

СОДЕРЖАНИЕ



<i>Благодарности</i>	7
<i>Введение</i>	8
1. Общественные места и мероприятия	11
2. Воспитанный гость	38
3. Радужная хозяйка	58
4. Званый ужин	84
5. Процесс знакомства	118
6. Внешность	131
7. Знакомство и приветствие	142
8. Ежедневные и частые встречи	155
9. В дороге	168
10. Как давать чаевые	181
11. Будьте на связи	190
12. Жизнь на работе	214
<i>Заключение</i>	229
<i>Алфавитный указатель</i>	231

БЛАГОДАРНОСТИ



Эта книга вышла в свет благодаря поддержке и помощи многих воспитанных людей, чье интеллигентное поведение послужило маяком вежливости, моей семье, которая знает, что хорошие манеры — это путешествие, а не цель, и моим друзьям, которые привели примеры своих промахов в личной жизни и на работе, а также при поддержке и помощи тысяч людей, которые участвовали в моих семинарах и общались со мной в социальных сетях.

ВВЕДЕНИЕ



Вы когда-нибудь замечали, что некоторые люди с первой же встречи мгновенно располагают к себе? Вам нравится с ними общаться, и вы с нетерпением ждете новой встречи. Когда вы находитесь с такими людьми, вы чувствуете себя более комфортно. С другой стороны, также есть люди, рядом с которыми вы чувствуете себя неуютно. Вы даже не можете сказать, почему, вступая в разговор с таким человеком, вам хочется оказаться на другом конце света. Чаще всего это — просто ваша реакция на умение другого человека придерживаться определенных норм поведения.

Умение правильно вести себя в различных ситуациях — это ключевая черта леди. Вежливая и любезная женщина чувствует себя комфортно в любой ситуации и способна создать

приятную атмосферу для окружающих. Может показаться, что у нее есть врожденная интуитивная способность к пониманию того, как следует себя вести в определенных обстоятельствах и взаимодействовать с людьми, но это не так. На самом деле большой секрет заключается в том, что люди не рождаются с хорошими манерами, они их приобретают. И это не сложно. Соблюдение этикета может показаться трудной задачей, но на самом деле все довольно просто. Всего-то нужно думать об уважении к другим людям и руководствоваться здравым смыслом при общении с ними. Это означает, что достаточно немного почитать на эту тему, а затем немного попрактиковаться, и вы будете знать, что и как сказать и сделать при любых обстоятельствах. Вы овладеете мастерством этикета.

Стать мастером высшего класса не только легко, но и очень важно. Наши способности во многих областях резюмируются на основе нашего социального поведения. Проходите ли вы собеседование при устройстве на новую работу, строите ли собственный бизнес или создаете новые социальные связи, все это имеет прямое отношение к вашим манерам.

Эта книга содержит много рекомендаций по этикету, которые помогут вам ориентироваться в некоторых наиболее распространенных социальных ситуациях. Обратите внимание на

то, что я сознательно использую здесь слово «рекомендация». На мой взгляд, в противовес широко распространенному общественному мнению, этикет — это не правила. Я никогда не говорю об этикете с точки зрения правил, потому что для каждого правила этикета могу придумать как минимум два или три исключения. Рекомендации допускают разнообразие. Рекомендации ситуативно применимы. Например, в дорогом ресторане вы будете пользоваться вилок и ножом, но, не раздумывая, будете руками есть пиццу дома, в кругу семьи. Важно не только понять, что такое рекомендации по этикету, но также знать, когда и как их применять.

Я надеюсь, что вы будете использовать эту книгу двумя способами. Во-первых, вы достаточно заинтересованы, чтобы посидеть с освежающим напитком в руках и прочесть ее от корки до корки. Во-вторых, вы будете всегда держать ее под рукой на случай возникновения вопросов по этикету. Если вы сталкиваетесь с чрезвычайной ситуацией, касающейся этикета, выходящей за пределы тем, затронутых в этой книге, то, пожалуйста, свяжитесь со мной через сайт Mannersmith: www.mannersmith.com.

Я надеюсь, что вы найдете эту книгу одновременно и познавательной, и интересной.

Глава 1

ОБЩЕСТВЕННЫЕ МЕСТА И МЕРОПРИЯТИЯ



Когда вы находитесь в общественном месте, и неважно, является ли это местом развлечения или храмом, ваше поведение отражается на других людях. Рестораны, театры, концертные залы и спортивные мероприятия — все это места, в которые мы идем, чтобы развлечься. Но вы должны быть уверены, что ваши действия не мешают другим хорошо проводить время. Точно так же и в храме — ваше поведение затронет других. В общественных местах важно проявить уважение, чтобы не беспокоить окружающих вас людей. Более того, знание надлежащих правил поведения

в определенных местах позволит вам чувствовать себя более непринужденно, когда вы там окажетесь.

В РЕСТОРАНЕ

КАК ИЗБЕЖАТЬ ОЖИДАНИЯ: Если вы планируете пообедать в ресторане, забронируйте столик заранее. И неважно, будет это романтическое свидание или обед в большой компании. Это поможет избежать длительного неловкого ожидания. Кроме того, вы же не хотите остаться в компании голодных и недовольных людей? К тому же с помощью сервисов онлайн-бронирования столиков можно заработать баллы по программам лояльности или получить скидку.

КАК ОДЕТЬСЯ: Когда будете выбирать, что надеть, учитывайте уровень заведения, в котором планируете провести время. Бальное платье в придорожной закуской будет выглядеть странно и привлечет ненужное внимание. Точно так же топик с шортами станет «гвоздем программы» (и окончанием вечера) в дорогом ресторане.

НЕ НЕРВНИЧАЙТЕ: Некоторые заведения придерживаются расписания и проводят вас к столу точно по времени бронирования.

Другие порой не в состоянии контролировать все непредвиденные ситуации. Скандал с метрдотелем — не самое лучшее начало вечера, и конечно, это не будет гарантией хорошего сервиса. Лучше подождать пятнадцать минут, прежде чем попытаться поговорить с ответственным лицом, у которого вы можете вежливо поинтересоваться, сколько еще вам нужно подождать, прежде чем ваш столик будет готов. Если метрдотель не спешит предложить вам компенсацию за причиненные неудобства, то после тридцати минут ожидания вы можете осторожно намекнуть на то, что, например, бесплатный коктейль, несомненно, скрасит ваше ожидание. Если метрдотель останется совершенно равнодушным к этой ситуации, дважды подумайте, прежде чем вернуться в это заведение.

ГДЕ ЖДАТЬ: В большинстве случаев метрдотель может предложить подождать в баре, пока столик не будет готов. Отчасти это умный маркетинговый ход ресторана, так как он стимулирует вас потратить больше денег. Если вы хотите подождать в баре, то, пожалуйста, сделайте так. Если нет, то постарайтесь не загораживать вход в ресторан.

ПОВЕДЕНИЕ В БАРЕ: Если приняли решение подождать в баре, то вы не обязаны

делать заказ. Хотя бармен будет призывно поглядывать в вашу сторону, надеясь на чаевые. Если кто-то из вашей компании решил заказать напиток, то остальные должны последовать его примеру. Вы можете взять что-нибудь безалкогольное, это совершенно нормально. В приличных заведениях, если ваш столик освободился, а допить вы не успели, бармен сам принесет ваш напиток. В местах попроще будьте готовы к тому, что свой напиток вам придется нести к столику самостоятельно. И хотя бармены предпочитают, чтобы вы расплачивались по счету прежде, чем сядете за стол, вы можете попросить персонал ресторана включить стоимость напитков в окончательный счет.

ЗАЙМИТЕ СВОЕ МЕСТО: Когда ваш кавалер или сотрудник ресторана отодвигает для вас стул, вы должны подойти с правой стороны. Прежде чем сесть, протяните руки за спину и возьмитесь за сиденье стула. Другой человек будет вам помогать, пододвигая стул вперед; а вам нужно его потянуть и направить.

НЕ БЕСПОКОИТЬ: Находясь в ресторане, обратите внимание на то, как ваше поведение воспримут окружающие. Курение (которое может быть разрешено только на открытых верандах), разговор по телефону или написанные сообщения, громкая речь и скверносло-

вие могут помешать вашим спутникам, а также другим посетителям ресторана наслаждаться трапезой.

ОПЛОШНОСТЬ ПРИ ПОЯВЛЕНИИ БЛЮД НА СТОЛЕ: Даже если ваше блюдо выглядит настолько красиво, что его жалко есть, воспользуйтесь моментом и подумайте, перед тем как сделать очередную фотографию аппетитной еды, как отреагируют на это ваше окружение и соседи по столу. Ваши действия могут нарушить атмосферу вечера. Делайте это с осторожностью.

ДЕТСКИЙ КЛУБ: Заведения, в которых обслуживают посетителей с детьми, легко узнать по более расслабленной обстановке и наличию столовых приборов маленького размера, детским стульчикам и специальному детскому меню. Если вы решите взять с собой детей в ресторан, то вы должны быть готовы уйти в тот момент, как только они своим поведением начнут мешать окружающим. Других родителей, которые потратились на няню для своих детей, чтобы оставить их дома и провести время вдвоем, очень раздражает, когда рядом с их столиком находятся недисциплинированные дети, чье поведение невозможно контролировать.

ОДИНАКОВОЕ КОЛИЧЕСТВО БЛЮД: Каждый из присутствующих за столом должен

заказывать одинаковое количество блюд. Очень неудобно, если перед вами ничего нет, в то время как человек напротив ест. Даже если вы не очень голодны, вы должны соответствовать вашим спутникам. Если кто-то приглашает на обед, он должен спросить у остальных, что они хотят заказать. (Если этот человек вы, то можно, читая меню, упомянуть, что вы собираетесь заказать.) Если конкретного организатора нет, следует отметить, как замечательно все выглядит в меню, и спросить, что все собираются заказывать. Если вам неудобно делать так, ознакомьтесь с меню, чтобы быть готовым заказать каждое блюдо. Если официант сначала подходит к вам, попросите его заняться другими гостями, сделав вид, что никак не можете определиться с выбором, а сами понаблюдайте, что заказывают остальные. Если все заказали закуски, то вы можете сказать что-то вроде: «Консьоме! Звучит великолепно! Пожалуй, я тоже остановлю на нем свой выбор».

ОДИНАКОВОЕ КОЛИЧЕСТВО НАПИТКОВ: Даже если остальные заказали алкогольные напитки, вам необязательно поступать так же. Однако вы должны заказать что-нибудь, будь то содовая или газированная вода. (Для получения дополнительной инфор-

мации по этикету и алкогольным напиткам см. стр. 110).

ОФИЦИАНТ! В кино часто можно увидеть, как главный герой щелкает в воздухе пальцами, подзывая официанта. Этот жест, безусловно, привлечет к вам внимание, но не в хорошем смысле. Намного лучше установить контакт с вашим официантом, встретившись с ним взглядом и дав таким образом понять, что вы нуждаетесь в его внимании. Или попросите другого официанта, чтобы он позвал вашего. В крайнем случае вы можете встать из-за стола, найти менеджера или метрдотеля и попросить их позвать вашего официанта.

НЕ ВАША РАБОТА: Обслуживающий персонал много работает за чаевые. Поэтому позвольте им заработать. Не смахивайте крошки со стола и не передавайте им пустую посуду. Возможно, вы думаете, что таким образом помогаете им, но ваши движения, наоборот, могут помешать их работе. Если официант специально не просит вас передать что-то, то, пожалуйста, воздержитесь от подобных действий.

ЗАБУДЬТЕ О ЕДЕ ДЛЯ СОБАЧКИ: Порции в некоторых ресторанах настолько большие, что их хватит, чтобы накормить целую

семью. Если вы не смогли доесть все, что вам принесли, то прежде чем попросить завернуть остатки с собой, подумайте о том, где и с кем находитесь. Когда вы проводите встречу с важными клиентами, находитесь на первом свидании или в ресторане высокой кухни, от этого стоит отказаться.

ДРУЗЬЯ И ДЕНЬГИ: Если вы и ваши компаньоны будете платить каждый сам за себя, а не делить счет поровну (об этом ниже), то есть два разных подхода, которыми вы можете воспользоваться. Вы можете просто попросить отдельный счет (чем дороже ресторан, тем менее вероятно, что вам придется попросить у официантов отдельный счет, хотя эту любезность можно требовать даже в самых шикарных местах). Или же вы можете просто примерно посчитать, кто сколько потратил. В этом случае каждый человек должен заплатить за свою еду и напитки, включая свою часть налогов и чаевых, плюс немного сверху, так как люди часто склонны недооценивать стоимость съеденного.

ОПЛАТА В РАВНЫХ ДОЛЯХ: В некоторых социальных кругах счет делится поровну между членами компании, независимо от того, что каждый человек заказал. Прежде чем принимать этот подход, вы должны оце-

нить финансовые возможности ваших партнеров по обеду. Человек, работающий в благотворительной организации, который всегда заказывает салат, не должен оказаться в неловком положении и частично оплачивать стоимость заказанного биржевым брокером филе миньон.

ЗЕЛЕНый САЛАТ С ПОМИДОРАМИ И ОГУРЦАМИ И ЯИЧНИЦА-БОЛТУНЬЯ

У вас может быть ограниченный бюджет, и, ужиная с друзьями, вы будете заказывать блюда, соответствующие вашему финансовому положению. Но если от вас ждут, что вы оплатите часть еды ваших компаньонов, вы должны сказать об этом. Вы можете отшутиться и сказать что-нибудь вроде: «Если бы я знала, что мы будем делить счет, я бы заказала лобстера. Но так как я на мели, то взяла просто курицу. Вот деньги за мою еду». Если же вы не хотите, чтобы все знали о вашем затруднительном финансовом положении и обсуждали его, то можете сказать: «О, у меня как раз хва-