

СОДЕРЖАНИЕ



<i>Благодарности</i>	7
<i>Введение</i>	8
1. Общественные места и мероприятия	11
2. Воспитанный гость	38
3. Радужная хозяйка	58
4. Званный ужин	84
5. Что можно и чего нельзя делать на свидании	118
6. Внешность	131
7. Знакомство и приветствие	142
8. Повседневное общение	155
9. Туда и обратно	168
10. Как давать чаевые	181
11. Оставайтесь на связи	190
12. Жизнь на работе	214
<i>Заключение</i>	229
<i>Алфавитный указатель</i>	231
<i>Об авторе</i>	236

БЛАГОДАРНОСТИ



Эта книга вышла в свет благодаря поддержке и помощи многих воспитанных людей, чье интеллигентное поведение послужило мне маяком вежливости, моей семье, которая знает, что хорошие манеры — это путь, 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 хочется общаться и видеться с ними снова и снова. Когда вы находитесь рядом с такими людьми, вы чувствуете себя комфортно. С другой стороны, есть и те, в обществе которых вам неуютно. И вы даже не можете объяснить, почему, вступая в разговор с таким человеком, появляется желание оказаться на другом конце света. На самом же деле это — просто ваша реакция на определенные нормы поведения других людей.

Умение правильно себя вести в различных жизненных ситуациях — ключевая черта вежливой и любезной женщины. Она чувствует себя комфортно при любых обстоятельствах и способна создать приятную атмосферу для

окружающих. И хотя может показаться, что ее способность к пониманию, как себя вести и взаимодействовать с людьми — это врожденный талант, на самом деле это не так. Открою вам большой секрет: люди не рождаются с хорошими манерами, они их приобретают. И это несложно. Соблюдение этикета может показаться трудной задачей, но на 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 часто оцениваются на основе нашего социального поведения. Проходите ли вы собеседование при устройстве на новую работу, строите ли собственный бизнес или создаете новые социальные связи — ваши манеры имеют огромное значение.

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 могу придумать как минимум два или три исключения. Рекомендации допускают разнообразие, они применимы ситуативно. Например, обедая в дорогом ресторане, вы, конечно, будете пользоваться вилок и ножом, но дома, не задумываясь возьмете еду руками, если так будет удобнее. 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, наверняка вы достаточно заинтересованы, чтобы посидеть с освежающим напитком в руках и прочитать ее от корки до корки. А во-вторых, будете всегда держать ее под рукой на случай возникновения вопросов по этикету. Если у вас появится срочный дополнительный вопрос, который выходит за рамки представленных в книге тем, задайте его мне на сайте: 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 побеспокоить 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. Вы же не хотите оказаться в компании голодных и недовольных людей? К тому же с помощью сервисов онлайн-бронирования можно заработать баллы или получить скидку.

КАК ОДЕТЬСЯ: Когда будете выбирать, что надеть, учитывайте уровень заведения, в котором планируете провести время. Бальное платье в баре будет выглядеть странно и привлечет ненужное внимание. Точно так же, как и футболка с шортами станут «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 контролиро-

вать все непредвиденные ситуации. Скандал с метрдотелем — не самое лучшее начало вечера, и конечно, это вовсе не станет гарантией хорошего сервиса. Лучше подождать пятнадцать минут, и уже потом 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, 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 не против подождать в баре, то, пожалуйста, так и сделайте. Если нет, то постарайтесь не загромождать вход в ресторан.

ПОВЕДЕНИЕ В БАРЕ: Если вы приняли решение подождать в баре, вы не обязаны делать заказ. Хотя бармен будет призывно по-

глядывать 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 освобожден, 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.

ФОТОСЕССИЯ ЕДЫ: 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 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 дол-

жен 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 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 простая или газированная вода. (Для получения дополнительной информации 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 постараться встретиться взглядом с вашим официантом, 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 сообщить, что вы готовы сделать заказ.

НЕ ВАША РАБОТА: Прибыль персонала во многом завит от чаевых. 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 ваш официант специально не просит вас передать что-либо, пожалуйста, воздержитесь от помощи.

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 попросить отдельный счет или же вы можете примерно посчитать, кто сколько потратил. В этом случае каждый человек должен заплатить за свою еду и напитки, включая часть 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 оценить 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.