

Jak jeść bezę?

■ Magdalena Rydzik 2008-07-15, ostatnia aktualizacja 2008-07-15 17:11:55.0

Marketing
more



Biznesowi kontrahenci spóźniają się, mlaskają w czasie rozmowy i bezceremonialnie przechodzą na "ty". Eksperti od savoir-vivre'u, którzy zwierzali się "Marketing & More", nie pozostawiają wątpliwości: pracownikom i ich szefom najczęściej wystaje słoma z butów.

Nadzieją na wzrost kultury naszego biznesu jest młoda kadra, która coraz częściej docenia wagę dobrego zachowania. Szkolić chcą się wszyscy - od menedżerów i osób od kontaktów handlowych, po studentów, absolwentów szkół, a nawet przyszłych inżynierów. Na polskim rynku działa już kilkadziesiąt firm PR specjalizujących się w treningach z savoir-vivre'u.

- Jeszcze kilka lat temu naukę o dobrych manierach traktowano jako obowiązującą jedynie dla dyplomatów. Uważano, że wiedza z tego zakresu potrzebna była jedynie lwom salonowym, a więc tym, którzy chodzili na rauty, bale, bankiety, gdzie jadali ostrygi i karczochy. Obecnie, co mnie bardzo cieszy, obserwujemy powszechny pęd do jej zdobywania - mówi Zofia Kosińska, trener Ośrodka Doradztwa i Treningów Szkoleniowych Homo Creatore.

V.S.O.P. i koniec całowania w rączkę

Zatrudnieni w firmach szkoleniowcy uczą: jak elegancko używać telefonu komórkowego, kto i w jakiej kolejności ma się z kim witać, jak zajmować miejsca w samochodzie. Co to jest ubranie sportowe koordynowane i czym się ono różni od dresu. Kiedy założyć frak, a kiedy smoking. Czym się różni R.S.V.P. od V.S.O.P. Co to znaczy "P.T. Klienci", a co się kryje pod "P.T. Dyrektor". W jaki sposób należy jeść kawior, ostrygi czy szparagi. Który upominek dajemy bez opakowania, a który przekazujemy przez posłańca. Co powinno być na wizytówce i kiedy ją wręczamy. Kilkudniowe szkolenie kosztuje od 1000 do 1400 zł.

- Już sam moment witania się sprawia wielu osobom problem. Nie wszyscy bowiem wiedzą, kiedy mogą pierwsi wyciągnąć rękę, a kiedy powinni poczekać na ten gest z drugiej strony. Jak powinno się usiąść do stołu, jak rozpocząć rozmowę. Wizja popełnienia gafy odbiera nam poczucie bezpieczeństwa i pewność siebie - podkreśla Kosińska. Trenerka przypomina też, że na gruncie służbowym decydującym kryterium w wielu sprawach jest zajmowane stanowisko, zaś płeć brana jest pod uwagę bardzo rzadko. Szeregowy pracownik pierwszy wyciąga rękę przy powitaniu tylko w swoim pokoju, gdzie jest gospodarzem. Nie dotyczy to jednak przypadku, gdy gościem jest jego zwierzchnik.

Zdecydowanie nie powinno się całować kobiet w rękę na biznesowym spotkaniu. - Czuję się niezręcznie, mówiąc w trakcie szkolenia, że takie zachowanie należy traktować jako gafę, podczas gdy sam jego gospodarz chwilę wcześniej właśnie tak mnie powitał. Cóż, taka moja rola - wyznaje Kosińska.

Handlowali džinsami w Berlinie to skąd mają wiedzieć

Temat savoir-vivre'u zrobił się tak chwytliwy, że własne szkolenia organizują dla swoich kolegów sami studenci. Przy Akademii Ekonomicznej w Poznaniu działa Studenckie Koło Naukowe Target. - Wymyśliłem ten savoir-vivre w biznesie, bo zawsze mnie to interesowało - przyznaje Artur Strzesak, prezes SKN Target. - Wydaliśmy 90 certyfikatów dla tych, którzy przeszli cały cykl szkoleń - mówi Strzesak. Firmy, które szkolą z savoir-vivre'u, działają na polskim rynku od wielu lat. Jednak prawdziwą popularność przeżywają dopiero w ostatnim czasie. - Tak naprawdę dopiero od dwóch lat szkolenia z tego zakresu cieszą się dużym powodzeniem. Ostatnio prowadziliśmy zajęcia z przyszlými inżynierami z Akademii Górniczo-Hutniczej - chwali się Bartosz Soczówka z firmy Berndson.

Jak podkreślają eksperci, podczas kursów często wychodzi na jaw, że znajomość zasad dobrego wychowania zarówno wśród kadry zarządzającej, jak i tych, którzy dopiero pojawiają się na rynku pracy, wciąż jest jeszcze bardzo niska. Powodów jest kilka. "Złe wychowanie" zaczyna się już w szkole, gdzie brakuje dobrych wzorów do naśladowania. - Profesorowie nie przychodzą na konsultacje, lekceważąc studentów, którzy potem powielają ten schemat i nie szanują czasu innych. Poza tym nigdzie na studiach nie uczą savoir-vivre'u, nawet na kierunkach biznesowych, więc ludzie nie są świadomi, jak bardzo to jest istotne - mówi Marek Urban z IMP Szkolenia, Akademicki Inkubator Przedsiębiorczości. Jego zdaniem, starsza kadra kierownicza w Polsce szkoli się niechętnie, bo uważa, że skoro dotąd radziła sobie dobrze w świecie biznesu, to wiedza o dobrych manierach jest jej niepotrzebna. - Wielu obecnych prezesów to ludzie, którzy dorabiali się w latach 90., jeżdżąc do Berlina i handlując spodniami. Teraz zdarza im się przyjść na spotkanie w podartych džinsach, powyciąganej koszulce i flanelowej bluzie. Białe skarpety to już raczej rzadkość, ale niedopasowane krawaty nadal są na porządku dziennym - podsumowuje Urban.

Inni trenerzy również nie pozostawiają na naszych tygrysach biznesu suchej nitki.

Razi bezceremonialne przechodzenie na "ty". Za faux pas uznawane jest notoryczne nieprzedstawianie się, kiedy ktoś dzwoni. Kobiety zakładają nogę na nogę, noszą odkryte pantofle, a mężczyźni sandały. - Rzadziej udziela się rad dotyczących na przykład zachowania przy stole, bo na kolacje biznesowe chodzą zazwyczaj prezesi, a ci do nauki są niechętni - mówi Joanna Woś z łódzkiej firmy Torque. Karczone są sekretarki, które często nie wprowadzają gości i nie proponują czegoś do picia. Za grzechy główne uznano zaś: spóźnianie się, natarczywość, jedzenie w czasie rozmów telefonicznych. - Kiedyś pewna pani spóźniła się 40 min. na spotkanie ze mną, nie podając żadnej sensownej przyczyny, a potem przyjechała mnie w jakiejś kuchni. Dokoła chodzili pracownicy, którzy robili sobie kawę. To było bardzo dziwne. Zwłaszcza że jej właśnie powinno być bardziej zależeć na tym, żeby mnie dobrze przyjąć - wspomina Urban.

Specjaliści zauważają, że ludzie ulegają pseudomodzie, która jest sprzeczna z obowiązującymi kanonami. Na wieczorowe okazje panie zakładają np. suknie z kozakami, brokatowe kostiumy z grubymi rajstopami i do tego duże torby. - Ludzie odczuwają głód wiedzy o savoir-vivrze, jednak to, co ich otacza, powoduje mętlik, bo nawet media promują antywzorce. A przecież kanony dobrego wychowania są niezienne - mówi Leszek Leopold Kazimierski von Biberstein, arystokrata, który prowadzi zajęcia w Śląskim Instytucie Szkoleń z Tychów. - System komunistyczny promował chamstwo, wulgarność i mierność. I to wciąż pokutuje, bo wzorce - zarówno dobre, jak i złe - wynosi się z domu. Od kogo więc ma się uczyć dzisiejsza młodzież? Tego typu szkolenia pozwalają uporządkować tę wiedzę - mówi Kazimierski.

"Czy ty słyszysz tego idiotę?"

Wskazówki szkoleniowców mają ułatwiać życie. Dobra prezencja i nienaganne maniery to - ich zdaniem - nawet 70 proc. załatwionego kontraktu. - Nawet jeśli popełni się błąd merytoryczny, ale

będzie temu towarzyszyła wysoka kultura, grzeczność, takt i wyczucie, to każdy powie: "nic nie szkodzi". Ale wystarczy jeden odruch lekceważenia, jedno porozumiewawcze spojrzenie w stylu: "czy ty słyszysz tego idiotę?", by argumenty merytoryczne straciły na znaczeniu. Klient czuje się urażony, wychodzi i nie chce mieć więcej do czynienia z takimi osobami, źle widząc przyszłość dalszych z nimi kontaktów - podkreśla Kosińska.

Co o dobrych manierach mówią sami biznesmeni? - Brudne paznokcie, niechlujny ubiór, rozbiegany wzrok - to rzeczywiście odbiera zaufanie do kontrahenta. Bo nawet jeśli biznes wygląda atrakcyjnie i rokuje zyski, a nie mam zaufania do osoby, z którą rozmawiam, to wolałbym takiego biznesu nie robić - przyznaje Robert Gwiazdowski, ekonomista i komentator gospodarczy.

Jednak specjaliści od biznesu radzą zachować umiar w przykładaniu zbyt dużej wagi do dobrych manier. Savoir-vivre będzie przyjemnym dopełnieniem negocjacyjnego sukcesu, jednak w interesach zawsze będą panować twarde reguły gry, a najważniejsze pozostanie meritum. Poważny negocjator nie ulegnie wyłącznie pod wpływem dowcipów i uśmiechów z wybielonymi zębami swojego rozmówcy. PR-owa wydmuszka może być gorsza od brudnych paznokci z porządną ofertą, bo nawet w biznesie forma nie może pozostać bez treści.

3 pytania do Adama Jarczyńskiego, dyrektora generalnego Polskiej Akademii Public Relations

Zakłada Pan już wkrótce Polską Akademię Protokołu i Etykiety. Czy savoir-vivre zrobił się aż tak popularny w Polsce, że liczy Pan na rynkowy sukces?

Zobaczymy, jak rynek przyjmie tę propozycję, bo temat mimo wszystko jest jeszcze nowy. Będziemy mieć wielu specjalistów: od etykiety, krawców, szewców, florystów, restauratorów i kucharzy. Oprócz wykładów z etykiety i protokołu dyplomatycznego dla urzędników, nowością będzie szkoła dla biznesmenów-dżentelmenów i dla lokajów. W tej ostatniej "domowi" menedżerowie będą się uczyć: dobrego wychowania, samoobrony, jazdy samochodem i umiejętnego sprzątania.

Prowadzi Pan pogotowie savoir-vivre; z jakimi pytaniami zwracają się do Pana internauci?

Najczęściej ludzie pytają o precedencję, czyli pierwszeństwo. Są też pytania w delikatnych sprawach. Na przykład: "Mamy pracownika w pokoju, który się nie myje, co zrobić?".

I co Pan doradził w tej ostatniej sprawie?

Pierwszym krokiem, który powinno się wykonać, jest znalezienie kogoś, kto ma bardzo dobrą relację z tą osobą. Można ją poprosić, by delikatnie przekazała zainteresowanemu, że powinien się umyć. Można też dyskretnie to zasugerować, na przykład postawić kulkę z antyperspirantem na biurku lub w szafie tej osoby, zanim pojawi się w pracy. Generalnie zalecam delikatne postępowanie w tej sprawie.

Magdalena Rydzik

Marketing
more