



Etiqueta y Protocolo

Portafolio de Servicios



**ORGANIZACIÓN INTEGRAL DE EVENTOS - ASESORIA EN  
IMAGEN PERSONAL Y EMPRESARIAL  
(Etiqueta y Protocolo)**

**VISIÓN.**

Consolidarnos, en la ciudad de Pereira y sus alrededores, como una empresa líder, ofreciendo a nuestros clientes un servicio y atención con excelente calidad, innovándose y modernizándose constantemente para atender las más altas exigencias.

**MISIÓN.**

“Imagen y eventos LM es una empresa de servicios integrales de protocolo, etiqueta e imagen y desarrollo de eventos empresariales, académicos e institucionales que actúa con eficiencia y calidad para satisfacer las necesidades de sus clientes”.

**JUSTIFICACIÓN.**

Los cambios culturales, sociales y tecnológicos requieren estrategias renovadoras a las empresas modernas que hacen parte de nuestro entorno y que exigen cada vez más a sus funcionarios prestar un mejor servicio, para competir con excelente imagen y proyección.

**METODOLOGÍA.**

Talleres vivenciales con técnicas facilitadoras, participativas, reflexivas y constructivas, seguimientos con el fin de afianzar los aprendizajes

**DIRIGIDO A.**

Profesionales en todas las áreas, personal administrativo y de servicio de diferentes empresas, estudiantes y personas en general.

**VALORES.**

Honestidad, cumplimiento, creatividad, calidad y respeto





## Organización integral de eventos

Asesoría - Etiqueta y protocolo personal y Empresarial.  
Logística y organización general de Congresos.  
Seminarios, talleres, reuniones de trabajo, Desayunos, ferias y exposiciones.

### PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IMAGEN, ETIQUETA Y PROTOCOLO PERSONAL Y EMPRESARIAL

IMAGEN Y ESTILO (secretos para la mujer del nuevo milenio)  
SERVICIO AL CLIENTE: PROTOCOLO Y ETIQUETA  
IMAGEN PERSONAL Y EMPRESARIAL  
ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL  
IMAGEN PERSONAL Y CORPORATIVA PARA EL EJERCICIO DEL PROFESIONAL  
ATENCIÓN AL CLIENTE E IMAGEN EMPRESARIAL  
CORTEŚÍA TELEFÓNICA Y SERVICIO AL CLIENTE  
TÉCNICAS TELEFÓNICAS EFICACES  
HERRAMIENTAS PARA SUPERAR UNA ENTREVISTA DE TRABAJO  
HOJA DE VIDA  
TRABAJO DE IMAGEN PERSONAL Y PROFESIONAL  
CURSO CEREMONIAL PARA NIÑOS  
CURSO IMAGEN

#### Celebraciones familiares

Bodas: Organización y protocolo.

- La entrada nupcial
- Llegada a la recepción
- Mesa principal
- Celebración de quince años: Organización y protocolo.
- Primeras comuniones: Organización general.
- Bautizos: Organización general

#### Luz Marina Santa Serna

Administradora de Negocios Universidad Autónoma de Manizales, Facilitadora en procesos de Transformación Organizacional y Comunitaria Universidad Tecnológica de Pereira.

Diplomada en Organización Integral de Eventos -Universidad Externado de Colombia.

Diplomada en Programación Neurolingüística - Fundación Universitaria Área Andina.

- 1er Encuentro Colombiano de Facilitadores - Universidad Tecnológica de Pereira.
- Formación reglamentaria para ejercer funciones de mandos medios SENA, "Protocolo e Imagen Empresarial Universidad en (Autoestima y Liderazgo) Etiqueta y Protocolo Empresarial Asoeventos y eventos S.A.

Curso virtual ceremonial para niños - MGA protocolo y ceremonial  
- Buenos Aires Argentina - septiembre 23 de 2011

Curso imagen - MGA protocolo y ceremonial  
- Buenos Aires Argentina septiembre 23 de 2011



## PERFIL PROFESIONAL

- Facilitadora en el área de Imagen Personal y Empresarial, Protocolo y Etiqueta Personal y Empresaria.
- Herramientas para: llevar a cabo una excelente entrevista, para brindar una buena atención al cliente en los sectores empresarial, docente y personal.
- Organizadora de eventos protocolarios y personales.

## EXPERIENCIA LABORAL

### ÁREA DOCENTE

- Facilitadora talleres a estudiantes de últimos semestres de los diferentes programas diurnos y nocturnos de la Universidad Tecnológica de Pereira – actual.
- Talleres en Comfamiliar de Protocolo Etiqueta e Imagen a estudiantes practicas empresariales SENA – actual.
- Talleres Empleados de Servicios Comfamiliar – imagen y estilo personal, autoestima, protocolo en la mesa y empresarial – 2007.
- Talleres de Imagen y Estilo y Atención al público – Hotel de Pereira, con un seguimiento de 45 horas – 2007.
- Taller de imagen personal – autoestima – protocolo personal empresarial almacén EXITO 2007.
- Talleres de imagen personal, empresarial – autoestima - oficina de círculo de viajes - Pereira 2007.
- Taller personalizado de atención al cliente durante 3 meses con su respectivo seguimiento de 45 horas Amasis Motel.
- Taller Protocolo personal y empresarial Unisarc Santa Rosa.
- Taller Atención Efectiva y Protocolo Empleados de servicio Club del Comercio Pereira.
- Taller Imagen empresarial empleados de Administración Frisby – Pereira

### ÁREA ADMINISTRATIVA

Universidad Tecnológica de Pereira 30 años de servicios, Jefe Oficina de Protocolo durante 15 años, talleres Empleados y Estudiantes en preparación para la vida profesional (Imagen y protocolo) Atención y organización de eventos en general, manejo de imagen empresarial 1.975 - 2005.



Imagen & Eventos



# Imagen & Eventos

Luz Marina Santa Serna

imagenyeventoslm@gmail.com Teléfonos: 3279898 - Fax: 3236293  
Cel: 3176439644 - 3006520520 Nit:34051836-2  
Pereira – Risaralda.

## Etiqueta y Protocolo



incuba inc.