

# Бизнесмен.

1. Стиль в одежде.....	1.
2. Подарки.....	7.
3. Голос.....	13.
4. Клиент всегда прав.....	14.
5. Поведением за столом.....	16.

Современного делового человека можно выделить из толпы сразу.

Из чего складывается этот облик, к характеристике которого можно добавить определение «деловой»? Разумеется, что человек, для которого бизнес - серьёзная работа, учитывает все нюансы, способствующие успеху. Уверенную походку, выразительные жесты, доброжелательную улыбку и другие невербальные сигналы преуспевающего делового человека окружающие воспринимают как должное. Но все ли даже очень деловые и преуспевающие мужчины одеваются правильно? Как должен выглядеть деловой мужчина?

Современное производство и связанная с ним проблема совершенствования деловых отношений заставляют руководителей всё больше обращать внимание не только на прямые, но и на косвенные факторы, которые определяют эффективность деловых связей.

Вряд ли кто-то сейчас будет отрицать, что стиль одежды мужчины влияет на его успех в деловых контактах и правильно выбранный костюм способствует созданию нужной рабочей атмосферы. Одежда руководителя - это часть рабочей среды, она может многое сказать о личности руководителя.

Развитие стиля деловой одежды скорее подобно спокойной реке, чем прихотливому потоку. Деловая одежда не подвержена случайным порывам моды, и поэтому достаточно консервативна.

Варианты одежды, предложенные Т. Моллом (Одежда для успеха. - Л., 1983), универсальны - они разработаны на основе массового изучения влияния одежды на деловой успех.

Искусство сочетания элементов одежды всегда должно учитывать цвет, линию, фактуру и стиль. Неумелое комбинирование может сделать внешность руководителя блеклой (светло-серый костюм, голубая рубашка, светло-голубой галстук с рисунком или зеленая рубашка и синий костюм).

**Стиль.** Для руководителя важно учитывать соответствие стилей элементов одежды. Например, дисгармонично будет выглядеть деловой, несколько консервативный костюм в сочетании с клетчатой рубашкой. Несуразность сочетания костюма с широкими лацканами и узкого галстука также очевидна.

Единства стиля легче всего добиться, выбирая однотонные элементы одежды. Многие мужчины считают, что такие комбинации не привлекательны, но это не так. Например, если руководитель одет в тёмно-синий костюм, белую рубашку и тёмно-красный галстук, то это говорит о его хорошем вкусе. Однотонный костюм должен быть основным элементом одежды делового мужчины. Такой костюм обладает свойством хорошо сочетаться с однотонными цветами и рисунками других элементов одежды, что значительно упрощает выбор

правильной комбинации: костюм - рубашка - галстук. Костюм может быть синим, серым, бежевым, коричневым.

**Сочетания с однотонным костюмом.** С однотонным костюмом сочетается любой рисунок рубашки. Если же ещё добавить однотонный галстук, то получится прекрасное трио: однотонность - рисунок - однотонность. Руководителям следует помнить, что никогда не сочетаются одинаковые рисунки, их всегда надо разделять однотонным элементом. Например, хорошо смотрятся вместе однотонный серый костюм, светлая рубашка с тёмно-красными полосками, однотонный серый галстук, повторяющий цвет костюма. Возможен и другой вариант: те же по цвету костюм и рубашка и тёмно-красный галстук, повторяющий по цвету полоски рубашки. В приведённых примерах галстук полностью повторяет цвет одного из элементов, а сочетание костюма и рубашки достаточно живописно.

Итак, для однотонного костюма имеются три основных варианта:

- а) однотонная рубашка, однотонный галстук;
- б) рубашка с рисунком, однотонный галстук;
- в) однотонная рубашка, галстук с рисунком.

**Костюм в полоску.** С ним не желательно надевать клетчатых рубашек, т.к. клетки диссонируют с полосками костюма и не сочетаются с его деловым, серьёзным стилем. К такому костюму хорошо подойдет однотонная голубая или белая рубашка, а полосы на костюме и сочетание их по цвету с рубашкой придадут освежающий общий вид.

Костюм в полоску и полосатая рубашка - хорошая комбинация в том случае, если полосы одного из элементов не слишком выделяются и пестрят, гораздо труднее найти правильное сочетание в случае, когда и костюм, и рубашка, и галстук имеют рисунок.

К полосатому костюму с однотонной рубашкой больше подойдут галстуки в горошек, с ромбиками, треугольниками.

**Клетчатый костюм.** Рубашка должна быть только однотонной, галстук - без строгой направленности рисунка или одноцветный. Если клетчатый костюм блеклый, то его можно оживить рубашкой. К примеру, синий костюм скучной расцветки освежит ярко-голубая рубашка, особенно если она в тон полоскам костюма. Хорошего эффекта можно достичь светло-серым или голубым галстуком.

Не каждый знает, что сочетание коричневых и синих тонов придает внешнему виду авторитетность и солидность. Например, коричнево-синий костюм в клетку, голубая рубашка и галстук с абстрактным рисунком синих и коричневых тонов.

Если мужчина выбирает костюм оранжевых, бурых или золотистых тонов, то он должен помнить, что в сочетании с белой рубашкой подойдет только галстук, подчеркивающий оранжевую, бурую или золотистую составляющую костюма.

Каждый бизнесмен должен знать, что в деловых ситуациях не рекомендуется отдавать предпочтение одежде ярких расцветок, т.к. такой костюм привлекает к себе внимание и требует особо тонкого вкуса и большого опыта.

**Галстук.** От сочетания рубашки и галстука меняется общий вид любого костюма. Например, в летнем варианте хорошо применять светло-бежевый костюм-тройка, светлая однотонная рубашка, тёмный галстук, что даёт эффект свежести внешнего вида в сочетании с деловитостью.

Галстук может являться одним из главных показателей внешнего вкуса и статуса. К сожалению, большинство мужчин уделяет ему мало внимания.

Чтобы правильно подобрать галстук, необходимо помнить следующее:

а) длина галстука должна быть такой, чтобы в завязанном виде он доставал пряжку ремня;

б) лучший материал для галстуков - шёлк, шерсть и хлопок. Прекрасно смотрится синтетическая ткань под шёлк. Шёлковые галстуки идут к различным тканям и годятся для любых ситуаций. Галстуки из хлопчатобумажной ткани носят в основном летом.

Узоры на галстуке. Однотонный галстук подходит к любой рубашке и любому костюму. Важно только следить за гармонией цвета.

Галстук в горошек также популярен, но элегантнее однотонного. Основной фон галстука должен доминировать в цветовой гамме одежды. Цвет горошка на галстуке желательно подбирать по цвету рубашки. Наиболее распространённым является тёмно-синий галстук в мелкий белый горошек, он придает мужчинам шарм. Чем мельче горошек, тем утончённее внешний вид, галстук в горошек идет деловым людям.

Галстук с тёмными четкими диагональными полосами также подходит для деловой одежды. Консервативные галстуки (с окружностями, ромбами, треугольниками) незаменимы для человека с авторитетным положением. Своей строгостью, чёткостью линий, уравновешенностью такие галстуки подчёркивают положение его владельца.

Галстук с разнообразными рисунками воспринимается окружающими игриво, поэтому не рекомендуется его надевать на серьёзную деловую встречу. Но с другой стороны, он может внести свежесть, если мужчина одет в тусклый, мрачноватый костюм. Разнообразие тонов в абстрактном рисунке подходит почти к любому костюму, особенно в путешествиях и долгосрочных командировках.

Изрядно портят деловой вид мужчины галстуки с изображениями символов, эмблем, с газетным текстом и «шедеврами» живописи. Деловым людям следует избегать чёрных, фиолетовых, пурпурных цветов, пересекающихся и налагающихся рисунков, очень коротких и массивных галстуков, последние особенно не идут грузным мужчинам с короткой шеей.

**Рубашка.** Лучшая ткань для рубашки - это хлопок, такие рубашки приятно носить, они мягкие и выглядят добротно. Рубашки из смеси синтетики и хлопка всегда хорошо смотрятся и почти не мнутся, но в такой рубашке очень душно в жаркую погоду.

Деловым людям рекомендуется избегать шёлковых, блестящих и прозрачных рубашек.

Для того чтобы правильно подобрать рубашку, следует обращать внимание на три основных момента:

1) рубашка не должна собираться в складки и пузыриться вокруг талии, но и не должна вылезать из-под ремня;

2) большое значение имеет количество пуговиц и где они пришиты (особенно для высоких и полных мужчин), т.к. при движении нижняя пуговица выскальзывает из-под ремня, рискуя обнажить живот, т.е. необходимо проследить, чтобы нижняя пуговица была на 8 см ниже ремня, а если её нет - пришить;

3) воротник - самое ответственное место. Он должен быть всегда по размеру. Высота воротничка зависит от возраста, например, высокий воротник скрывает морщины на шее. Сам воротничок должен быть без морщинок и образовывать с узлом галстука единое целое.

Манжеты рубашки должны быть чуть ниже запястья и на 1 см высываться из-под рукава пиджака, плотно прилегать к руке и в то же время давать возможность свободно смотреть на ручные часы.

Только белые и однотонные рубашки свидетельствуют о хорошем вкусе, авторитете, компетентности. Только белые и однотонные рубашки сочетаются с любым костюмом и галстуком. Хороши и пастельные тона - чем бледнее, тем лучше.

Ни при каких обстоятельствах руководителю нельзя носить ярко-красных рубашек.

Если у мужчины болезненный цвет лица, ему следует забыть о сером, желтом и зелёном цветах.

Деловой мужчина должен помнить, что только «новый русский» наденет рубашку темнее, чем костюм, и галстук светлее, чем рубашка. У делового мужчины рубашка должна быть всегда светлее костюма и галстук темнее рубашки.

Вполне подходящий рисунок для деловой рубашки - полосы. Расстояние между полосками может быть самым разнообразным, но чем ближе полосы расположены друг к другу, тем лучше. Не следует носить рубашки с разноцветными полосками, расстояние между которыми более 6 см. На белом фоне полосы могут быть любого цвета, но они должны сочетаться с цветом костюма. Чем темнее полоска, тем лучше. Например, тёмно-бордовая полоска лучше ярко-красной, тёмно-синяя лучше голубой.

К рубашке в клетку те же требования, что и к костюму: клетка должна быть простой и нежной. Разные ковровые рисунки, ленточки, цепочки, кружочки, цветочки, волнистые линии - не подходят для делового мужчины. И конечно, ни один деловой мужчина не позволит себе появиться на работе в рубашке с погончиками.

Ситуация определяет одежду. Опытный руководитель знает, что в разных ситуациях он играет разные роли и должен быть одет соответственно.

Например, рабочие встречи руководителя. В понедельник он встречается с директором объединения. Для этой встречи нужно выглядеть авторитетно, солидно и не вызывающе. К встрече с заведующими отделами следует одеться почти так же, как и в понедельник. В среду - общая беседа с сотрудниками своего отдела. Чтобы атмосфера была дружеской, а психологический климат - располагающим, шеф должен выглядеть проще и «доступней», чем при встречах с высоким начальством. Если предстоит в четверг разговор с равным по должности работником предприятия, то следует постараться выглядеть так же, как и человек, с которым предстоит встреча. А если в пятницу назначена встреча для заключения договора с работником небольшого предприятия, то внешний вид руководителя не должен его подавлять, рекомендуется одеться проще. Все эти приёмы должны быть незаметны, ненавязчивы, только тогда они приобретают психологическое значение для деловых контактов.

Вот какие советы по этому поводу дает Н. Козлов (*Практическая психология. - Ижевск, 1995. - С. 299*):

1. Чтобы произвести хорошее впечатление следует носить:
  - однотонные костюмы, например, серый с бледно-голубой рубашкой и тёмно-бордовым галстуком;
  - бежевый костюм с голубой рубашкой;
  - тёмно-синий костюм с бледной рубашкой;
  - клетчатый костюм бежевых и неярких коричневых тонов.

2. Не носите:

- ничего кричащего;
- ничего контрастного;
- чёрных костюмов с белой рубашкой.

3. Если начинающему руководителю еще только необходимо утвердить свой авторитет, то ему следует носить костюм в тонкую полоску и белую рубашку.

**Выступление перед аудиторией.** Очень важно не остаться незамеченным. Не следует управлять вниманием людей! Если руководитель появится перед аудиторией в бледно-голубом костюме, бледно-голубой рубашке и бледно-голубом галстуке, то на него попросту не обратят внимания и, скорее всего, не будут и слушать.

Важно также и не слиться с фоном. Лучше заранее знать, что будет за спиной во время выступления. Если вдруг оказалось, что выступающий сливается с фоном, то лучше всего в данной ситуации - снять пиджак.

Лучше выглядеть несколько экстравагантно, чем позволить слушателям игнорировать себя. Руководитель должен учитывать, что с некоторого расстояния мелкие детали сливаются, так, костюм в мелкую клеточку может вызвать головокружение, а полосочки - рябь в глазах.

Если руководитель для выступления наденет тёмно-синий или тёмно-серый костюм, обязательно однотонный, белую или очень бледную однотонную рубашку и галстук, сочетающийся с цветом костюма, то он обязательно будет в центре внимания, его услышат в зале.

**Аксессуары.** Само слово «аксессуары» подразумевает нечто второстепенное. Но очень часто именно второстепенные предметы и создают облик делового и собранного человека.

**Ювелирные изделия** - чем меньше, тем лучше. Булавки для галстука, всевозможные значки на лацкане пиджака не придадут блеска. Желательно носить только обручальное кольцо. Запонки должны быть простыми, маленькими и неброскими.

**Ремень** может быть любым, но без вычурной пряжки.

Делового мужчину не красят толстые золотые цепи и медальоны.

**Бумажник** желательно иметь изготовленный из хорошей кожи тёмно-коричневого цвета.

**Атташе-кейс** (дипломат) должен стать незаменимым предметом для делового мужчины, желательно тёмно-коричневого цвета без металлических украшений.

**Ручка** и карандаш должны быть всегда при себе у каждого делового мужчины. Не следует мужчинам писать очень дешёвыми ручками.

**Перчатки** хороши все, но лучше всего из коричневой кожи на тонкой подкладке, хорошо смотрится серый цвет. Замшевые перчатки больше подходят для спорта и отдыха.

Деловому мужчине подойдет **шарф** из шерсти и шёлка любой неброской расцветки, сочетающейся с одеждой. Белый шарф имеет слишком парадный вид.

**Носовые платки** желательно иметь только хлопчатобумажные и белые. Нежелательно покупать цветные носовые платки или платки в тон галстуку.

Для деловых мужчин подходит **обувь** черного и коричневого цвета любых оттенков со шнурками или без, но ни в коем случае не лакированная.

Руководителям необходимо обратить внимание на свои **носки**, которые должны быть тёмного цвета, выше икры и без единой морщинки.

**Плащ.** Самый подходящий цвет для деловых людей - беж, хорош синий, но не чёрный.

Если мужчина носит **пальто**, то оно должно быть из доброкачественной ткани, однотонное, хорошо подходит цвет верблюжьей шерсти. Пальто должно очень хорошо сидеть. Деловой мужчина может носить пальто из замши или кожи, но не чёрного цвета.

**Причёска и прочее.** Характерными чертами делового человека являются аккуратно причёсанные волосы и начищенная обувь.

Руководителю следует подбирать себе причёску, подходящую именно для его среды и обстоятельств. Далеко не всем известно, что причёска делает чудеса с человеческим лицом, она может скрыть и торчащие уши и неправильную форму черепа.

Мужчины с тёмными волосами выглядят авторитетнее и могут усилить это впечатление, если будут носить костюм под цвет волос. Мужчинам со светлыми и рыжими волосами не рекомендуется носить одежду под цвет волос.

Руководителям следует знать, что **борода и усы** никогда еще не способствовали успеху. Борода и усы могут присутствовать лишь тогда, когда необходимо скрыть изъяны на лице. Но и тогда не следует забывать, что пышные усы и усы-ниточки производят неблагоприятное впечатление. Борода и усы должны быть всегда хорошо подстрижены, а во время деловых обедов в них не должны застревать крошки...

**Очки** могут повлиять на общий вид человека. Если же не идут никакие очки, то следует носить контактные линзы. Металлическая оправа больше подходит молодым мужчинам, а более старших визуально делает моложе. Тяжёлые пластмассовые или роговые оправы - в них люди выглядят старше своих лет. Мужчинам с развитой нижней челюстью желательно носить очки в тяжёлой оправе. К узким лицам подходят облегченные оправы.

### **Цвета вашего успеха.**

**Чёрный** - обладает свойством несколько угнетать - и носящего костюм, и смотрящего на него.

**Коричневый** - при первом контакте производит нейтральное впечатление. Однако впоследствии хорошо подобранное сочетание коричневого цвета с другими выглядит очень элегантно.

**Зелёный** - успокаивает и создает ощущение доверия, он хорош для делового костюма, но яркие зеленые тона подходят только для вечерних встреч.

**Синий** - практически универсален для одежды. Он производит благоприятное впечатление в любой обстановке.

**Белый и серый** - хорошо вписываются в рамки делового стиля, но в неформальной обстановке теряются на фоне других, более оживлённых цветов.

**Красный** - идеален для короткого общения в неформальной обстановке: человек в красном хорошо запоминается. Однако при продолжительном контакте будет восприниматься в качестве раздражителя.

Если среди подчиненных много женщин, то начальнику следует одеваться в темные солидные костюмы в полоску, хорошо сидящие на фигуре. Руководитель должен тщательно следить за тем, чтобы его рубашки и галстуки сочетались с цветом костюма, а весь его вид был предельно аккуратным. Мужчина руководитель в женском коллективе на работе должен одеваться так, чтобы его уважали, а не любили...

Некоторые мужчины в любой одежде выглядят неаккуратно. Руководителю необходимо следить за тем, чтобы его обувь была безупречно чистой, причёска аккуратной, рубашка свежей, а узел галстука на месте.

В заключение, можно выделить несколько правил:

- 1) одевайтесь по возможности добротнo;
- 2) следите за чистотой и порядком в одежде;
- 3) если сомневаетесь, что надеть в какой-то конкретной ситуации, то лучше одеться консервативно;
- 4) одевайтесь по возможности в том же стиле, что и люди, с которыми вы должны встретиться;
- 5) не носите ничего кричащего, яркого;
- 6) следите, чтобы ваши волосы были чистыми;
- 7) постарайтесь, чтобы ваши поступки, слова и одежда запоминались с лучшей стороны;
- 8) носите дипломат;
- 9) всегда имейте при себе дорогую ручку и карандаш;
- 10) носите дорогие галстуки и по возможности не снимайте пиджак;
- 11) прежде чем идти на деловую встречу, следует ещё раз посмотреть в зеркало, и вы сами удивитесь, как много мелких погрешностей обнаружите в своей внешности;
- 12) если вы демонстрируете продукцию своей фирмы на выставке, помните, что ваша одежда и весь облик в целом - это частица информации об общем уровне вашего предприятия и о качестве поставляемой продукции.

**Подарки как форма проявления внимания** издавна приняты и в частной, и в деловой жизни. Поводов для дарения множество. Одни связаны со значимыми этапами и событиями в личной жизни и деятельности человека. Другие – с системой поддержания и развития отношений. Третьи – с праздничными календарными датами. И то же в жизни организации: этапы и события; поддержание и формирование отношений с деловыми партнерами, общественно значимых связей; праздничные даты.

Цель подарка в деловой жизни – знак внимания, демонстрация уважения, проявление добрых намерений, заинтересованности в контактах, содействие созданию атмосферы благожелательности, благодарность за плодотворное сотрудничество.

Как и в частной жизни, ценность подарка измеряется не столько его меновой стоимостью, сколько проявленным тактом, пониманием, искренностью и бескорыстием. Нужно всегда помнить, что этика деловых отношений негативно оценивает любую попытку использовать давление на партнёра, прямую и замаскированную форму взятки.

При дарении большое внимание уделяется тому, кто дарит. Тому, кому должен быть вручен подарок. Тому, каковы отношения между ними, степени близости. Как соотносится их служебное и общественное положение, влияние в деловом мире.

Серьезные фирмы, разрабатывая идеологию и политику своей организации в бизнесе, вырабатывают свою политику, связанную с подарками. Это касается отношений внутри коллектива и отношений внешних – с партнёрами, поставщиками, клиентами, в том числе иностранными.

Сначала рассмотрим некоторые рекомендации и опыт, связанные с подарками на работе, внутри коллектива. Служебный этикет имеет иерархический характер, строго учитывает систему взаимодействия сотрудников с

руководителями – служебную вертикаль. По служебному этикету не принято, чтобы сотрудники преподносили своему руководителю индивидуальные подарки. Они могут вручить коллективный подарок к Новому году либо по какому-то особому случаю. Однако если в коллективе существует традиция делать подарки всем мужчинам к 23 февраля или 9 Мая, а женщинам к 8 Марта, то руководители – женщина или мужчина – не могут быть обойдены вниманием. Секретарь руководителя может принять участие в общем подарке или, если они давно работают вместе, преподнести скромный сувенир от себя лично.

В США отмечается “неделя секретарей”. В эту неделю начальники дарят секретарям цветы. Подарки руководителю – официальному лицу, от которого во многом зависят сотрудники, не должны быть слишком дорогими, так как это может поставить его в неудобное положение либо заставит задуматься о подлинных мотивах этого подношения.

Руководитель отдела, организации может сделать подарок сотруднику, лишь опираясь на законное и очевидное основание, чтобы не провоцировать пересуды и сплетни в коллективе. Поводом к вручению подарка могут быть крупное достижение в работе, успешное завершение проекта, сверхурочная работа и т.п. Такие личные события, как рождение ребенка, вступление в брак, окончание учебного заведения, защита диплома, диссертации. И, наконец, юбилей. И очень особый случай – выход сотрудника на пенсию. Руководство обычно определяет, какого рода подарок вручается от имени предприятия или фирмы. Традиционно это могут быть дорогие часы, хрусталь, аудио- и видеоаппаратура. При этом учитываются заслуги и вклад в процветание организации. На подарке могут быть выгравированы имя сотрудника, даты начала и окончания его службы в компании – на память. Обычно в процедуре чествования активно участвуют сотрудники. Они вручают свои подарки, цветы, рассказывают с юмором и признательностью об отдельных эпизодах биографии этого человека.

Когда сослуживцы в связи с важным событием в жизни коллеги хотят вместо маленького подарка преподнести что-нибудь более ценное и памятное, они собирают деньги на коллективный подарок. Каждый, включая непосредственного начальника, вносит, сколько может. Принцип – абсолютная добровольность. В некоторых организациях создается специальный подарочный фонд, чтобы избежать практики постоянных поборов. Коллективно определяется сумма взноса или процент от зарплаты, а также принципы расходования средств из общей кассы. Главное, чтобы покупки подарков не формализовались, люди не стали рассматривать их как форму “возвращения собственных денег”.

Индивидуальные подарки, которые сотрудники, не связанные субординационным соподчинением, делают друг другу, относятся к сфере межличностных отношений. Здесь нет регламентации. Служебный этикет требует от них только проявления такта, скромности и рекомендует вручать свой подарок без демонстрации, в неслужебной обстановке.

Правила делового общения с представителями других организаций базируются на принципах и нормах деловой и корпоративной этики. Сотрудник, независимо от должности и ранга, является представителем своей организации и должен способствовать сохранению и преумножению авторитета компании в бизнесе, в общественном мнении.

Подарки, которые деловые партнеры делают по разным поводам, в том числе с новогодними праздниками, Рождеством, могут варьироваться от сувенирных карманных календариков, вымпелов с эмблемой фирмы, бутылки хорошего вина до весьма ценных презентов. В сомнительной ситуации руководители и рядовые сотрудники не должны забывать о политике своей компании в этом вопросе. В некоторых случаях нужно вежливо поблагодарить за

внимание и решительно отказаться от подарка. Это очень ответственный поступок, неприятный для дарителя. Отказ может быть мотивирован лишь принципиальной позицией компании или, в особых случаях, связан с нарушением такта дарителем, поведение которого воспринимается как давление. Служебный долг не оставляет выбора.

В том случае, когда Вы сами собираетесь подарить что-либо своему партнёру, Вы должны заранее навести справки о политике партнёрской фирмы в данной сфере. В организации могут существовать ограничения и просто запреты. Но и тогда, когда нет официальных препятствий, купите что-нибудь хорошего вкуса, но не очень дорогое, может быть, чисто символическое.

Следует остерегаться подношений официальным лицам, видным бизнесменам, государственным чиновникам, банковским служащим. Здесь очень легко совершить бестактность. Это также касается их секретарей, помощников, ассистентов. При этом следует заметить, что самим секретарям, сотрудникам необходимо быть очень щепетильными и избегать презентов от “своих” и от “чужих”.

Как выбрать подарок? Главное, нужно думать о человеке, соотнести свой дар с поводом. Если Вы недостаточно хорошо знаете вкусы и интересы человека, расспросите заранее о них его друзей, сослуживцев, членов семьи. Не ориентируйтесь только на себя, на свой вкус, свои интересы. Очень тонкое замечание об этом есть у Андре Моруа: “Мужчины по большей части склонны считать, что женщине доставит удовольствие то, что им нравится самим. Что может быть ошибочнее такого представления! Я восхищаюсь таким-то философом и готов подарить полное собрание сочинений той, которой больше пришелся бы по душе самый дешевый мех, самое скромное украшение, пусть даже цветы. Подарки нужно выбирать для того, кому они предназначаются, а не для того, кто их преподносит”<sup>1</sup>.

Подарки официальным лицам, деловым партнёрам, коллегам, друзьям, родственникам или знакомым имеют свою специфику. Изначально – личные вещи, белье можно дарить только очень близким.

Многие солидные организации создают у себя специальный подарочный фонд, который пополняют постоянно. Считается хорошим тоном, когда организация имеет сувениры с фирменной эмблемой. Они могут быть разной стоимости – сувениры и подарки.

Представители фирмы-производителя иногда дарят своим партнерам образцы своих изделий или их макеты. На эти подарки распространяются общие положения этики. Нельзя забывать, что подарки, сувениры с броским логотипом фирмы относятся к разряду рекламной продукции и дарить их уместно только в том случае, когда рекламные цели совпадают с идеей подарка.

Спрашивают, как следует относиться к денежным подаркам. Руководитель организации, коллеги по работе могут вручить деньги юбиляру, новоселу. Близкие родственники, друзья – преподнести деньги молодоженам, новоселам. Денежные подарки вручаются в конверте вместе с поздравительным письмом или адресом.

За границей денежные подарки распространены шире, чем у нас. Дарят деньги в конверте, банковский чек, целевой чек на покупку в конкретном (большом, дорогом, специализированном) магазине, оплачивают уик-энд в красивом месте. Молодоженам могут предоставить карт-бланш на наем автомобиля на один или несколько дней, если известно, что они собираются взять его напрокат. Иногда от имени тех, кому дарят, переводят деньги в благотворительный фонд.

Иногда для юбиляров, отмечающих свои поздние даты, для тех, кто празднует “золотую” свадьбу, устраивают “денежное дерево”. Перед

празднованием к ветвям искусственного дерева или срезанной ветки привязывают скатанные в трубочки или упакованные в красивую бумагу чеки и банкноты. Отдельно от них собираются визитные карточки и поздравления, чтобы вручить их юбилярам.

Но если денежные подарки вызывают у многих сомнения, то цветы можно дарить в любых случаях. В качестве подарка и в дополнение к нему. В последние годы мужчины по торжественным случаям в личной и деловой жизни также с удовольствием принимают их. Цветы дарят деловым партнерам в знак приветствия, по поводу знаменательного события или благодарности за участие в том или ином мероприятии, совместной поездке.

Есть такие поводы, при которых не преподнести цветы нельзя. Если Вы стеснены в средствах, не стесняйтесь вместо букета подарить розу, несколько гвоздик, ветку сирени, фиалки, зимой – сухие цветы.

Цветы дарят срезанными. Но в таких ситуациях, как новоселье, переезд в новый офис, наличие зимнего сада, пристрастие хозяина, можно подарить редкий цветок, миниатюрное дерево, пальму в горшке. Однако на день рождения, свадьбу, в роддом цветы в горшках дарить не принято.

В официальных букетах лучше использовать цветы одного типа. Но очень красивыми могут быть букеты, собранные из разных цветов, если они составлены профессионально. При выборе цветов нужно учитывать повод и адресата. В прошлом язык цветов был этикетным знаком, характеризовал поведение воспитанного человека. Сейчас это знание для большинства утрачено. Мы выбираем цветы, руководствуясь собственным чувством прекрасного. Тем не менее и сегодня полезно знать, что в разных странах есть особое восприятие цвета, цветов, их количества в букете. В России, например, по радостному случаю дарят нечетное количество цветков, четное – в траурные дни. В Венгрии, во Франции, Италии, Испании белые хризантемы – цветы скорби. В Германии и многих других странах красные розы – свидетельство любви, страсти. Неодинаково воспринимаются гвоздики и т.д. Если дарим цветы иностранцам, лучше посоветоваться с кем-либо из знатоков.

Подарок должен быть обязательно красиво упакован, не должен быть анонимным. К нему необходимо приложить визитную карточку или поздравление. С живых цветов целлофановую обертку снимают, если она не является частью аранжировки. В упаковке дарят цветы в аэропорту, на вокзале, при встрече.

У нас в стране долгое время этому не уделяли внимания. И даже теперь, покупая коллекционную куклу в русском национальном (не стилизованном, а настоящем!) костюме – шедевр большого художника, можно услышать от продавца, что коробки нет или она слишком простая. По этикету не дарят алкогольные напитки без коробок. Но фирменного варианта, как правило, нет. Не расстраивайтесь. Во многих магазинах есть специальные отделы, где по Вашей просьбе Ваш подарок сумеют достойно упаковать.

Секретарь-референт, учитывая, что ситуации с вручением подарка могут возникать регулярно, должна иметь в “своем хозяйстве” запас фирменной или просто красивой бумаги, ленты, скотч, пакеты, представительские визитные карточки фирмы.

Большое внимание уделяется самой процедуре вручения. Тому, кто непосредственно вручает подарок, словам поздравления, устным и письменным (адрес). Требуется учесть место, где будет вручаться подарок – на торжественном официальном чествовании, в дружеском кругу сотрудников отдела, в процессе визита к деловому партнеру, на большом семейном торжестве, на маленькой вечеринке, тет-а-тет.

Если многолюдное торжество состоится вне офиса и вне дома, целесообразно не приносить подарков с собой, а передать их заранее. Там же, где состоится прием, праздник, надо отвести для подарков специальный стол. Кто-то из друзей или родственников должен помочь собрать, увезти подарки и составить список, чтобы позже поблагодарить дарителей.

Принимать подарки – тоже искусство. Благодарность – этикетный знак, который требует соблюсти некоторые правила хорошего тона. Подарок следует принять бережно, а не “между прочим”. Посмотрев собеседнику в глаза, одарить его (ее) своей самой лучшей улыбкой и поблагодарить. Затем подарок развернуть и ещё раз поблагодарить за внимание, выбор, время, хороший вкус, остроумие, редкость, практичность, угаданное желание, приятный сюрприз и другое. И все это независимо от того, является ли данный подарок скромным знаком дружеских чувств или представляет собой нечто ценное. Кстати, демонстрировать “суперподарки” другим гостям не вполне корректно. Слова нужно подыскать и в том случае, когда подарок не понравился.

Если на многолюдном празднике Вы не сумели сделать всего этого, если подарок оставлен на столе для подарков, передан через другого, прислан по почте, поблагодарить нужно во всех случаях. Наиболее вежливо – отправить благодарственные письма или открытки. В тексте положено подарок назвать. Если Вам подарили деньги или денежный чек, нужно назвать сумму и упомянуть, на что Вы планируете ее потратить – на специальную покупку, путешествие, театр, создание семейного фонда и др.

Этим летом я гостила у своих голландских друзей в дни семейного юбилея и была свидетелем того, как супруги по списку-перечню полученных подарков писали своим друзьям и родственникам благодарственные письма, каждому свое, особое.

При церемонии вручения коллективного подарка нужно выразить признательность, обратившись одновременно ко всем: “Дорогие друзья!”, “Мои дорогие!” (менее официально), “Уважаемый NN (в адрес руководителя), коллеги...” и т.п. При этом сделать общие поклоны – прямо перед собой, направо, налево – с учетом того, как расположились присутствующие. Если это в “кругу”, пожать двоим-троим руки, остальным поклониться... После торжества можно написать “открытое письмо”, разослать его по местным компьютерным каналам или разместить на доске объявлений.

В деловых контактах с иностранцами также существует практика обмена подарками и сувенирами. Особенно серьезно к этой традиции относятся партнеры из стран Азии. Но и при встречах с американцами и европейскими партнерами нужно приготовить сувениры на случай приема у руководителей фирмы.

По этикету при первой встрече подарки делают представители принимающей стороны. Это знак гостеприимства и желания укреплять и развивать партнерство. Сувениры вручают после подписания всех протоколов, при расставании. Последующий обмен сувенирами обязателен. На официальных встречах при вручении подарков нужно соблюдать иерархию. Руководителю фирмы, делегации – подарок особый. Руководителю делегации подарок вручает руководитель принимающей стороны, членам делегации – сотрудники, помогающие в приеме. Подарки вручают упакованными, но в отличие от бытовой ситуации разворачивать их не нужно. В последующих контактах не следует повторять подарки, кроме спиртных напитков, цветов, конфет. Это считается серьезным нарушением этикета. Рекомендуется вести запись врученных подарков.

Лучшими сувенирами для зарубежных гостей во всех странах считаются чисто национальные. Надин де Ротшильд в книге по этикету на вопрос, что привезти как сувенир из той или иной страны, рекомендует: из Германии –

традиционную керамическую кружку из Мюнхена, саксонский фарфор; из Великобритании – шотландское и ирландское виски, непременную коробку чая от “Фортнам энд Мейсон”; из Бельгии – кружева из Брюгге; из Испании – вышитые скатерти и изделия из кожи; из Голландии – книги по живописи, дельфтский сине-белый фарфор, луковицы тюльпанов и амариллисов... и т.д., и т.п.

Но когда она заводит речь о Москве, то не находит памятных вещей. Автор говорит о главном воспоминании – прекрасной прогулке при луне по Красной площади. Безусловно, такая прогулка запомнится на всю жизнь! И тем не менее мы можем с гордостью подарить зарубежным друзьям и партнерам знаменитые палехскую и федоскинскую лаковые миниатюры, хохломские изделия, вятскую глиняную игрушку с ее бесконечным остроумием и разнообразием, подносы из Жостова, изделия Гжели, вологодское кружево, владимирскую вышивку, золотошвейные изделия из Торжка и многое другое.

Изумительные сувениры делают на российских старинных художественных производствах: каслинское чугунное литье, малая бронзовая пластика и памятные медали, изделия камне- и косторезов, художественное стекло, фарфор, коллекционные куклы в национальных и старинных костюмах. Выполненные великолепными мастерами, эти подарки будут хранить долгую память о поездке в Россию, о встречах с русскими деловыми людьми.

Неплохим подарком может стать бутылка, штоф знаменитых белых и цветных водок завода “Кристалл”. Но это сугубо мужской подарок!

Любителям театра, музыки можно подарить видеозаписи балетных спектаклей Большого и Кировского (Мариинского) театров, записи русской классической и современной симфонической музыки в исполнении отечественных оркестров под руководством таких знаменитых дирижеров, как Евгений Светланов, Владимир Спиваков, Валерий Гергиев, русской церковной музыки, старинных русских и цыганских романсов, песен, танго тридцатых годов. По-прежнему ценят Владимира Высоцкого, Жанну Бичевскую, Булата Окуджаву.

Картинные галереи, художники России, иконопись богатейшим образом представлены в альбомах и видеозаписях. Партнеров могут интересовать различные тематические справочники, словари и др.

Таким образом, выбор есть. Главное – видеть личность того, кому подарки предназначены. Очень важно, как и всегда, в отношении их стоимости, чтобы слишком дорогие не заставляли гостей чувствовать себя вашими должниками.

Книга английского дипломата *Эрнеста Сатоу “Руководство по дипломатической практике”* пользуется мировой известностью. В параграфе 163 “Подарки” автор пишет об этикете обмена подарками: “Существует ясное различие между подкупом, вознаграждением и принятием обыкновенных подарков... В некоторых странах существует обычай в известных случаях, например, к Новому году, посещая друзей или сослуживцев, дарить им цветы. Представители стран, славящихся теми или иными местными продуктами, время от времени дарят своим коллегам образцы этих продуктов. Если эти подарки сколько-нибудь ценные, то принято дарить за них что-нибудь равноценное... При обстоятельствах, сходных с описанными выше, ничего нельзя возразить против их принятия”.

И еще два совета. Выбирая подарок для зарубежного партнера, приехавшего в Россию по делам, стоит принять во внимание вес и размеры презента. И очень важно: подарки не должны вызывать у ваших гостей осложнений при прохождении таможенного контроля.

Собираясь в зарубежную командировку, изучите литературу об особенностях ведения бизнеса в стране, куда Вы едете, о специфике делового этикета, в том числе о местной традиции обмена подарками и сувенирами. Перед отъездом

посоветуйтесь с руководством и о том, как политика Вашей компании по этим вопросам учитывает местные условия.

Андре Моруа в своём эссе пишет: “Вот и настало время делать друг другу подарки. Признаюсь, что я встречаю его с радостью. Не столько из-за тех даров, что мне предстоит получить (на свете мало предметов, способных доставить мне удовольствие), сколько из-за тех чувств, какие побуждают людей делать подарки. Любовно выбранный дар без труда узнаешь среди прочих по стремлению дарителя угодить тем, кому он предназначен, по неповторимости выбора и по тому, как вручается подарок... Но больше, чем получать, я люблю их дарить. Какое удовольствие видеть, как радость озаряет лицо дорогого нам человека”.

## **1. Не забудьте разбудить свой голос.**

Общение по телефону. Казалось бы, чего проще?

Поднимаешь трубку, набираешь номер, называешь абонента и говоришь. Но это на бытовом уровне, где за долгий и бессодержательный разговор, вы в крайнем случае понесете наказание в виде дополнительной оплаты. Совершенно иное может последовать после неудачного телефонного общения для секретаря-референта. Вы рискуете прослыть не только не компетентной, но и получить массу негативных характеристик, типа “стервозы”, “мымры” и прочее, прочее, прочее.

Как показала практика, в период профессиональной адаптации, именно работа по телефонному обслуживанию и выдвигает ряд серьезных проблем.

Начало рабочего дня - это уже телефонные звонки. Проснулось сознание, проснулось тело. Но не всегда вместе с ними просыпается голос. А на том конце провода не видно ни вашего тщательно продуманного туалета, ни совершенного макияжа, рабочим инструментом становится лишь голос. Он-то и подводит. Вялый, невыразительный, запыхавшийся, с хриплым призвуком, - все это оказывает вам плохую услугу.

Сделайте утром до начала рабочего дня небольшую артикуляционную гимнастику, это даст и эмоциональный заряд. Займет эта процедура максимум 5 минут, но результата не получит только ленивый. Итак, вот несколько несложных упражнений такой мини-гимнастики:

( погладьте себя по шее, плечам, поворачивайте, только обязательно медленно, головой сначала в одну сторону, затем в другую сторону, вперед - назад;

(натяните поочередно губы сначала на верхние, а затем на нижние зубы, затем “оскал” - обнажите зубы;

( вытяните губы “хоботком”, затем язык “трубочкой” или “жалом”, короткие энергичные прикосновения к внутренней стороне щек, подверните язык, как бы сложив его вдвое, “поцокайте” о верхнее небо;

( пощиплите себя за ушки, помассируйте мочки ушей, поднимите руки над головой и встряхните кисти.

Готово! Все упражнения необходимо делать 6-8 раз. Кстати, они имеют и эстетический эффект, предупреждают морщины, улучшают циркуляцию крови, а следовательно ваш внешний вид. Эту артикуляционную зарядку можно повторить в течение дня, естественно, наедине. Теперь следующее правило, которому следуйте не только утром, а и в течение всего рабочего дня, опять-таки результат будет двойной. Разговаривая по телефону, держите мышцы живота и ягодич подтянутыми, напрягайте их, а не “растекайтесь” в удобном офисном кресле. Можно охарактеризовать это состояние так: “Постоянно чувствуйте наличие

собственной талии”. Ну, в крайнем случае, то, где она должна быть. Если в самом начале это будет несколько утомлять, то дальше все будет происходить рефлекторно и войдет в привычку. Ваш голос будет получать опору, не “уйдет в желудок”. А в конце дня вы не будете чувствовать боли от напряжения голосовых связок, голос останется энергичным и звучным. Главное условие успеха - тренинг, постоянный, ежедневный, настойчивый.

## 2. “Заговори, чтоб я тебя увидел”

Так наставляли своих учеников древние ораторы. Не менее полезно следовать этой рекомендации и сейчас.

Итак, телефон звонит (кстати, звонит, а не звонит). Офис - не дом. Здесь нельзя обойтись безликими “Алло”, “Да ...”. Вы рискуете потерять время, абонент может просто ошибиться номером, надолго “застрянет”, объясняя то, что к вашей фирме никакого отношения не имеет. Лучше всего сразу назвать фирму, причем составьте наиболее короткий вариант: “Фирма “...” слушает. Здравствуйте!”. Однако и при этой короткой фразе помните, что это уже презентация вашей фирмы и ваша профессиональная самопрезентация. Обязательно при этом улыбнитесь, не важно, что вас не видят. Телефон передаст все оттенки. Улыбка придаст вашему голосу доброжелательность и готовность к общению. Управляйте своим голосом, придавая ему разные оттенки. Конечно же, искреннюю заинтересованность. Он должен быть красивым и выразительным, придавайте голосу разную тональность, произнося слова и фразы на полтона выше или ниже, но не переусердствуйте. Монотонность, односложность, невнятность - это ваши враги номер один. Нельзя быть равнодушным к слову, у каждого из них есть своя звуковая аура. Ведь если вы скажете “замогильным” голосом “бегу”, вряд ли вам кто-то поверит, что вы не поплететесь. Так и приветствие “Здравствуйте” - это пожелание здоровья, а не дежурная фраза. Если в первой части фразы, когда вы называете фирму, должна звучать четкость и энергичность, то “здравствуйте” нужно произносить с оттенком мягкости и теплоты. Слышите ли вы себя сами? Решитесь записать на магнитофон хотя бы несколько своих разговоров. Конечно, в целом голос несколько искажается, но не оправдывайте себя этим. Но и не впадайте в панику и ужас, а работайте, совершенствуйте свой голос, это даст результат.

“До красоты ли голоса, - скажете вы, когда клиент звонит и “выливает” на вашу бедную голову поток отнюдь не комплиментов”. И здесь ответ утвердительный. До красоты! Плюс терпение, доброжелательность и эмоциональная выдержка. На первых порах секретарю-референту, усвоившему в процессе обучения правила этики, кажется, что эти курсы прошли все и попадают в трудную ситуацию. Руководителю нужно передать информацию о том, кто звонил в его отсутствие. Но звонивший, выяснив, что шефа нет на месте, и не подумал представиться, а просто положил трубку. В этом случае ваше негодование мало кого волнует. Используйте маленькую хитрость. На вопрос о том, на месте ли ваш руководитель, задайте свой встречный вопрос: “Кто его спрашивает, представьтесь, пожалуйста!” И только потом вы сообщаете о времени появления вашего босса, а если не уверены в его дисциплинированности, предлагаете оставить номер телефона, по которому можно перезвонить. Спрашиваете, не сможете ли вы чем-то помочь, с кем еще клиент мог бы обсудить свою проблему. При этом все та же вежливость, доброжелательность, подтянутость.

## 3. “Клиент всегда прав”. Всегда ли?

То, что клиент прав, хорошо известная доктрина, но согласитесь, не во всех ситуациях. Прав, вы приносите свои извинения. Не бойтесь извиниться, если чувствуете вину. Во-первых, это обезоружит клиента, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые люди. Но в любом случае, даже во время конфликтной ситуации, когда клиент “обрушивает” поток претензий по поводу работы фирмы или ваших коллег, вы должны оставаться спокойной и уверенной.

Легко ли это? Конечно, нет. Но вы обязаны и в этой ситуации “взрыва” управлять агрессивным собеседником, а не он вами. Учитесь управлять собеседником. Первое - настрой. Усвойте для себя, что при всей вашей преданности и любви к фирме, критикуют все же не вас лично, не настраивайтесь на обиду, раздраженность и такую же агрессивную оборону. Прежде всего необходимо помочь собеседнику снизить его внутреннее напряжение. Пока этого не случится, договориться с ним трудно, практически невозможно. Телефонное общение имеет свои особенности, тут не предложишь чашечку кофе или запасной носовой платок, не отвлечешь занимательным рассказом. Один рабочий инструмент - голос. Как в непосредственном конфликте при общении необходимо “сохранить свое лицо”, так и при телефонном - “сохранить свой голос”. Не пытайтесь “отбиться”, говоря, что принятие претензий и решение проблем не в вашей компетенции, что вы лично ни при чем, если вы действительно не просто секретарь, а референт, консультант лицо значимое. Досконально знаете характер деятельности своей фирмы, ее структуру управления, компетентность и функциональные обязанности сотрудников, кто, что и как решает.

Итак, правило первое. Дайте партнеру “выпустить пар”. Выслушайте, не отвергая “с порога”, используя речевые поддержки, иначе на том конце провода напряжение усилится, возникнет озабоченность, слушают ли вообще:

- да... понятно;
- я вас слушаю ...;
- понимаю вас...;
- так ... так... конечно и т.п.

Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции неэффективны.

Ставьте себя в положение учителя, знающего свое дело лучше, чем ученик, и таким образом это автоматически поднимает ваш статус, вы еще станете в разговоре ведущей стороной: уступите в малом, выиграете в главном. Не позволяйте себе делать негативный обобщающий вывод: “плохой человек”. Он - страдающий человек независимо от того, кто он. Он агрессивен, потому что переполнен отрицательными эмоциями.

Во время гневного монолога попытайтесь понять суть претензии, лучше всего записывать. Но если это невозможно, используйте прием отвлечения, берегите свои силы, они вам еще пригодятся.

В эти минуты можно представить, что вокруг вас оболочка, через которую не проходит агрессия. Или держите в руках ручку, снимая и разжимая пальцы, рисуйте все, что придет в голову, на листе бумаги. Можно сжимать и разжимать пальцы ног, надавливая поочередно то на носки, то на пятки. Не бойтесь, если даже клиент не прав, согласиться с ним:

- я вас прекрасно понимаю ...
- на вашем месте я была бы раздосадована, возмущена ...
- вы, безусловно, правы ...

Улучите момент, если клиент не представился сразу, и попросите его назвать свое имя и отчество, обязательно запишите их, избави бог, в этой ситуации исковеркать, лучше переспросите.

Используйте персональное обращение не сразу, а некоторое время спустя. Клиент в пылу гнева уже и забыл, что назвал их. Звук собственного имени для человека значим, так уж мы устроены. Оно воспринимается как знак уважения к личности.

Обращение к имени поможет вам перейти к следующему этапу разговора. Повторите сами (если успели понять) или попросите партнера повторить основные претензии, однако скажите (не забываем про тон искреннего сочувствия), что вынуждены будете учитывать только факты и объективные доказательства.

- Правильно ли я вас поняла, что ...

- Вы хотели сказать ...?

- Позвольте, я перескажу, чтобы убедиться, правильно ли я вас поняла... Эта тактика устраняет мелкие недоразумения, позволяет выделить главное и, кроме того, она демонстрирует внимание к человеку. А это тоже уменьшает его агрессию.

Выразите сочувствие, но пригласите к совместному размышлению:

- Ваше возмущение, конечно, можно понять, но давайте посмотрим на это с другой стороны...

- Я Вас хорошо понимаю, но давайте вместе подумаем, что можно сделать ...

Попросите сформулировать желаемый конечный результат, взаимоприемлемые варианты решения.

Уместно и обращение к позитивным качествам партнера. Например: "Вы как знающий специалист ... как благородный человек ... как умный человек ..." и т.п. Кому же не захочется подтвердить, что он действительно умный, благородный и знающий?

Если сразу решить все невозможно, назначьте время и встречу, а лучше всего взять координаты и перезвонить самой, когда вы к этому будете готовы сами или ваши коллеги. Но если затем вы забудете свои обещания и не примете деятельного участия в решении проблем, доверия больше не ждите. А информация о вашей необязательности распространится очень быстро. Наиболее благоприятное впечатление на людей производит такой ответ на критику, который содержит конкретные обязательства по поводу того, что будет сделано для улучшения дела, с конкретным указанием сроков и реальных возможностей.

#### 4. Не разрушайте отношений

Независимо от результата, вы должны сохранить свою доброжелательность до конца, завершить разговор в положительном ключе. Выразите свое уважение голосом и словами, не меняйте расположения к клиенту или партнеру, выскажите сожаление по поводу возникших трудностей (но не равнодушным тоном). В условиях конкуренции и нашей непростой жизни вы не потеряете его как будущего клиента или партнера вашей фирмы. А самое главное - "сохраните свое лицо". Порой выдержать "бой", не переходя в оборону ответной агрессией, сродни героизму. И если вам это удалось, пусть компенсацией за ваши действительно героические усилия, станет ощущение победы.

Конечно, победителем вы будете не всегда, разговор может закончиться и тем, что собеседник пошлет вас сами догадываетесь куда. Главное - не заикливайтесь на неудаче, и у вас нет права на обиду, вы обладаете лишь правом на конструктивное поведение. Со временем и опытом вырабатывается навык, и вы будете гибко управлять своим партнером по общению, вы непременно

очаруете своих собеседников по телефону и дадите им прекрасную возможность доказать вам свое уважение.,

### **Поведение за столом.**

! Не опаздывай, будучи приглашенным на обед, завтрак, ужин, чай.

! Не садись за стол, пока не сядут дамы или пока хозяин или хозяйка не пригласят занять место.

! Не предлагай даме, когда сопровождаешь её к столу, левую руку. Мужчина всегда должен предлагать даме правую руку.

! Не забывай, что дама, сидящая рядом с тобой, в особенности по правую руку, имеет право на твое внимание. Даму, сидящую рядом с тобой, следует занимать независимо от того, представлен ты ей или нет.

! Не знакомь после того, как гости сели за стол.

! Не сиди слишком близко к столу или слишком далеко от него.

! Не затыкай салфетку за воротник и не раскладывай ее на груди. Салфетку следует класть на колени.

! В первую очередь необходимо обслужить дам.

! Не ешь суп с конца ложки. Не проси второй порции супа.

! Не сгибайся над тарелкой. Держись по возможности прямо.

! Если хочешь достать что-либо, не тянись через тарелку другого. Не бери хлеб вилкой, бери рукой.

! Не кусай от целого куска хлеба. Хлеб нужно ломать.

! Не намазывай маслом целый кусок хлеба. Ломай хлеб кусочками и намазывай их.

! Не кроши хлеб в суп.

! Не ешь с ножа. Никогда не подноси нож ко рту. Не накладывай на вилку с помощью ножа. Бери на вилку столько, сколько на нее может поместиться без труда.

! Не ешь слишком быстро.

! Не наполняй рот большим количеством пищи.

! Не расставляй локти. Локти должны быть прижаты к бокам.

! Не ставь локти на стол.

! Не поднимай стакан или бокал слишком высоко.

! Не ешь ложкой то, что можно есть вилкой.

! Не старайся зачерпнуть последнюю ложку супа, съесть последний кусочек мяса и т.д.

! Не подавай сам свою тарелку с просьбой о второй порции. Лучше не просить второй порции вообще.

! Не выплевывай кости и прочее на тарелку. Кость следует извлечь изо рта на вилку, прислоненную к губам, и затем положить на тарелку. Фруктовые косточки нужно извлекать изо рта незаметно на ложку.

! Не играй салфеткой, вилкой и другими столовыми принадлежностями.

! Не вытирай лицо салфеткой. Салфеткой можно лишь слегка провести по губам.

! Не поворачивайся спиной к другому, если намерен поговорить с соседом. Не разговаривай с другим через соседа. Не разговаривай с полным ртом.

! Не откидывайся и не разваливайся на стуле.

! Старайся всегда быть спокойным.

! Нероняй нож и вилку. Но если уронил, не смущайся, попроси другую, не придавая значения случившемуся.

! Не пользуйся за столом зубочисткой, если в этом нет необходимости. В крайнем случае делай это незаметно.

! Не угощай непрестанно гостя.

! Не пей много вина. Совершенно недопустимо чрезмерное употребление спиртных напитков.

! Будучи хозяином или хозяйкой, никогда не заканчивай свое блюдо первым. Подожди, когда закончат гости. Это особенно важно, когда подано последнее блюдо.

! Не проси вторую чашку чая или кофе, пока гости не получили по первой.

! Не делай никаких замечаний относительно подаваемого блюда. Не критикуй то, что подается к столу.

! Не отказывайся от какого-нибудь блюда, ссылаясь на то что оно тебе не нравится или что оно тебе вредно. Лучше всего отказаться без объяснения причин.

! Не рассказывай за столом о своих болезнях.

Если Вы прерываете еду, то прибор не должен больше касаться скатерти...

... в других случаях приборы должны лежать на тарелке таким образом

Если еда окончена, то нож и вилку кладут параллельно на правую сторону тарелки