mano.
- Colocar los cubiertos sucios sobre la mesa.

La forma de servir los alimentos con cubiertos de servicio, es la siguiente:

A) Escoger la ración que esté más cerca de usted; deberá servirse proporcionalmente igual que los demás invitados, y no partir las porciones que ya vienen listas, como por ejemplo: un filete, pescado, etcétera.

B) La cantidad de alimento que se sirva debe ser suficiente y moderada, sin que sobrepase el borde del plato, pero teniendo en cuenta que en las comidas formales no se repite ningún platillo.

C) Frecuentemente, algunos alimentos se sirven de la bandeja al plato con cuchara y tenedor. Éste se utiliza con las púas hacia abajo. La cuchara funciona como receptor, llevando al plato la porción correspondiente y viceversa. Utilice la cuchara en la mano derecha y el tenedor en la izquierda cuando tome los alimentos; al finalizar de servirse, coloque los cubiertos boca abajo en la charola de

servicio, procurando dejar primero el cubierto de la mano izquierda (tenedor) y arriba el de la mano derecha (cuchara), con el fin de facilitar el servicio al siguiente comensal.

SERVILLETA

El ejecutivo deberá:

- Al sentarse a la mesa, si hay servilleta de tela, tomarla antes de empezar a comer.
- Desdoblar la servilleta a la mitad discretamente y colocarla en las piernas.
- Utilizar la servilleta antes y después de tomar cualquier bebida.
- Al finalizar la comida y levantarse de la mesa, la servilleta debe dejarse con naturalidad sobre la mesa, enfrente de su lugar. No trate de doblarla.

El ejecutivo no deberá:

- Colocar la servilleta en el cuello.
- Utilizar la servilleta como pañuelo.
- Si tuviera que levantarse de la mesa antes de finalizar la comida, no dejará caer la servilleta al piso.
- Frotar la servilleta contra los labios.
- Al finalizar la comida, no dejar la servilleta sobre la silla.

ANTES Y DESPUÉS DE SENTARSE EN LA MESA

El lugar que ocupan los comensales en el comedor, es una regla que conviene conocer bien, pues facilita el desarrollo armonioso de la comida de negocios:

- El lugar del anfitrión (persona que hace la invitación) en las mesas rectangulares es, generalmente, en la cabecera. Para asignar este lugar, visualice el que se encuentre más cerca de quienes realizan el servicio, es decir, cerca del **office** (lugar de apoyo para el servicio, entre la cocina y el comedor).
- En un restaurante, el lugar de honor es el más cómodo, ya sea por la vista agradable, por estar lejos del pasillo de circulación o quizá por estar alejado de los sanitarios.
- El invitado de honor se sentará a la derecha del anfitrión.
- Si se invita a un matrimonio o pareja, la mujer toma el lugar que está a la derecha del anfitrión.
- Cuando el grupo es mixto, deberán alternarse las damas y caballeros en los lugares asignados (sentarlos de la siguiente manera: una dama y después un caballero, y de esta forma ir alternándolos).
- Espere hasta que el anfitrión le designe su lugar.
- Las posturas en la mesa:
 1. No descansar las manos sobre las piernas.
 2. Descansar los antebrazos sobre el filo de la mesa.
 3. Cuando se utilizan los cubiertos, mantener los codos próximos al cuerpo.

4. Dejar un espacio de un puño (aproximadamente 15 cm.) entre la mesa y el cuerpo, al igual que entre el respaldo y el cuerpo.

- El primero a quien debe servirse es al invitado de honor, es decir, la persona que está sentada a la derecha del anfitrión. Otra regla más: se sirve primero a las damas y luego los caballeros; también se acostumbra servir primero a los de mayor edad y después a los más jóvenes.

DESAYUNO, COMIDA O CENA DE NEGOCIOS

El combinar correctamente los negocios con la comida, puede ser una manera efectiva para que un ejecutivo ascienda en su empresa, pues podrá conseguir más fácilmente los objetivos de una negociación.

Los desayunos, comidas y cenas de negocios tienen sus ventajas, desventajas y reglas definidas. Por ejemplo, algunas normas y comportamientos generales se aplican para todos los casos —modales básicos de la mesa, etcétera...—, pero hay otros que deben conocerse para aumentar la probabilidad de éxito cuando se presenten en esas reuniones de negocios.

El desayuno de trabajo se lleva a cabo de 8:00 a.m. a 11:00 a.m., y puede ser el mejor momento para reunirse con los ejecutivos que trabajan durante la hora de la comida, quienes tienen sus agendas saturadas de comidas de negocios o los que necesitan reunirse para preparar algún

asunto que ocurrirá más tarde, en el transcurso del día. La hora del desayuno es la ocasión más adecuada y menos comprometida para tratar negocios entre hombre y mujer, tomando en cuenta que el desayuno es un suceso más informal.

La comida de negocios tiene lugar de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., y es la mejor oportunidad para conocer a las personas, ya sean sus mismos colegas de trabajo o clientes. Aquí radica la importancia de que el ejecutivo conozca las normas correctas de comportamiento en la mesa, así aprenderá a superar sus temores al enfrentarse a los alimentos y al equipo de mesa; con ese conocimiento y seguridad, conseguirá con mayor facilidad sus objetivos a negociar y dejará de preocuparse por: qué pedir, cuál platillo le presentarán, qué cubierto será el conveniente, qué bebida irá de acuerdo con el menú y a qué hora deberá ingerirse, etcétera.

Finalmente, las cenas de negocios también requieren de una decisión: si tendrán lugar en una noche de la semana o del sábado. Si bien la mayoría de los desayunos y comidas de negocios se celebran durante la semana de trabajo —de lunes a viernes—, es posible realizar una cena de negocios en una noche de sábado, especialmente si la cena incluye invitados de diversas compañías que trabajan en diferentes partes de la ciudad y sus horarios son incompatibles, o bien si se trata de extranjeros que nos visitan. Para ese tipo de invitados —que podrían tomar la decisión de no asistir entre semana—, una cena de sába-

do podría resultarles más conveniente, aun cuando renunciaran a parte de su tiempo libre el fin de semana. Cuando la cita se haya decidido en fin de semana, y si el tipo de acontecimiento lo amerita, lo más aconsejable será incluir a los cónyuges.

CONSEJOS PARA TODA NEGOCIACIÓN

- Tenga claro el asunto a tratar.
- Recuerde que las comidas de negocios nunca deben alargarse.
- Decida el lugar en el que se llevará a cabo.
- Invite a los comensales con anticipación, al menos dos semanas antes.
- Confirme la asistencia de sus invitados. Si el encuentro tuviera que cancelarse, avise con dos o tres días de anticipación (de ser posible, hágalo antes).
- Llegue puntual a la cita.
- Si usted es el anfitrión, debe estar antes de la hora establecida para revisar que todo esté listo al llegar sus comensales.
- Si usted es invitado a un restaurante, espere a que el anfitrión le sugiera algunas opciones de platillos; si no es así, no ordene lo más caro.
- Coma, beba y converse correctamente.
- Para exponer con extranjeros el tema del negocio, si se trata de norteamericanos, la negociación debe realizarse

durante la comida; si es el caso de europeos, al finalizar ésta.

- Si usted optó por citar en algún restaurante, pague la cuenta discretamente con tarjeta de crédito, para evitar el comprometer al invitado con cifras. Evite discutir por los cargos hechos en la cuenta enfrente de los invitados.
- Al salir no olvide meter su silla; si es mujer espere a que un caballero o el mesero se la retire. Por lo general, en reuniones de negocios, esto no es necesario; el hombre y la mujer toman una actitud ejecutiva, más que un comportamiento social y de género.
- Levántese de la mesa y dé las gracias cuando sea oportuno.

COMA CORRECTAMENTE

A continuación se describirán algunas normas generales de etiqueta para comer correctamente:

- Debe comerse con la boca cerrada y nunca hablar con la boca llena.
- Al comer, la boca no se llenará demasiado, los trozos se cortarán de un tamaño pequeño.
- Comerá de una vez lo que se haya tomado con el tenedor o cuchara, sin morderlo o dejar parte en el cubierto.
- El cuchillo nunca debe llevarse a la boca, lo mismo que la pala de pescado o la mantequilla.
- Al comer no se hace ruido con la boca, ni tampoco debe sorber la sopa de la cuchara.

- El pan se corta con las manos, sobre el plato del pan y del tamaño de un bocado; debe evitar utilizarlo para empujar los alimentos.

REGLAS GENERALES DE LOS ALIMENTOS

AGUA

Las reglas clásicas de etiqueta aconsejan no beber agua antes de empezar a comer. Sin embargo, en la actualidad puede consumirse agua o cualquier otra bebida en forma moderada, desde el momento mismo de sentarse a la mesa. Se recomienda no tomar vino o cualquier otra bebida con la sopa, ya que un líquido con otro no es muy apreciado por el sentido del gusto. Cada vez que ingiera alguna bebida y después de hacerlo, deberá limpiarse la boca con la servilleta. Los sorbos de agua serán pequeños y en forma pausada; no se consumirán dos bebidas a la vez, aunque se tenga mucha sed. Debe cuidarse de no probar ningún líquido si se tiene alimento en la boca, por obvias razones.

VINO

Los vinos acompañan determinados platillos, por lo que cuando le ofrezcan varios, se aconseja degustarlos con el platillo con el cual se sirvieron. Situación diferente resulta cuando la comida es presidida por un solo vino; esto lo sabrá al aparecer en la mesa una sola copa de vino, además de la de agua.

El vino puede tomarse tanto en la comida como entre el cambio de un platillo a otro. Los distintos vinos que acompañan a determinados alimentos son, particularmente, los reseñados a continuación:

TIPO DE VINO	SE ACOMPAÑA...	TEMPERATURA DE SERVICIO
Blanco seco	Para pescados en general —frito, asado o cocido—, langosta preparada, calamares, huevos, quesos frescos, caracoles y chuletas de cordero.	6° a 9° C
Blanco dulce	Postres y pastelería.	4° a 6° C
Rosado	Carnes blancas asadas al horno o empanilladas.	8° a 10° C
Tinto ligero	Carnes blancas, volatería, asadas al horno o empanilladas, carnes blancas con salsas oscuras, carnes rojas en salsa, quesos grasos y quesos añejos.	16° a 17° C
Tinto con cuerpo	Aves o carnes de caza de pluma o pelo, cordero asado, estofados, buey, quesos fuertes, duros y fermentados.	18° a 20° C
Champagne	Es la única bebida alcohólica que puede consumirse desde el aperitivo hasta el postre. Se recomienda para los brindis solemnes.	9° a 12° C

Fuente: Graciela M. de Flores. *Los vinos, los quesos y el pan*, pp.37-38.

APERITIVOS

Son aquellas bebidas que estimulan el apetito, por lo tanto se toman antes comer y generalmente fríos. Los más comerciales son⁴:

1. VERMUT. Tiene el vino blanco seco como base, que se modifica con la adición de hierbas, mezcla que después se filtra y se pasteuriza. Se presenta en tres versiones: blanco seco, blanco dulce y tinto. Los más famosos son el francés y el italiano.

2. JEREZ. Se produce en Jerez de la Frontera, España. Este vino generoso es añejado mediante el sistema de solera. Existen varios tipos:

- Fino: se toma frío, contiene de 15 a 17% de alcohol.
- Palo cortado: con un contenido de alcohol entre 18 a 19%.
- Amontillado: con 17.5% de alcohol.
- Oloroso: de aroma más fuerte, color dorado y sabor a nuez, con 18 a 19% de alcohol.

3. OPORTO. Famoso vino portugués, sometido a un fuerte control por parte del Instituto del Vino de Oporto. La calidad varía según la uva, el año y el tipo de vino: seco, abocado o dulce. El seco se toma como aperitivo y el dulce acompaña a los postres.

4. Cfr. Graciela M. de Flores. *Los vinos, los quesos y el pan*, pp. 86-94.

CAFÉ Y DIGESTIVOS

El café y los digestivos se sirven al mismo tiempo: después de que todos los comensales han terminado el postre y los platos se han retirado por completo de la mesa. El café se bebe acompañado de un aguardiente añejado de uva, como Cognac, Armagnac o Brandies. También se acompaña con licores, cremas o aguardientes de frutas.

Es conveniente tener en cuenta las posibles circunstancias cuando le han servido el café:

1. Revuelva el café con discreción o hasta que se disuelva el azúcar con la cuchara y déjela sobre el plato que acompaña a la taza.

2. Beba el café directamente de la taza y no de la cuchara.

3. Deje que el café adquiera la temperatura adecuada, sin soplar.

4. La taza debe sostenerse únicamente por el asa.

Los aperitivos se ofrecen en pequeñas copas licoreas —ya sea solos o en las rocas (con hielo)—, a excepción del Cognac, que se sirve en copa de globo y debe asirse por la parte del globo ya que, al calentarla con la mano, se aprecia con más intensidad el aroma y el sabor.

PAN

Se utiliza para acompañar determinados alimentos. Se servirá en su propio plato. Cuando se pretenda tomar un

trozo de éste, deberá cortarse sólo el pedazo que se va a consumir en un bocado.

SALERO

Si el salero tiene tapón con agujeros, no hay dificultades para su uso, pero si es abierto con pala, ésta servirá para tomar la sal y espolvorearla. Nunca debe tomarse la sal con los dedos.

PALILLOS

Sólo se encontrarán en mesas informales. Se aconseja no utilizarlos aunque los tenga a la mano; no se considera una acción agradable para los demás comensales.

En la mesa, cada ejecutivo comunica detalles especiales que manifiestan su personalidad, seguridad, cultura y dinamismo, esto facilita su progreso profesional. Puede concluirse que al poseer más conocimientos sobre las normas de etiqueta en la mesa, los ejecutivos tendrán mayor seguridad en su desempeño frente a otras personas, lo que ayudará a la negociación y aumentará la productividad.

BIBLIOGRAFÍA

- Fernández Arena, José A. (1999). *El proceso Administrativo*. México: Herrero, 237 pp.
- Flores Escobar, Graciela (1995). *Los vinos, los quesos y el pan*. México: Limusa, 247 pp.
- (1990). *Liderazgo. El arte de convertirse en ejecutivo*. México: Mc Graw Hill, 196 pp.
- Yager, Jan (1997). *La buena educación en el trabajo*. Argentina: Vergara, 264 pp.

Copyright of Hospitalidad ESDAI is the property of Universidad Panamericana and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.