

# ETIQUETA Y PROTOCOLO

## CURRICULUM 2024

# INTRODUCCIÓN

The British Butler Institute, con sede en Londres y representación en 14 países fue establecido en 1997 por dos caballeros que trabajaban para el Palacio de Buckingham, con toda la metodología y expertís adquirido.

Hospitality and Butler es el representante de The British Butler Institute para México y América Latina. Dedicado a perfeccionar las técnicas en el servicio a través de capacitaciones, consultorías y asesorías que brinda.

Juntos colaboran para superar las expectativas de lujo de los huéspedes, clientes e invitados; han sido reconocidos como líderes en formación y entrenamiento en Mayordomía y Hospitalidad a nivel mundial.

La filosofía de The British Butler Institute y de Hospitality and Butler siempre ha sido entrenar de acuerdo a las necesidades y requerimientos de cada cliente, la construcción de programas de formación es a la medida para asegurar el máximo impacto en los estudiantes y así desarrollar relaciones a largo plazo.



Gary Williams.  
Principal The British Butler Institute



Monserrat Barros  
Fundadora de Hospitality & Butler

# TEMARIO

## PRESENTACIONES:

- Presentaciones formales.
- Presentaciones Informales.
- El perfecto saludo de manos.
- Introducciones
- Cómo usar títulos oficiales.
- Cómo presentarse a uno mismo.
- El manejo de errores.



## CONVERSACIÓN:

- Lenguaje verbal y no verbal.
- Tono y vocabulario.
- El arte de la conversación.
- El arte de los cumplidos.



## COMUNICACIÓN:

- Papelería.
- Notas y Cartas.
- Cómo dirigirnos.
- Notas de agradecimiento.
- Notas de Felicitación.
- Notas de Disculpa.
- Cartas Personales.
- Cartas Profesionales.
- Modales al Teléfono.
- Modales con celular.
- Comunicación en línea.



# TEMARIO

## INVITACIONES Y AVISOS:

- Elementos básicos (quién, qué, cuándo).
- Invitaciones Escritas.
- Invitaciones Formales.
- Invitaciones Informales.
- Cómo responder a una invitación.
- Cómo hacer un aviso.
- Códigos de Vestimenta.



## ETIQUETA AL SALIR:

- Cenar fuera: Reservaciones, sentarse, ordenar, qué hacer cuando... Cenas informales.
- Cortesías Básicas: Filas, puertas, transporte público, discapacidades, elevadores, coches, etc.

## ACTIVIDADES CULTURALES:

- Etiqueta en:
  - Museos y Galerías.
  - Opera, Conciertos y Ballet.
  - Teatro y Películas.





# TEMARIO

## CENAS FORMALES:

- Asignación de lugares.
- Montaje de Mesa.
- El menú.
- Tiempos.
- Modales Básicos al despedirse.

## FIESTAS/PICNIC

- Invitaciones: lugar, fecha, hora y lista de invitados.
- Presupuesto.
- Elegir el menú ideal.
- Montaje.
- Consideraciones.

## MODALES EN LA MESA:

- Al sentarse.
- La conversación.
- Servilletas.
- El Servir.
- Utensilios.
- Durante la comida.
- Alimentos complicados.



# TEMARIO

## BANDEJAS:

- Desayuno.
- Café y Té.
- Quesos y Embutidos.

## ETIQUETA EN CASA

- El Rol del Anfitrión.
- Etiqueta con los Invitados.
- Vecinos: departamento, casa, pedir préstamos y fiestas.
- Consideraciones

## ETIQUETA DE VIAJE:

- En Carretera y Autobuses.
- Aeropuertos y Aviones.
- Trenes.
- Hoteles.
- Cruceros.
- Tips para viajes internacionales.



MasterClass de 5 días.

Lugar:  
JW Marriott Santa Fe CDMX.

Fecha:  
21 al 25 de Octubre, 2024

Horario:  
10:00 a 16:30 hrs.

Instructores:  
Montserrat Barros, Fundadora de Hospitality and Butler.  
Gary Williams, Director del British Butler Institute.

Valor:  
\$22,900MXN por persona.

Té, café y snacks incluidos.

Al final del curso se llevará acabo la Graduación con entrega de certificados.

---

Algunos testimonios de nuestros clientes:

"Los miembros de mi equipo no solo aprendieron acerca del estilo de mayordomía Británico, sino que me ayudó a ampliar mi horizonte personal para ser parte del resultado del aprendizaje".

Dorit Lipka Qasr Al Watan  
Palace

"Gracias por su compromiso y participación con Melia á Bali y todo su equipo. Realmente espero que este sea solo el comienzo de un largo y maravilloso viaje".

Eduardo Perera Meliá Bali

Contacto:  
[contacto@hospitalityandbutler.com](mailto:contacto@hospitalityandbutler.com)  
[www.hospitalityandbutler.com](http://www.hospitalityandbutler.com)