



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



WSCHÓD BIZNESU 2

KULTURA BIZNESU

czyli biznesowy savoir vivre

ARUP

PAG  **Uniconsult**

SPIS TREŚCI

1. Czym jest savoir – vivre?	4
1.1. Czym jest savoir – vivre?	4
1.2. Czy savoir vivre, ogłada, dobre maniery, bon ton, konwenans towarzyski to jest jedno i to samo?	4
1.3. Podstawy savoir vivre na co dzień, zasady i porady dobrego zachowania, dobrych manier.	6
2. Elegancja i klasa w kontaktach zawodowych czyli komunikacja na poziomie	14
2.1. Przestrzeganie zasad dobrego wychowania na co dzień w biurze.....	14
2.2. Jak poprawnie się przywitać? Przestrzegając zasad savoir vivre. Jak przedstawić się i osoby towarzyszące.	15
2.3. Tytułowanie.....	16
2.4. Tytuły zawodowe	16
2.5. Tytuły kurtuazyjne	17
2.6. Tytuły naukowe	17
2.7. Tytuły rodowe	17
2.8. Tytuły na piśmie	17
3. Formy powitania i podstawowe zasady etykiety	18
3.1. Powitanie	18
3.2. Podawanie ręki	18
3.3. Pocałunek w rękę.....	18
3.4. Ekscelencja, magnificencja, eminenca, świątobliwość	18
3.5. Dama	19
3.6. Dyskrecja	19
3.7. Precedencja towarzyska w pracy	19
4. Korespondencja biznesowa	22
4.1. Ogólne zasady redagowania pism	22
4.1.1. Kilka przydatnych wskazówek	22
4.1.2. Styl urzędowy	23
4.1.3. Stałe elementy pisma	23
4.1.4. Inne, ale nie mniej ważne.....	24
4.1.5. Listy.....	24
4.1.6. Komunikatory (np.Gadu-gadu).....	24
4.1.7. Jak prowadzić rozmowę przez telefon. Kulturalne i grzeczne telefonowanie.	25
4.1.8. Jak napisać zaproszenie? Formułowanie zaproszeń. Jak zaprosić elegancko i kulturalnie gości na przyjęcie?.....	25
4.1.9. Telefon komórkowy	27
5. Profesjonalny wizerunek	27
5.1. Jak dobrać odpowiedni strój na każdą okazję, nasz wygląd wyrażany jest przez ubranie, odzież. Savoir vivre a wybór ubioru.	27
5.2. Podstawowe zasady eleganckiego ubioru.....	28
5.3. Podstawowe zasady eleganckiego ubioru.....	31
6. Zachowanie przy stole	32
6.1. Co i jak należy jeść, czym się je, prawidłowe zachowanie przy jedzeniu.....	32
6.2. Jak ułożyć sztucce, podać jedzenie, zorganizować przyjęcie? Przyjmowanie gości.	33
6.3. Nakrywanie stołu	34
6.4. Dobre rady jak należy zachowywać się przy stole w restauracji.	34

6.5.	Jakie sztuce podać do różnych dań, jak poprawnie serwować napoje zimne i gorące. ...	35
6.5.1.	Jakie sztuce podać do ryb:	35
6.5.2.	Jakie sztuce podać do deserów:	35
6.5.3.	Jakie sztuce podać do innych (trudnych) dań:	35
6.5.4.	Serwowanie napojów zimnych	35
6.5.5.	Serwowanie napojów gorących	36
6.6.	Podział win ze względu na barwę i zawartość cukru. Prawidłowa temperatura serwowanego wina.	36
6.6.1.	Wina gronowe	36
6.6.2.	Wina gronowe	36
6.6.3.	Wina gronowe popularne dzielą się na dwie kategorie:	36
6.6.4.	Wina gronowe markowe (gatunkowe) dzielą się na 2 kategorie jakościowe:	37
6.6.5.	Temperatury serwowania win	37
6.6.6.	Podawanie, serwowanie wina białego i czerwonego. Dekantacja wina.	37
6.7.	Restauracja	39
6.7.1.	Płacenie rachunku	40
6.7.2.	Talerz i sztuce	40
6.7.3.	Ułożenie sztuców	40
6.7.4.	Trunki	40
6.7.5.	Wykałaczki	41
6.7.6.	Napiwek	41
6.7.7.	Papierosy	41
6.7.8.	Small talk	41
6.7.9.	Zachowanie przy stole	42
6.7.10.	Kultura picia	42
6.7.11.	Klasyczna kolejność podawania napojów :	42
7.	Podsumowanie	43
8.	BIBLIOGRAFIA	46

1. Czym jest savoir – vivr'e?

1.1. Czym jest savoir – vivr'e?

Savoir – vivre – zwrot pochodzący z języka francuskiego. Zawiera dwa czasowniki w bezokoliczniku, tj. savoir – umieć, potrafić oraz vivre – żyć. W połączeniu tworzą wyrażenie, które można rozumieć jako znajomość obyczajów i form towarzyskich, a także jako umiejętność postępowania i radzenia sobie w różnych złożonych sytuacjach życiowych. Dobre obyczaje to nie tylko kwestia tego kto komu się przedstawia pierwszy lub tego kto komu powinien ustąpić miejsca w tramwaju czy autobusie. To również kwestia kultury języka, stroju, zachowania przy stole. Savoir vivre stał się jednym z najważniejszych wyznaczników profesjonalizmu firmy. Umiejętność właściwego zachowania się w każdej sytuacji przestała być już umiejętnością pożądaną, stała się koniecznością. Biznesowy savoir-vivre obowiązuje zarówno podczas spotkań biznesowych jak i towarzyskich, zaś znajomość zasad międzynarodowej etykiety ułatwia odnaleźć się w każdej, nawet najtrudniejszej sytuacji.

„Słownik wyrazów obcych” mówi tylko, że jest to „znajomość form towarzyskich”. W internetowej „Wikipedii” czytamy: „Savoir-vivre, czyli ogłada, dobre maniery, bon-ton, konwenans towarzyski; znajomość obowiązujących zwyczajów, form towarzyskich i reguł grzeczności obowiązujących w danej grupie. Wyrażenie savoir-vivre pochodzi z języka francuskiego i jest złożeniem dwóch czasowników w formie bezokolicznika. Savoir znaczy wiedzieć, za to vivre znaczy po prostu żyć. Stąd savoir-vivre przetłumaczyć można jako sztuka życia”.

1.2. Czy savoir vivre, ogłada, dobre maniery, bon ton, konwenans towarzyski to jest jedno i to samo?

A co z takimi terminami jak: dobre wychowanie, dobre obyczaje, dobre zachowanie, dobry ton, obycie, kultura współżycia, kultura osobista, kindersztuba, etykieta, protokół, kodeks towarzyski? Czy można używać ich zamiennie z nazwą savoir vivre? Faktem jest, że są potocznie używane zamiennie. Pisze o tym Irena Kamińska-Radomska: „Stopniowo pojęcie etykieta rozszerzało i zmieniało swój zakres, aczkolwiek do dziś dotyczy norm zachowania. Jest używane zamiennie z takimi terminami jak „bon ton”, savoir vivre czy dobre obyczaje. Terminów tych używają zamiennie nawet autorzy podręczników savoir vivre. Świadczą o tym choćby same ich tytuły: „Encyklopedia dobrych manier”, „Sztuka życia, czyli encyklopedia dobrych manier”, „Sztuka bycia i obycia”, „Obycie umiła życie”, „Poradnik dobrych obyczajów”, „Dobre obyczaje”, „Savoir-vivre w życiu zawodowym. Dobre obyczaje kluczem do sukcesu”, „Savoir-vivre. Poradnik dobrego wychowania”, „Protokół w życiu codziennym biznesmena, (savoir vivre)”, „Etykieta menedżera, czyli sztuka dobrych manier w prowadzeniu interesów”, „Doskonała sekretarka. Bon ton i kulinaria na świecie”, „Bon ton”, „Całą dobę w dobrym tonie. Mini poradnik szefa”, „Kodeks towarzyski”, itp.

Świadczą też o tym ich wypowiedzi.

I tak Henryk Ryszard Żuchowski pisze we wstępie do swojej książki pt. „Savoir vivre, wczoraj, dziś i jutro”: „Czytelnicy książek traktujących o dobrym wychowaniu mogą sądzić, że wymagania, które narzuca savoir vivre są wymysłem ludzi, którzy nie mają większych zmartwień, niż wymyślać i stawiać bariery utrudniające wzajemne kontakty. Tymczasem każde zachowanie, które nie przeszkadza otoczeniu i nie wzbudza jego agresji, czyli taki nasz

codzienny sposób bycia, z którego nie zdajemy sobie nawet sprawy, podlega ocenom z punktu widzenia bon tonu”.

Z kolei we wstępie do niemieckiej książki „Podręcznik dobrych manier” czytamy: „Za ojca dobrych manier uważany jest Baron von Knigge. Jego najlepiej sprzedawana książka O postępowaniu z ludźmi z roku 1788, do dziś uznawana jest za pierwowzór grzeczności i dobrego wychowania”.

Ciekawostką jest tu włoska pozycja autorstwa Fiammetty de Cesari, która ukazała się po polsku pod nazwą „Klasyczny savoir-vivre”, a jej tytuł oryginalny jest „Le grandi guide pratiche. Il moderno galateo”. Słowo „moderno” oznacza nowoczesny a termin „galateo” pojawił się jako nawiązanie do odnoszącej się do savoir vivre szesnastowiecznej rozprawy autorstwa Giovanni della Casa, która nosiła tytuł „Il galateo”. De Cesari pisze we wstępie głównie o etykiecie stwierdzając, między innymi, za „Il galateo”, że „przestrzeganie etykiety narzuconej przez społeczeństwo jest nieodłącznym obowiązkiem każdego, kto pragnie do tego społeczeństwa należeć”.

W istocie jednak nie można, jeśli chce się być w pełni zrozumiałym i precyzyjnym, używać zamiennie wszystkich wymienionych wyżej terminów. Najszerszy jest termin savoir vivre. W jego znaczeniu mieszczą się, w zasadzie, ale go nie wyczerpują, znaczenia wszystkich pozostałych terminów. Savoir vivre, czyli sztuka życia to bowiem sztuka, do której potrzebne są bon ton i ogłada, dobre wychowanie, kindersztuba i dobre maniery, która wymaga znajomości i przestrzegania form towarzyskich, kodeksu towarzyskiego, protokołu, konwensu, etykiety, do której potrzebna jest kultura osobista i kultura współżycia, która rodzi dobre obyczaje i dobre zachowania.

Savoir vivre, jak zobaczymy, jest jednak czymś więcej, czymś, co daleko wykracza poza obszary objęte przez znaczenia tych terminów. Znajdujące się na rynku księgarskim podręczniki nie ukazują tego, nie wyjaśniają skupiając się na podawaniu zasad i norm. Uznają, po prostu milcząco, jak się wydaje, nie do końca zasadnie, że savoir-vivre pojawia się wtedy, gdy te zasady i normy są dobrowolnie, w pełni świadomie i z pełnym zrozumieniem przestrzegane.

Jeden z autorów, wieloletni dyplomata i wykładowca etykiety, Edward Pietkiewicz dodaje tylko i to gdzieś na marginesie swoich zasadniczych rozważań, że savoir vivre związany jest z przestrzeganiem prawa, norm moralnych i współżycia społecznego, zasad estetyki, oraz wysokim poziomem kultury humanistycznej (znajomość literatury, historii, sztuki, udział w życiu kulturalnym – lektura wartościowych książek, słuchanie muzyki poważnej, oglądanie przedstawień teatralnych, odwiedzanie wystaw malarstwa itp.). E. Pietkiewicz mówi też o tym, że savoir vivre to również „umiejętność opanowania niechęci i uprzedzeń, nie ujawnianie złego humoru oraz takie cechy, jak dyskrecja, umiejętność słuchania, punktualność, słowność, skromność i uprzejmość”.

Szerszy niż etykieta czy dobre maniery wymiar savoir vivre ukazuje również skrótowo Tadeusz Rojek. Savoir vivre wprowadzony może być w życie częściowo lub całościowo. Realizowany częściowo pojawia się w postaci tylko etykiety, ogłady lub w nieco szerszym wymiarze dobrych manier.

Realizowany całościowo stanowi sposób na życie – sztukę życia, którą uprawia się w szczegółach codziennie w każdym momencie i w perspektywie całego życia i najważniejszych jego spraw, którą uprawia się uprawiając zarazem siebie, swój intelekt, swoją wolę oraz pozostałe obszary swojego człowieczeństwa, którą uprawia się uprawiając określone cnoty, sprawności, umiejętności i zabiegając o bogaty zespół wartości. Po czym można rozpoznać kulturalnego człowieka nawet, jeśli byłby ubrany w łachmany. To ruch ciała, mimika, sposób bycia, wysławiania się, uśmiechu, postępowania nawet w drobnych sprawach – wszystko to mówi nam o tym, kim jesteśmy. To dobre wychowanie

czyni z nas kulturalnych ludzi, budzących sympatię i szacunek. A w czym tkwi istota *savoir vivre*? Po prostu to wgląd na innych. W tym tkwi *ambaras* dobrego wychowania, aby obcować z ludźmi w sposób kulturalny. Ponieważ z natury żyjemy w skupiskach w związku z powyższym dostosowujemy się do siebie wzajemnie. W tym wzajemnym współżyciu zasadą postępowania jest zwalczanie egoizmu, uspołecznienie się liczeniu z innymi. Dobre maniery, dobre wychowanie, poprawne zachowanie, wszystko to esencja *savoir vivre* i nie znaczy ni mniej ni więcej jak życzliwość dla ludzi, uprzejmość, tolerancja, opanowanie emocji, te nienaganne formy powinny być naszymi nawykami zakorzenionymi i wpajanymi od dzieciństwa.

Jeśli jednak los sprawił, że nie wynieśliśmy dobrego wychowania z naszego rodzinnego domu. Nic straconego, można to nadrobić. Sama chęć bycia nienagannym jest już godna pochwały.

Poniższe rady pozwolą Wam nadrobić i przypomnieć jak należy się zachowywać, aby budzić wśród ludzi zachwyty i życzliwość.

1.3. Podstawy *savoir vivre* na co dzień, zasady i porady dobrego zachowania, dobrych manier.

Nie rzadko można spotkać się z opiniami ludzi: „Na co komu ten cały *savoir vivre*?”, „Co mi po zewnętrznych formach?”, „Czy coś się zmieni, gdy nauczę się ładnie posługiwać nożem i widelcem?”

My możemy na takie pytania odpowiedzieć: Zmieni się i to sporo! Przede wszystkim stosunek otoczenia do Ciebie!

Gdy ktoś je kawałek mięsa wprost z noża, przy tym siorbiąc lub mlaszcząc, nikt nie będzie miał ochoty mu towarzyszyć przy posiłku, no chyba tylko osoby jedzące tak jak on. osoby które przywykły do poprawnego zachowania męczą się i tracą apetyt w towarzystwie takiego niechlujka.

Osoba nie posiadająca dobrych manier może stać się pośmiewiskiem, narazić się na przykre żarty i docinki. Lekceważenie zasad, które obowiązują wszystkich, obraca się przeciwko niemu.

Przyjrzyjmy się, jak zmienia nasze zachowanie i samopoczucie odpowiedni strój, np. nowe buty, czapka lub kapelusz, który nam bardzo pasuje, zaczynamy inaczej się poruszać i jesteśmy bardziej pewni siebie. Jak natomiast fatalnie się czujemy, gdy coś nas szpeci, czy to dziura w skarpecie, brak guzika, za krótkie rękawy lub całe nieodpowiednie ubranie (do zaistniałej sytuacji). Ktoś może powiedzieć, że to drobiazgi, ale bardzo odbierające nam humor i pewność siebie.

W *savoir vivre* bardzo ważna jest dyscyplina wewnętrzna. Dobre wychowanie nakłada wiele obowiązków, Np. gdy się spieszymy, pierwszym odruchem było by przepchnięcie osoby która nam stoi na drodze, ale czekamy spokojnie na swoją kolej. Gdy jesteśmy zmęczeni chętnie byśmy położyli się spać, ale nie robimy tego, bo w domu są goście. Boli nas głowa, ale widzimy, że nasza żona (lub matka) jest zmęczona domowymi obowiązkami, więc nie narzekamy tylko pomagamy w gospodarstwie by im ulżyć.

Powoli przywykając do tych drobnych pozytywnych zachowań, stajemy się opanowani, nie władają nami już odruchy, gniew czy humorki. Odnosimy zwycięstwo nad samym sobą, a właściwie nad swoimi słabościami. Tak, zatem od drobiazgów, do umiejętności posługiwania się nożem i widelcem, zdolności kontrolowania swoich odruchów, można dojść do panowania nad sobą, wpłynąć na kształtowanie się charakteru i uosobienia.

Bardzo ciekawą książeczkę (już nieco zapomnianą) wydał w roku 1936 Amerykanin Dale Carneg, pt. „Jak uszczęśliwić innych i samemu być szczęśliwym”. W książce tej autor umieścił praktyczne porady pozyskiwania sympatii, które myślę, że mają bardzo wiele wspólnego z byciem szczęśliwym i tym samym z podstawami Savoir vivre:

1. Interesuj się szczerze ludźmi.
2. Uśmiechaj się.
3. Pamiętaj, że dla każdego nazwisko jest najśłodszym i najważniejszym z dźwięków.
4. Bądź dobrym słuchaczem, zachęcaj innych by opowiadali o sobie.
5. Rozmawiaj z każdym o tym tylko, co jest mu znane i co go interesuje.
6. Usiłuj wzmacniać w każdym poczucie jego wartości i czyń to szczerze.

Oto test, który pozwoli Państwu zorientować się w jakim stopniu znacie etykietę. (prawdziwa może być jedna lub kilka odpowiedzi)

1. Czy można założyć koszulę z krótkim rękawem pod marynarkę?

- a. tak
- b. nie
- c. tylko latem

2. Czy można założyć krawat do koszuli z krótkim rękawem?

- a. tak
- b. nie
- c. tylko krawat sportowy

3. W ubiorze sportowym we wzorki może być:

- a. wszystkie elementy ubioru
- b. spodnie i marynarka
- c. koszula i krawat
- d. tylko jeden element ubioru
- e. krawat i marynarka

4. Gdy sięgamy na przyjęciu po chleb bierzemy go:

- a. ręką
- b. swoim widelcem
- c. przeznaczonym do tego widelcem
- d. przez serwetkę

5. Chleb, który wzięliśmy z koszyka stojącego na stole:

- a. kładziemy na brzegu swojego talerza
- b. kładziemy na specjalnie do tego przeznaczonym talerzyku
- c. trzymamy cały czas w ręku
- d. kładziemy na serwetce obok naszego talerza

6. Kobieta, gdy siada do stołu małą torebkę:

- a. kładzie na kolanach
- b. wieszka na poręczy krzesła
- c. stawia na stole
- d. kładzie na podłodze obok krzesła lub pod krzesłem

7. Kobieta, gdy siada do stołu dużą torebkę:

- a. kładzie na kolanach
- b. wieszka na poręczy krzesła
- c. stawia na stole
- d. kładzie na podłodze obok krzesła lub pod krzesłem

8. Mężczyzna zakłada do ubioru wizytowego

- a. tylko sznurowane półbuty ze skóry
- b. każdy typ półbutów, również nie sznurowane np. mokasyny
- c. tylko półbuty sznurowane ze skóry lub z zamszu

9. Do garnituru ciemnoszarego mężczyzna może założyć

- a. tylko buty czarne
- b. tylko brązowe
- c. czarne lub brązowe
- d. brązowe lub w kolorze garnituru
- e. w kolorze garnituru

10. Krawat wiążemy w ten sposób, by:

- a. jego trójkąt był na poziomie paska do spodni
- b. jego trójkąt był na poziomie 10 cm powyżej paska do spodni
- c. jego trójkąt był na poziomie 10 cm poniżej paska do spodni
- d. obojętne czy a. czy b. czy c.

11. Przed wieczorem spódnice i sukienki muszą sięgać:

- a. obojętna jest ich długość
- b. powinny być po prostu krótkie
- c. najwyżej 6 cm poniżej kolana, a ich najkrótsza długość ma być do 6 cm powyżej kolana
- d. powinny być zawsze poniżej kolan

12. W męskiej kamizelce:

- a. zapinamy wszystkie guziki
- b. nie zapinamy dolnego guzika
- c. nie zapinamy dwóch dolnych guzików
- d. nie zapinamy górnego guzika

13. Gdy jest bardzo gorąco kobieta:

- a. może przyjść do pracy z gołymi nogami
- b. musi przyjść w rajstopach
- c. to zależy od okoliczności

14. Gdy mężczyzna ma na sobie marynarkę z trzema guzikami, to gdy stoi muszą być zapięte:

- a. wszystkie guzik
- b. górny guzik
- c. dwa górne guziki
- d. guzik środkowy
- e. albo wszystkie guziki albo guzik środkowy
- f. albo guzik środkowy albo dwa górne guziki.

15. Kobieta powinna zasłaniać ramiona, plecy i dekolt:

- a. zimą
- b. wieczorem
- c. w dzień
- d. rano

16. Gdy mężczyzna i kobieta stoją pod parasolem powinni stać w sposób następujący:

- a. przodem do siebie
- b. bokiem do siebie
- c. kobieta za mężczyzną

d. mężczyzna za kobietą

17. Nie wolno nam żuć gumy:

- a. w sytuacjach uroczystych
- b. w pomieszczeniach zamkniętych
- c. w obecności innych osób
- d. witając się z kimś
- e. podczas rozmowy z kimś

18. Jeżeli jest gorąco możemy zdjąć marynarkę w niektórych sytuacjach, gdy:

- a. mamy pod spodem koszulę
- b. mamy pod spodem kamizelkę
- c. mamy pod spodem koszulę lub kamizelkę

19. Rozmowę telefoniczną kończy:

- a. ten kto ją zaczął
- b. ten do kogo dzwoniono
- c. osoba starsza
- d. ten komu się bardziej spieszy

20. Perfumy orientalne można używać:

- a. tylko wieczorem
- b. tylko latem
- c. cały dzień
- d. tylko rano

21. Kieliszek do wina białego trzymamy za:

- a. nóżkę
- b. czaszę
- c. jeżeli jest mniejszy i lżejszy za nóżkę, a jeżeli duży i cięższy to za czaszę

22. Pierogi jemy:

- a. samym widelcem
- b. nożem i widelcem

23. Po wejściu do mieszkania znajomych:

- a. witamy się i rozbieramy
- b. rozbieramy się i witamy
- c. rozbieramy się, przechodzimy do pokoju i się witamy

24. Gdy podczas jedzenia w restauracji upadnie kobiecie na podłogę widelec:

- a. sama go podnosi
- b. podnosi go towarzyszący jej mężczyzna
- c. mężczyzna wzywa kelnera i ten podnosi widelec
- d. obojętne kto go podnosi

25. W ramach procedury związanej z proszeniem kobiety do tańca, tańczeniem i odprowadzaniem jej na miejsce mężczyzna wykonuje:

- a. dwa ukłony
- b. trzy
- c. cztery
- d. pięć
- e. sześć

26. Jesteś świeżo upieczonym absolwentem uniwersytetu na przyjęciu rozmawiasz z nieznanym sobie dotąd profesorem; wręczasz mu wizytówkę:

- a. na początku rozmowy
- b. na jej końcu
- c. tylko wtedy, gdy cię o to poprosi

27. Na zaproszeniu na przyjęcie widnieje napis – „black tie”; oznacza on, że masz założyć:

- a. czarny garnitur
- b. smoking
- c. frak

28. Na zaproszeniu na przyjęcie widnieje napis – „habit”; oznacza on, że masz założyć:

- a. czarny garnitur
- b. smoking
- c. frak
- d. strój dowolny

29. Które ryby zjadamy bez użycia specjalnych sztućców do ryb?

- a. pstrągi
- b. śledzie majtasy
- c. plaster wędzonego łososa
- d. węgorze
- e. filet z dorsza
- f. filet z soli

30. Jedząc zupę wkładamy łyżkę do ust:

- a. bokiem
- b. czubkiem
- c. obojętnie

31. Do ust możemy podnosić zupę w:

- a. filiżance z jednym uszkiem
- b. filiżance z dwoma uszkami
- c. filiżance z jednym uszkiem i filiżance z dwoma uszkami

32. Na przyjęciu zorganizowanym w naszym domu zaproszone, zaprzyjaźnione od wielu lat z nami małżeństwa:

- a. usadzamy obok siebie
- b. rozdzielamy je
- c. to zależy od okoliczności

33. Pijąc kawę na stojąco podnosimy filiżankę do ust:

- a. bez talerzyka
- b. razem z talerzykiem
- c. obojętnie

34. Do kawy podajemy:

- a. ciastka
- b. kruche ciasteczka
- c. czekoladki
- d. ciastka i czekoladki
- e. kruche ciasteczka i czekoladki

f. ciastka i kruche ciasteczka

35. Napoleonkę jemy:

- a. łyżeczką
- b. widelczykiem
- c. łyżeczką i widelczykiem

36. Do obiadu mamy przygotowane wino w pięknych, ozdobnych butelkach:

- a. stawiamy je na stole
- b. stawiamy je na specjalnym stoliku
- c. przelewamy je do karafek i karafki stawiamy na stole
- d. przelewamy je do karafek i karafki stawiamy na specjalnym stoliku

37. Jesteś abstynentem lub kierowcą. Podczas toastu podnosisz do góry:

- a. kieliszek wina
- b. kieliszek z wodą
- c. szklaneczkę z sokiem
- d. niczego nie podnosisz

38. Toast można wznieść:

- a. szampanem
- b. białym winem
- c. czerwonym winem

39. Toast można wznieść:

- a. na początku przyjęcia
- b. pomiędzy daniami
- c. podczas deseru
- d. przez cały czas trwania przyjęcia

40. Jesteś gospodarzem przyjęcia. Przed tobą staje zadanie przedstawienia sobie pana X liczącego 50 lat i małżeństwa Z (ona 25 lat i on 30 lat). Przedstawiasz ich sobie w sposób następujący:

- a. Pana X przedstawiasz pani Z, następnie pana Z panu X
- b. Pana X przedstawiasz małżeństwu
- c. Pana Z przedstawiasz panu X, a następnie pana X przedstawiasz pani Z
- d. Panią Z przedstawiasz panu X, a następnie pana Z przedstawiasz panu X.

41. Masz przedstawić sobie gościa z USA, pana C, który ma 23 lata, który do ciebie przyjechał i twoją żonę, która ma 40 lat.

- a. przedstawiasz gościa żonie
- b. przedstawiasz żonę gościowi
- c. mówisz: poznajcie się państwo i sami się sobie przedstawiają.

2. Elegancja i klasa w kontaktach zawodowych czyli komunikacja na poziomie

2.1. Przestrzeganie zasad dobrego wychowania na co dzień w biurze.

Savoir vivre to zwrot, który zaczerpnięty został z języka francuskiego. Nie tłumaczy się go dokładnie na język polski, ale funkcjonuje on w naszym języku jako zwrot „dobre maniere”. Dla lepszego przełożenia tych słów na język polski używa się określeń takich jak zespół reguł grzeczności czy też umiejętności z zakresu postępowania w życiu oraz radzenia sobie w różnorodnych złożonych sytuacjach, z jakimi mamy do czynienia będąc wśród ludzi. Savoir vivre powinien obowiązywać nas w każdym momencie naszego życia, a już szczególnie- w miejscu pracy.

Każde przedsiębiorstwo jest inne. Różni są również zatrudnieni w nich pracownicy oraz ich zachowanie. Jednak jest coś, co wszystkie firmy łączy ze sobą. W każdej z nich pracowników powinna obowiązywać etyka biznesu, która opisuje najważniejsze standardy zachowań wśród pracowników, mających na celu wzajemne okazywanie sobie szacunku, zarówno na linii pracownik- pracownik, jak również pracownik- pracodawca i odwrotnie.

W każdej firmie powinny obowiązywać zasady savoir vivre. Nie są one w żaden sposób jakoś ściśle określone i nałożone na pracowników pod groźbą kary, ale każdy we własnym zakresie powinien się do tych zasad stosować. Zasady te określane bywają zasadami dobrego wychowania. Przestrzeganie zasad savoir vivre w firmie objawiać się zatem może na przykład okazywaniem szacunku innym pracownikom, docenianiem osób, które nami kierują oraz które z nami współpracują itp. Objawem szacunku do danej osoby, lub do wykonywanej przez nią pracy może stać się każda, nawet najdrobniejsza czynność w postaci chociażby otwarcia drzwi tej osobie. O dobrych manierach i wychowaniu świadczy również ukłon, jaki składamy na przywitanie kogoś szczególnie ważnego. Każdy z takich i podobnych gestów jest jednocześnie naszą wizytówką.

W każdej firmie osoby, które zajmują wyższe stanowiska, są stawiane przed szeregowymi pracownikami. To nie jest żadna dyskryminacja. Ustępowanie osobie, która jest wyżej od nas postawiona, jest również objawem dobrego wychowania. W przedsiębiorstwie osoby należące do władz zawsze powinny wchodzić pierwsze do pokoju, jako pierwsze powinny witać się ze zgromadzonymi gośćmi a dopiero później przedstawiają swoich towarzyszy. Dzięki temu już na pierwszy rzut oka widać, kto w danym przedsiębiorstwie jest szefem, a poza tym takie zachowanie bardzo dobrze świadczy o całej firmie.

Savoir vivre stał się w biznesie prawie tak bardzo przydatny, jak wiedza oraz inteligencja pracowników. Dobre wychowanie pracowników bardzo dobrze świadczy o firmie, a co za tym idzie- kształtuje jej pozytywny wizerunek wśród społeczeństwa. Każdy wolałby, żeby w danym przedsiębiorstwie pracowali wyłącznie mili i kulturalni pracownicy, którzy potrafią zachować się w każdej sytuacji. Jeśli przedsiębiorstwo ma z tym problem, to powinno

zdecydować się na przeprowadzenie wśród swoich pracowników kursów z zakresu kultury biznesu. Na takim kursie można dowiedzieć się, jak należy zwracać się do współpracowników, pracodawców i interesantów, jak operować swoim głosem (odpowiednia intonacja itp.), jak zachowywać się przy stole w trakcie spotkań biznesowych, a nawet- jak się odpowiednio ubierać, by wzbudzać powszechne zaufanie i szacunek.

W dzisiejszych czasach firmowy savoir vivre jest naprawdę niezbędny do prowadzenia biznesu. Bez niego nie można utrzymać odpowiednich kontaktów z klientami- ktoś bowiem chciałby „robić interesy” z ludźmi, którzy nie szanują drugiego człowieka. Kultura firmy jest odbiciem kultury, jaka panuje wśród pracujących w niej ludzi. Dbajmy o to, by była ona odbiciem panujących wśród nas i przestrzeganych przez wszystkich zasad etycznych, moralnych oraz obyczajowych.

2.2. Jak poprawnie się przywitać? Przestrzegając zasad savoir vivre. Jak przedstawić się i osoby towarzyszące.

Dobre maniery przydają się wszędzie, a już szczególnie- w biznesie. W tej dziedzinie życia bardzo ważne jest bowiem to, jak nas odbierają inni już przy pierwszym kontakcie. Dlatego bardzo ważne jest, by nie zepsuć tego pierwszego wrażenia.

Pierwszą cechą, która świadczy o tym, że nie obce są nam zasady savoir vivre, jest grzeczność. Czym może objawiać się grzeczność na pierwszy rzut oka? Chociażby tym, w jaki sposób przedstawiamy się nowo poznanej osobie czy też w tym, jak się z nią witamy. Powitanie i przedstawienie się to dwa bardzo ważne momenty, które sprawiają, że wywieramy na innych osobach (klientach, kontrahentach) pozytywne lub negatywne wrażenie. Oto kilka zasad, do których należy się stosować, jeśli zależy nam na pozytywnym odbieraniu naszej osoby.

Po pierwsze, poznając naszego przyszłego klienta, kontrahenta, czy każdą inną osobę- należy zdecydowanym ruchem ucisnąć jej dłoń, patrząc jej przy tym w oczy. Bez tego szczerego spojrzenia osoba może myśleć, że nie mamy dobrych zamiarów w stosunku do niej. Po drugie- witając się nie używamy określeń, które w powszechnym mniemaniu uważane są za wyrażenia slangowe („siema” i „strzałeczka” zdecydowanie tutaj odpadają). Jeśli zaistnieje potrzeba, by coś w tym momencie powiedzieć, wystarczy zwykłe „witam” czy „dzień dobry”.

Jeśli nie jesteśmy sami, musimy zwrócić uwagę na kolejność przedstawiania się. I tutaj zdania specjalistów są niestety podzielone. Niektórzy twierdzą, iż najpierw powinni przedstawieni zostać Ci, co stoją na wyższym szczeblu, bowiem tak nakazuje kultura organizacji. Inni z kolei uważają, iż powinno być zupełnie odwrotnie- przedstawianie osoby mniej ważnej jako pierwszej miało by za zadanie ośmielić ją w kontaktach z innymi. Moim zdaniem prawda tkwi gdzieś po środku- racja również. Wszystko zależy od tego, w jakiej sytuacji się znajdziemy i z kim będziemy w niej uczestniczyć.

Inaczej jest, jeśli strony, które są sobie przedstawiane, częściowo się już znają. Tak więc na przykład w przedsiębiorstwie przedstawienie nowego pracownika pozostałym należy do szefa. Podobnie jest w sytuacji, gdy organizujemy spotkanie czy przyjęcie- to gospodarz wita swoich gości. Zasadniczo osobie, która jest starsza, powinno się przedstawić młodszą osobę. Kobietom natomiast powinno przedstawiać się mężczyzn. Należy przy tym pamiętać, by przedstawiać kogoś jego pełnym imieniem i nazwiskiem a nawet, w miarę możliwości, powiedzieć kilka słów o przedstawianej osobie.

Jeśli chodzi o zasady powitania w biurze, to jako pierwsza powinna się witać osoba, która wchodzi do biura. Natomiast jeśli pozdrawiamy się mijając się na korytarzu- nie ma reguły, kto pierwszy powinien się odezwać. Nie należy również po raz kolejny witać się z osobą,

którą już widzieliśmy. Wystarczy skinąć głową i uśmiechnąć się. Jeśli panowie mają na głowie kapelusz- powinni zdjąć go przy powitaniu.

Czasami nie jesteśmy pewni, kto pierwszy powinien wyciągnąć dłoń. Zasadniczo osoby o wyższym statusie społecznym (w tym również pracodawcy oraz kobiety) powinny jako pierwsze wyciągnąć dłoń. Mężczyźni przy tym powinni witać się gołymi rękoma- kobiety mogą na dłoniach mieć rękawiczki.

W samym momencie witania się z daną osobą, możemy po uścisku jej dłoni bardzo dużo powiedzieć. Często nawet po podaniu sobie dłoni można wyrobić sobie o kimś dobre albo złe zdanie. Jeśli na przykład uścisk dłoni będzie słaby, to możemy przypuszczać, iż osoba, która w ten sposób ucisnęła nam dłoń, jest również słaba i do tego- niezdecydowana. Natomiast zbyt mocny uścisk dłoni może skłonić do refleksji, iż osoba, z którą się witamy, jest zbyt pewna siebie i może mieć skłonności do manipulowania innymi ludźmi. Dbajmy więc o to, by nowo poznane osoby miały o nas dobre wrażenie już po pierwszym kontakcie z nami. Dbajmy o nasz wizerunek stosując powszechnie obowiązujące zasady savoir vivre.

2.3. Tytułowanie

W kontaktach oficjalnych bardzo często spotykamy się z potrzebą tytułowania osób. Prawidłowe przedstawianie osób, zajmujących określone stanowiska lub posiadających odpowiednie stopnie naukowe okazuje się wcale niełatwą sztuką.

Podczas oficjalnych spotkań do przedstawiania, a zarazem tytułowania wyznaczona jest specjalna osoba, najczęściej jest to gospodarz spotkania. Jeśli spotkanie przebiega bez mistrza ceremonii powinniśmy przedstawić się samemu. Ale uwaga wtedy nie można podawać swoich tytułów. Tytułowania może dokonać tylko osoba, która nas przedstawia zgromadzonym.

Umiejętność poprawnego tytułowania przydaje się każdemu, nieraz przecież pojawia się potrzeba przedstawienia kogoś innej osobie i to nie tylko w kontaktach służbowych. Tytuły dzielimy na zawodowe, kurtuazyjne, naukowe i rodowe.

2.4. Tytuły zawodowe

Wiążą się z zajmowanym stanowiskiem i posiadanym wykształceniem. Szczególnie ważne jest tytułowanie osób, które w hierarchii zawodowej zajmują wyższe stanowiska jak: dyrektor, prezes, kierownik. Przedstawiając lub zwracając się w rozmowie do wiceministra lub wicedyrektora, musimy pominąć człon „wice”. Do takich osób zwrócimy się po prostu „panie ministrze” lub „panie dyrektorze”. Natomiast gdy przedstawiamy osobę na niższym stanowisku np. sekretarkę, asystenta, konsultanta powinniśmy ograniczyć się tylko do pan/pani, dodając imię i nazwisko.

Jeśli spotykamy się z byłym dyrektorem lub byłym ministrem, możemy zwrócić się do tej osoby tytułując ją dawną funkcją. W dobrym tonie jednak będzie gdy nasz rozmówca poprosi nas, abyśmy zaniechali następnym razem takiego tytułowania. W Polsce wyjątkiem od tej zasady jest dożywotnie tytułowanie głowy państwa – panie prezydencie. W urzędzie do osób piastujących stanowisko o nazwie dwuczłonowej jak np.: główny księgowy, główny specjalista ds. komunikacji zwracamy się używając tytułów naukowych np. panie magistrze, panie inżynierze, panie doktorze.

2.5. Tytuły kurtuazyjne

Są w głównej mierze wyrazem szacunku i poważania wobec osób, które tytułujemy. Takim sztandarowym przykładem jest zwracanie się uczniów szkół średnich do nauczycieli mianem profesora. W naszym kraju nie używamy zbyt wielu tytułów kurtuazyjnych. Do tej nielicznej grupy jednak zaliczymy:

- ekscelencja – tak możemy zwrócić się do głowy państwa, premiera, ministrów oraz ambasadorów,
- magnificencja – tak podczas różnych uroczystości zwracamy się do rektora wyższej uczelni.

Warto również dodać, że tytuły kurtuazyjne używane są do określenia rangi duchownych w kościele rzymskokatolickim. I tak do kardynała powiemy „eminencjo”, a do arcybiskupa i biskupa zwrócimy się „ekscelencjo”.

2.6. Tytuły naukowe

Przy tytułach naukowych należy przede wszystkim brać pod uwagę ich wagę oraz miejsce. Często używanym tytułem jest doktor i powinniśmy o tym wspomnieć przy przedstawianiu np. „pan doktor Maj”. To samo odnosi się do profesora. W stosunku do lekarzy również używamy zwrotu „pani doktor”, chociaż niekoniecznie musi ona mieć stopień doktora. Zwyczajowo tytuł magistra pomijamy.

Wyjątkiem są tutaj placówki edukacyjne. Na uczelni zawsze zwracamy się do kadry używając tytułu, np. „pani magister” czy „panie doktorze”. W szkołach średnich przyjęło się nazywać każdego nauczyciela profesorem, chociaż przeważnie posiadają oni tytuł magistra, nie wspominając o stopniu profesorskim.

Starajmy się również nie używać zwrotu pan doktor, zastępując go bardziej pasującym pan doktor.

2.7. Tytuły rodowe

W Polsce tytuły rodowe używane są niezwykle rzadko. Można je wprawdzie stosować jako formy grzecznościowe np. hrabio, ale nie w kontaktach osobistych.

Jeśli osoba do której się zwracamy posiada wysokie stanowisko i jednocześnie tytuł naukowy, nie powinniśmy łączyć tych obu tytułów. Nie powiemy Panie doktorze dyrektorze. Wyjątek stanowią tytuły z członem „ksiądz” np. księżę kanclerzu.

2.8. Tytuły na piśmie

Gdy tytułujemy kogoś w korespondencji musimy pamiętać o regule nie skracania tytułów, nie napiszemy Pan Dyr., Panie Prof. Wyjątek stanowią tytuły magister i doktor, można je skracać. Zachowujemy jednak zasady ortograficzne tworząc te skróty, nie stawiamy po nich kropek, gdy tytuł znajduje się w mianowniku. Natomiast jeśli adresatem jest kobieta, odpowiednie formy powinny być oczywiście dopasowane do rodzaju żeńskiego.

3. Formy powitania i podstawowe zasady etykiety

3.1. Powitanie

Przy witaniu się z innymi osobami stosowana jest prosta zasada. Werbalnie pierwsza wita się osoba mniej istotna. Osoba mniej ważna to np. mężczyzna przy spotkaniu z damą, młodszy przy spotkaniu ze starszym, pracownik przy spotkaniu z przełożonym. Jeśli siedzimy, to przy powitaniu powinniśmy wstać albo przynajmniej lekko unieść się na krześle, kobieta nie musi tego robić. Naturalnie podczas powitania (i w ogóle podczas rozmowy) nie wkładamy rąk do kieszeni.

Przy wchodzeniu do pokoju pierwsza wita się osoba wchodząca.

3.2. Podawanie ręki

Rękę pierwsza podaje, w przeciwieństwie do powitania werbalnego, osoba ważniejsza. Przed podaniem ręki należy zdjąć rękawiczkę. Możemy jej ewentualnie nie zdejmować jeśli druga strona tego również nie robi.

Ważny jest też sposób podawania drugiej osobie ręki. Nie należy trzepać dłonią drugiej osoby zbyt energicznie, ale chyba jeszcze gorszą rzeczą jest omdlewający uścisk dłoni bez życia.

Jeśli dłonie mają tendencję do pocenia się, nie można wycierać ich o spodnie czy koszulę, lepiej włożyć rękę do kieszeni i dyskretnie wytrzeć ją o chusteczkę.

3.3. Pocałunek w rękę

Pocałunek w rękę to dosyć staroświecki zwyczaj, niemniej jednak ciągle urzekający. Stosować go należy jednak tylko na bardziej podniosłych spotkaniach, jeśli zdecydujemy się na taki gest, musimy postąpić tak samo z każdą witaną przez nas damą.

Notorycznie popełnianym błędem jest wyciąganie ręki damy do ust. Widać to często na amerykańskich romansach, gdzie amant ciągnie do paszczy rękę niewiasty zalotnie patrząc jej w oczy. Mężczyzna ma się schylić do dłoni damy, która powinna przy przywitaniu zdjąć rękawiczkę. Pocałunek nie jest właściwie pocałunkiem samym w sobie, należy zbliżyć usta blisko do dłoni nie dotykając jej jednak.

Jeśli dama nie życzy sobie pocałunku, powinna podać rękę nisko, kciukiem do góry tak, aby mężczyzna bez problemu domyślił się intencji kobiety.

Gest ten nie jest tak często stosowany w innych krajach i musimy dwa razy zastanowić się zanim wykonamy go we Francji czy Wielkiej Brytanii.

3.4. Ekscelencja, magnificencja, eminenca, świątobliwość

To przykład zasady, którą warto znać, chociaż pewno nigdy jej nie będziemy stosować ;).

Mianem *ekscelencja* określamy w oficjalnych sytuacjach ambasadorów innych krajów oraz biskupów i arcybiskupów. W normalnej rozmowie do ambasadora można zwracać się jednak standardowo "panie ambasadorze".

Magnificencja to oficjalny tytuł rektora w środowisku akademickim. Zwracamy się do niego "Magnificencjo", a w codziennych sytuacjach "panie rektorze".

Mianem *eminencja* określamy kardynałów i zwracamy się do każdego z nich "Wasza Eminencjo".

Tytuł *świętobliwość* zarezerwowany jest jedynie dla papieża. Stosujemy tutaj zwrot "Wasza Świętobliwość".

Wszystkich tytułów naukowych używamy jedynie w kontaktach oficjalnych. "Pan doktor" po godzinach pracy czy w podróży staje się po prostu "panem".

3.5. Dama

Dama w towarzystwie mężczyzny jest zawsze stroną uprzywilejowaną. Standardem jest już otwieranie kobiecie drzwi i przepuszczanie ją pierwszą.

Dama zawsze idzie po prawej stronie mężczyzny, również po schodach jeśli ich szerokość na to pozwala. Jeśli jednak nie, kobieta jako pierwsza wchodzi po schodach. Przy schodzeniu pierwszy idzie mężczyzna. Może to wywołać dziwne reakcje wśród osób mających lekkie braki w *savoir-vivre*, wszakże dama zawsze kroczy pierwsza. Ta sytuacja jest jednak wyjątkiem.

Mężczyzna podaje kobiecie płaszcz, odsuwa i przysuwa krzesło, wstaje gdy kobieta wchodzi do pokoju i siada dopiero, gdy usiądzie kobieta, odwozi kobietę do domu po prywatnym spotkaniu i odprowadza do drzwi oraz nigdy nie podaje pierwszy ręki.

3.6. Dyskrecja

Dyskrecja, takt i skromność to podstawowe pojęcia *bon tonu*. Widząc jakiegokolwiek człowieka myślimy o nim - jak jest ubrany, jak się zachowuje, co i jak mówi. Nie znaczy to jednak, że musimy go komentować.

Jeśli zauważyliśmy, że podczas posiłku ktoś wstaje od stołu wychodząc do toalety drugi czy trzeci raz, nie należy komentować czy wyśmiewać jego problemów żołądkowych, gdyż współbiednicy i tak zapewne wiedzą już o nich.

Bardzo ważna, jeśli nie ważniejsza, cecha to skromność. Nie jest nietaktem poinformowanie przyjaciół o nowej pracy, samochodzie czy wycieczce do ciepłych krajów. Bardzo dużym nietaktem i dowodem braku klasy i *lansowania się* jest natomiast ciągła dyskusja o sobie, swoich doświadczeniach, swoich opiniach, swoich wrażeniach. Nawet jeśli jesteśmy gościem honorowym (a może szczególnie wtedy?), takie zachowanie zostanie odebrane jako grubiańskie. O wiele lepiej przyjęci zostaniemy jeśli wyjdziemy z założenia, że "jesteśmy w towarzystwie ważni, ale absolutnie nie najważniejsi" lub bardziej przemawiające do niektórych "zawsze jest ktoś ładniejszy, bogatszy, bardziej inteligentny, wykształcony i obyty w towarzystwie niż ja, jeśli więc zacznę się przechwalać ryzykuję, że ta osoba wtrąci się do dyskusji i udowodni jak ograniczona jest moja wiedza i wyjdę na głupca, a takie sytuacje na długo zapadają w pamięci".

Należy również uważać podczas zwracania innym uwagi. Dyskretne pouczenie z uśmiechem drugiej osoby w naszym wieku najprawdopodobniej zostanie odebrane jako gest przyjaźni i dobra, serdeczna rada. Jednak zwracając uwagę obcym osobom i ludziom starszym ryzykujemy, że odbiorą naszą życzliwość jako afront czy nawet potwarz.

3.7. Precedencja towarzyska w pracy

W pracy podstawowa i obowiązująca jest precedencja służbowa: zawsze ważniejszy jest ten kto ma wyższe stanowisko niezależnie od płci i wieku.

Precedencja ta obowiązuje jednak tylko tam, gdzie jest zależność służbowa.

Szef jakiegoś działu przedsiębiorstwie, który nie ma żadnych relacji służbowych z osobami z innych działów musi odnosić się do nich według procedencji towarzyskiej, a więc biorąc pod uwagę ich wiek i płeć.

Obowiązują go zatem wobec nich wszystkie zasady towarzyskiego *savoir vivre*, takie jak w odniesieniu do gości (gdy pracownik z innego działu przychodzi do jego działu) i takie jak w życiu towarzyskim.

Czy oznacza to jednak, że nigdy w ramach naszych zachowań na obszarze firmy nie uwzględniamy wieku i płci? Czy fakt, że w firmie obowiązuje precedencja biznesowa oznacza, że nie stosuje się tu precedencji towarzyskiej? W wielu sytuacjach służbowych pojawia się zażębienie się obu precedencji, które może rodzić problemy z etykietą.

Wiele osób w życiu prywatnym nie uwzględnia zasad *savoir-vivre'u* i wskazań etykiety, ale uczy się i przestrzega etykiety biznesu, bo „takie są wymogi firmy”, bo to „pomoże w karierze”. Osoby takie traktują często etykietę biznesu jako jeszcze jeden wewnętrzny regulamin, zespół przepisów, które należy wypełniać zgodnie z ich literą. Podręczniki etykiety biznesu zwracają uwagę na to, że przyjęcie takiej postawy powoduje, że właściwe przestrzeganie zasad etykiety biznesu się nie udaje, a w pewnych sytuacjach prowadzi do zachowań całkowicie z nią sprzecznych. Etykieta biznesu nie jest bowiem czymś takim jak wojskowy dryl, nie jest pustym ceremoniałem. Ma swojego ducha, swoją filozofię, swoje pozabiznesowe - ludzkie i kulturowe - aspekty, jest związana z tymi zjawiskami, które sygnalizują choćby takie pojęcia jak „kultura osobista” i „człowiek z klasą”. Etykieta biznesu jest integralną częścią *savoirvivre'u*, jego pewną modyfikacją odnosząca się tylko do tych sytuacji, które można określić jako służbowe. We wszystkich innych wypadkach obowiązuje obyczaj towarzyski. Widać to w sposób wyraźny, gdy podejmujemy problematykę precedencji w pracy.

Podstawową wartością dla precedencji służbowej jest stanowisko zajmowane w hierarchii firmy czy instytucji. Jeżeli mamy usadzić przy stole konferencyjnym prezesa, jego zastępcę, kierownika działu i zwykłego pracownika, nie będzie żadnych problemów w ustaleniu kto ma zająć miejsce najważniejsze, kto drugie, kto trzecie. Co zrobić jednak, gdy przy tym stole obok prezesa i wiceprezesa ma zasiąść kilku czy kilkunastu kierowników równorzędnych działów? Można oczywiście wybrać najłatwiejszą metodę stosowaną często w dyplomacji - usadzić ich alfabetycznie. Najpierw usiądzie więc pan Adamski, potem pan Błoński, następnie Celiński. Można ustalić kolejność ich ważności biorąc pod uwagę ich staż pracy w firmie lub zasługi dla firmy. Można jednak również spokojnie zastosować tu precedencję towarzyską, preferując osoby starsze i kobiety. To ostatnie rozwiązanie wniesie w życie firmy pewną kulturę wyższą, będzie znakiem jej klasy.

Zastosowanie precedencji służbowej jest najłatwiejsze w odniesieniu do osób posiadających wyższe stanowiska niż nasze. Gdy spotykamy na korytarzu naszego szefa nie mamy żadnych wątpliwości, że należy przepuścić go w drzwiach. Gdy jednak spotykamy w takiej samej sytuacji podwładnego, może pojawić się pewien problem. Wyobraźmy sobie, że korytarzem zbliża się do drzwi trzydziestoletni szef działu i jego sześćdziesięcioletnia pracownica. Precedencja służbowa nakazywałaby, aby przez drzwi przeszedł najpierw szef, a potem jego pracownica. Jeżeli szef spieszy się gdzieś w ważnych sprawach służbowych, nie możemy mieć żadnych wątpliwości - nie przepuszcza w drzwiach pracownicy, jeżeli trzeba, wymusza pierwszeństwo. Jeśli jednak szef się nie spieszy, jest człowiekiem z klasą, posiada wysoką kulturę osobistą, to zachowuje się kurtuazyjnie i przepuszcza w drzwiach swojego podwładnego, bo jest on kobietą i do tego dwukrotnie od niego starszą.

Kiedyś zgłosiła się do mnie na konsultację oburzona kierowniczką sekretariatu w jednej z poważnych instytucji (kobieta czterdziestokilkuletnia). „Nasz sekretariat - powiedziała -

odwiedza, tak na pogaduszki, młoda dziewczyna z innego działu. Szef traktuje ją jak damę - przepuszcza ją w drzwiach, podsuwa jej krzesło. Nigdy nie postępuje tak wobec mnie. Odbieram to jako osobistą obrazę”.

Wyjaśniłem tej pani, że jej pretensje do szefa są nieuzasadnione, że nie zauważyła, że opisana przez nią sytuacja jest typową sytuacją, w której występują obok siebie precedencja służbowa i precedencja towarzyska. Każdy pracownik, a przede wszystkim pracownicy zajmujący stanowiska kierownicze, musi pamiętać o tym, że precedencja służbowa funkcjonuje tylko tam, gdzie występuje zależność służbowa i tam, gdzie pojawiają się relacje służbowe. Młoda dziewczyna z innego działu, przychodząca do nas w sprawach w istocie prywatnych, nie podlega w naszym dziale w żaden sposób precedencji służbowej. Należy zatem zastosować w stosunku do niej precedencję towarzyską. Gdyby szefowi nie podobało się to, że w godzinach pracy dziewczyna ta zwraca głowę jego pracownikom, nie powinien jej zwracać na to uwagi, ale zastosować właściwą drogę służbową: pouczyć swoje pracownice lub zwrócić się do jej przełożonego.

Takie współwystępowanie precedencji służbowej i towarzyskiej pojawia się w firmie w różnych sytuacjach i kontekstach, i nie zawsze łatwo jest rozstrzygnąć, według której z tych precedencji należy postąpić.

Najprostsza sytuacja jest wtedy, gdy spotykają się ze sobą na terenie firmy osoby należące do niższego personelu. Gdy zachodzą pomiędzy nimi relacje służbowe, osoby te muszą traktować siebie, w świetle precedencji służbowej, jako jednostki równorzędne. Gdy więc do pokoju, w którym siedzi starsza pani, wchodzi młody pracownik z innego działu i nie ma żadnej sprawy służbowej, ona wita go siedząc. Gdy będą oboje opuszczali pomieszczenie, on jest zobowiązany przepuścić ją w drzwiach. Gdy odwiedzi ją równie młody pracownik w sprawie służbowej, ona jest zobowiązana wstać na powitanie. On nie ma obowiązku przepuszczać jej w drzwiach gdy opuszczają pomieszczenie, ale gdy ją przepuści, będzie to dobrze o nim świadczący akt kurtuazji.

Byłem kiedyś obecny na przyjęciu bufetowym organizowanym z okazji przyznania tytułu „Księgowy Roku”. W zaproszeniu na to przyjęcie można było znaleźć informację, że należy się pojawić na nim z osobą towarzyszącą. Kategoria „osoba towarzysząca” jest kategorią z zakresu etykiety towarzyskiej. Z reguły jest to żona lub mąż. Może to być jednak jakakolwiek osoba płci przeciwnej. Osobę towarzyszącą traktujemy zawsze z rewerencją, a gdy jest to kobieta, ze szczególną kurtuazją. Na to przyjęcie wielu biznesmenów przyszło z własnymi sekretarkami i wyraźnie pomyliła się im precedencja służbowa z precedencją towarzyską. Traktowali zatem te panie jako swoje pracownice, tak jakby byli nadal w pracy. Kilka z nich ubranych w eleganckie kreacje niosło za swoimi szefami teczek. Fakt, że te panie były w istocie nadal w pracy nie mógł tu jednak niczego zmienić. Przyszły tu bowiem wypełniać wymogi etykiety towarzyskiej i według niej powinny być traktowane. Ich szefowie popełnili znaczne faux pas świadczące o tym, że zabrakło im, również biznesowej, ogłady i pewnej klasy.

Na przyjęciach organizowanych w świecie biznesu często występuje zjawisko już nie tyle współwystępowania precedencji biznesowej i towarzyskiej, ale również problemy trudniejsze, wynikłe ze swoistego krzyżowania się tych precedencji. Świetny przykład takiego krzyżowania podawany jest na kursach etykiety biznesu prowadzonych w Niemczech. Przedstawia się tam mianowicie taką sytuację. Na uroczyste przyjęcie bufetowe, zorganizowane z okazji dwudziestolecia istnienia firmy, pracownicy przybywają wraz ze swoimi współmałżonkami. W pewnym momencie natrafiają na siebie szef firmy (35 lat) w towarzystwie żony (35 lat) i kierownik jednego z jej działów (60 lat) wraz żoną (60 lat). Szef nie zna żony kierownika. Kierownik nie zna żony szefa. Panie się nie znają. Trzeba się zatem nie tylko przywitać, ale przedstawić sobie osoby, które się nie znają. Gdy pojawia się taka sytuacja, osoba inicjująca ten proces musi ustalić sobie (może być w myśli) listę obecnych

osób według precedencji, musi zatem określić kto jest najważniejszy, kto jest numer 2, kto 3. Profesjonaliści starają się przewidzieć dużo wcześniej wszystkie takie sytuacje i sporządzają sobie notatki zawierające potencjalne listy. Jeśli sporządzalibyśmy listę wymienionych wyżej osób według precedencji służbowej, numerem jeden byłby oczywiście szef. Takiej listy nie możemy jednak sporządzić, bo te panie nie podlegają precedencji służbowej. Jeśli sporządzalibyśmy listę według precedencji towarzyskiej, numerem jeden byłaby żona kierownika (najstarsza kobieta w tym towarzystwie). Takiej listy nie możemy jednak sporządzić, bo panowie nie podlegają precedencji towarzyskiej. Są tu służbowo. Reprezentują firmę. W tej sytuacji precedencje te wyraźnie się więc krzyżują. Ważniejsza jest wyraźnie precedencja biznesowa, ale należy uwzględnić również precedencję towarzyską. Najważniejszy jest szef. Dla niego jednak najważniejsza jest jego żona. W precedencji służbowej na drugim miejscu najważniejszy jest pracownik, ale dla niego najważniejsza jest jego żona. W precedencji towarzyskiej dla szefa będzie ona też ważniejsza od pracownika. Tak więc nr 1 jest żona szefa, numerem 2 żona kierownika, nr 3 szef, numerem 4 kierownik. Spełnienie w tej sytuacji wszystkich wymogów obu precedencji zarówno w perspektywie przedstawiania, jak i powitania spowoduje, że akcja potoczy się tu w sposób następujący. Szef przedstawi swojej żonie kierownika (aby ten mógł przedstawić swoją żonę), kierownik przedstawi jej i szefowi swoją żonę, obie panie podadzą sobie ręce, żona szefa poda rękę kierownikowi, żona kierownika poda rękę szefowi, panowie podadzą sobie ręce.

Jak zatem widać, precedencja towarzyska może odgrywać niebagatelną rolę w firmie czy instytucji, a jej właściwe (tak częste, jak to tylko możliwe) zastosowanie może posiadać znaczny wpływ na jej wizerunek.

4. Korespondencja biznesowa

4.1. Ogólne zasady redagowania pism

Korespondencja biznesowa jest bardzo ważnym narzędziem komunikacji i jeśli jest prowadzona właściwie umożliwia zdobycie i utrzymanie zaufania klientów, również tych potencjalnych.

Ogromne znaczenie dla tworzenia wizerunku firmy ma pierwsze wrażenie, jakie korespondencja wywołuje u odbiorców- nie tylko zawartość merytoryczna, brak błędów, ale również przejrzystość, estetyka, to, na jakim papierze została sporządzona. Starannie sporządzona korespondencja biznesowa może wzbudzić szacunek i zaufanie czytającego.

4.1.1. Kilka przydatnych wskazówek

W praktyce często okazuje się, że liczba załatwionych spraw i rozwiązanych problemów zależy od skuteczności sporządzonych i wysłanych pism. Dlatego niezmiernie ważne jest, aby osoba prowadząca korespondencję biznesową przestrzegała ogólnie przyjętych zasad. Przede wszystkim w trakcie redagowania pisma należy stale kontrolować, czy nie popełniamy błędów, czy zachowujemy właściwy ton, czy nasz wywód jest logiczny i spójny. Po sporządzeniu pisma zawsze należy je jeszcze raz przeczytać, co pozwoli wyeliminować ewentualne błędy, literówki. Przy sporządzaniu pisma biznesowego należy pamiętać, że ton w jakim jest ono sporządzone decyduje o tym, jakie wrażenie będzie miał odbiorca na nasz temat. Uprzejmy i pozytywny ton udziela się adresatowi w trakcie czytania i wywołuje dobre wrażenie na nasz temat. Zachęca też do pozytywnego i szybkiego załatwienia poruszanej w korespondencji sprawy. Dlatego niezależnie od rangi sprawy, jaką chcemy załatwić listem

lub mailem, należy pamiętać o zwrotach grzecznościowych oraz logicznej i uporządkowanej treści przekazu.

Dodatkowe trudności pojawiają się, gdy zaistnieje potrzeba tworzenia korespondencji biznesowej w języku obcym. Nawet dobra znajomość języka, która umożliwia komunikowanie się w sytuacjach z życia codziennego, czasami jest niewystarczająca do efektywnego sporządzania korespondencji. Dlatego też, przed przystąpieniem do sporządzania takiej korespondencji powinno się najpierw zapoznać się z poprawnym słownictwem oraz określeniami używanymi w korespondencji biznesowej, tak by uniknąć ewentualnych błędów i utraty zaufania odbiorcy.

Pamiętajmy, że każde pismo, które wychodzi spod naszej ręki reprezentuje nas i naszą firmę na zewnątrz, dlatego powinno być sporządzone z najwyższą kulturą redakcyjną. Bezbłędnie i przejrzysto przygotowana korespondencja przekazuje odbiorcy, że nasza firma jest solidna, a jej pracownicy to prawdziwi profesjonalści. Warto zatem poświęcić trochę czasu na to, aby poszerzyć swoją wiedzę na temat redagowania pism biznesowych.

4.1.2. Styl urzędowy

Po pierwsze wszystkie formy korespondencji biznesowej należy redagować w stylu urzędowym, którego główne cechy to rzeczowość, oficjalność, zwięzłość, przejrzystość, fachowość. Co te cechy oznaczają w praktyce? Używając stylu urzędowego należy być bardzo precyzyjnym, nie rozwijać pobocznych wątków sprawy, ale skupić się wyłącznie na jej meritum. Należy używać przejrzystych nieskomplikowanych zdań pojedynczych, stosować słownictwo jednoznaczne, ograniczyć udział pierwiastków emocjonalnych oraz stosować słownictwo specjalistyczne. W celu stworzenia przejrzystej i prostej prezentacji treści należy zastosować formy wycień i wypunktowań.

Należy także pamiętać o użyciu odpowiednich zwrotów grzecznościowych oraz utrzymaniu uprzejmego tonu całej wypowiedzi. Wyznacznikami stylu urzędowego są także: stosowanie strony biernej, posługiwanie się formami nieosobowymi czasowników oraz powszechnie znanymi skrótami i skrótowcami. W piśmie powinniśmy poruszyć w sposób wyczerpujący tylko jeden problem.

4.1.3. Stałe elementy pisma

Zanim przystąpimy do redagowania jakiegokolwiek pisma, powinniśmy zastanowić się nad jego kompozycją, albo do razu naszkicować sobie jego plan. W jego sporządzeniu pomoże nam ogólny plan pisma.

Zwrot grzecznościowy, który otwiera pismo.

- Wprowadzenie – to wstępna część pisma, w której ogólnie zarysowujemy poruszany w nim problem. W tym miejscu najczęściej nawiązuje się do poprzedniej korespondencji w tej sprawie lub np. rozmowy telefonicznej. Pamiętajmy jednak, że odpowiadając na konkretne pismo, należy podać jego numer i datę wystawienia. Wprowadzenie nie jest częścią obligatoryjną – jeśli nie poruszaliśmy wcześniej tej sprawy, czy to pisemnie, czy telefonicznie, możemy z niego zrezygnować.
- Część zasadnicza – jest integralnym składnikiem każdego pisma, przedstawia problem, poruszany w piśmie. W tym miejscu jasno, zwięźle i wyczerpująco wyjaśniamy swój problem. Nie możemy pominąć żadnego ważnego szczegółu, ponieważ spowoduje to potrzebę wysyłania dodatkowych pism wyjaśniających, co wydłuży znacznie czas załatwiania naszej sprawy.

- Uzasadnienie – w nim przekonujemy adresata pisma do słuszności swoich racji, wyjaśniamy powody swojego postępowania. Można tu przytoczyć dowody świadczące o naszej racji lub powołać się na konkretną podstawę prawną. Jest to obowiązkowy punkt każdego pisma, a zarazem najważniejsze. Należy skrupulatnie przemyśleć jego treść i formę.
- Podsumowanie – można w nim podkreślić najważniejsze kwestie w sprawie, albo ograniczyć się tylko do jednego zdania kończącego, w którym wyrażamy naszą nadzieję na szybkie rozwiązanie naszej sprawy.

4.1.4. Inne, ale nie mniej ważne

Jedną ze strategicznych cech pisma biznesowego jest uprzejmość. Jeśli w piśmie swym będziemy się stosować do zasad grzeczności językowej, opiszemy swój problem w sposób życzliwy, bez roszczeniowego podejścia mamy większą szansę na zyskanie przychylności adresata. Należy unikać niegrzecznych sformułowań, form rozkazujących i różnego rodzaju groźb. A odpowiadając na czyjeś pisma nie powinniśmy o ciągać się z tą czynnością.

Należy zadbać także, aby treść naszego pisma stanowiła logicznie ułożoną całość. W zachowaniu spójności logicznej może nam pomóc metoda indukcyjna (polega na rozpoczynaniu pisma od podania danych szczegółowych i stopniowego dochodzenia do wniosków ogólnych) lub metoda dedukcyjna (polega na rozpoczynaniu pisma od podania ogólnego stwierdzenia i stopniowego przechodzenia do szczegółów sprawy).

Ostatnią, ale zarazem niezwykle istotną sprawą, na którą chcemy uczulić jest poprawność językowa. Każde napisane przez siebie pismo należy dokładnie przeczytać po skończeniu lub dać koleżance lub koledze do przeczytania. Pozwoli to wyeliminować kompromitujące nas błędy.

4.1.5. Listy

List jest, w przeciwieństwie do SMSa czy e-maila, środkiem komunikacji, którego można użyć właściwie w każdym celu, w dzisiejszych czasach ze wspomnianych trzech, jest to zdecydowanie najbardziej elegancki sposób przekazywania informacji.

Listy prywatne piszemy zazwyczaj ręcznie na specjalnie przygotowanej do tego papeterii.

Listy służbowe piszemy natomiast na komputerze czy rzadziej maszynie do pisania. Podpis w obu przypadkach musi być jednak ręczy i znajdować się po prawej stronie. Posiadaczy tytułów należy nimi honorować.

Pocztówka i widokówka są właściwie jedynie wyrażeniem życzliwości, nie powinny zawierać poufnych informacji i nie nadają się do korespondencji wymagającej dyskrecji (możemy natomiast włożyć pocztówkę do koperty i traktować ją jak zwykły list).

Nie wymaga chyba przypomnienia, że czytanie cudzej korespondencji jest przejawem wyjątkowego braku dobrego wychowania oraz szacunku dla adresata i nadawcy.

4.1.6. Komunikatory (np.Gadu-gadu)

Rozmowa przez Gadu-gadu nie jest może określana przez kanon bon tonu, ale z pewnością dobrze wychowane osoby będą przestrzegały kilku reguł.

Rozpoczynając rozmowę, nawet w gronie dobrych przyjaciół, zawsze należy się przywitać, chociażby krótkim *cześć*, ponadto jeśli rozpoczynamy rozmowę z osobą nieznaną, zawsze należy się przedstawić.

Jeśli rozmowa jest dynamiczna i ożywiona, odchodząc od komputera na chwilę powinniśmy poinformować o tym drugą stronę.

Kończąc rozmowę również należy o tym poinformować, bardzo miłym gestem jest również podanie powodu. Lapidarne i zdawkowe "pa" napisane z zaskoczenia nie nastraja do nas odbiorcy zbyt pozytywnie.

Podczas rozmów z użyciem komunikatorów internetowych musimy pamiętać o tym, że mimo emotikonów, nie zawsze możemy akuratnie przekazać nasze emocje. Zatem jeśli żywimy do drugiej osoby sympatię, starajmy się to jakoś okazać. Bardzo nieładnym gestem są krótkie odpowiedzi w stylu "tak", "nie", "chyba" podczas całej rozmowy, rozmówca czuje się wówczas ignorowany i nieważny.

Różne statusy zostały wymyślone po to, aby przekazać pewne informacje. Dlatego osoba ze słoneczkiem za chmurką i opisem "Zaraz wracam" oznacza najprawdopodobniej, że aktualnie nie ma jej przy komputerze, bądź też nie życzy sobie aby jej przeszkadzano, należy to uszanować.

Unikajmy także dobijania się do czyjegoś numeru Gadu-gadu. Jeśli nasz rozmówca nie odpowiada na nasze powitanie, oznacza to, że albo nie życzy sobie rozmowy z nami, albo nie ma go aktualnie przy komputerze.

Opis (czy też status) na Gadu-gadu przez wiele osób odbierana jest jako nasza mała wizytówka i może wiele o nas mówić.

4.1.7. Jak prowadzić rozmowę przez telefon. Kulturalne i grzeczne telefonowanie.

Przy aparacie telefonicznym doznajemy różnorodnych uczuć: od błogosławieństwa tego nadzwyczajnego wynalazku do przeklinania go w straszliwej złości. Telefon pozwala nam rozmawiać z ludźmi oddalonymi o tysiące kilometrów, łączy nas ze światem. Ale może również obudzić z najpiękniejszego snu, powodując przyspieszone bicie serca.

Wszystkim radzimy przestrzegać poniższych dobrych zasad przy korzystaniu z telefonu:

1. W pracy nie prowadzimy prywatnych pogawędek lub skracamy je do minimum.
2. Do znajomych nie telefonujemy przed godziną 8.00 rano ani po 21.00 wieczorem, oczywiście wyjątek stanowi sytuacja gdy chodzi o bardzo ważną sprawę.
3. Nie narażamy gości w domu czy interesantów w pracy na asystowanie przy długich rozmowach, osobę dzwoniącą prosimy o telefon w późniejszym terminie lub sami zobowiązujemy się do niej później zatelefonować.
4. Mówimy wyraźnie i wprost do słuchawki, nie dotykamy jej jednak ustami.
5. Korzystając z cudzego telefonu, zwłaszcza jeśli ma to miejsce regularnie, musimy zwrócić przybliżone koszty rozmowy.
6. Gdy do kogoś telefonujemy i usłyszymy głos w słuchawce ("halo", "słucham") przedstawiamy się pierwsi i mówimy w jakim celu dzwoniemy.
7. Jeśli odbieramy telefon w miejscu pracy, zawsze na początku przedstawiamy nazwę firmy / instytucji w pełnej nazwie lub skrócie. Następnie pytamy w czym możemy pomóc.
8. Przez telefon nie załatwiamy intymnych ani kompromitujących spraw.

4.1.8. Jak napisać zaproszenie? Formułowanie zaproszeń. Jak zaprosić elegancko i kulturalnie gości na przyjęcie?

Na uroczystości takie jak imieniny, urodziny, święta należy zaprosić gości z dwu - trzy tygodniowym wyprzedzeniem. Jednakże pierwszym pytaniem które powinno nam się

nasunąć jest "Ile osób?". Tyle, ile zmieści się przy stole i ewentualnie dostawionych stoliczkach. Zwykle więc 5 - 8 osób oprócz gospodarzy. Goście mają wówczas możliwość porozumienia się ze sobą, a pani domu może opuszczać towarzystwo na kilka minut bez szkody dla ogólnego nastroju.

Kogo nie zapraszać razem?

- dwóch par które się nie znoszą, nie warto grać roli anioła, zwykle robi się tylko przykrość sobie i innym;
- nie zaprasza się ludzi "starej daty" równocześnie z rozbrykaną, hałaśliwą młodzieżą, jedni będą drugich razić;
- nie należy łączyć osób o wyraźnie antagonistycznych poglądach, gdyż mogą powstać zbyt gorące dyskusje;
- trzech czy czterech specjalistów z jednego fachu, ich fachowa konferencja może być tortura dla pozostałych gości.

Trzeba więc mieć wyczucie, aby odpowiednio dobrać gości. Ożywi to spotkanie, urozmaici wspólna dyskusję.

Gdy już spotkanie jest zorganizowane i zaraz się zacznie - kilka rad:

1. Gospodarze witają przybyłych gości już całkowicie gotowi, nie pozwalają im na siebie czekać i nie zostawiają ich samych nawet na krótko.
2. Nigdy nie zdradzamy się z poniesionymi kosztami i nakładem pracy przy organizowaniu przyjęcia.
3. Gdy widzimy niezręczność lub błędy gości staramy się im dyskretnie pomóc, a błędy taktownie zatuszować.
4. Jeśli przed przybyciem gości była w domu sprzeczka, musimy to ukryć i panować nad sobą.
5. Nie komenderujemy nikim z domowników, aby wykazać swój autorytet. Nie jest z nim widocznie dobrze, jeśli trzeba się uciekać do takich sposobów.
6. Nie zamęczamy towarzystwa cudzymi bądź własnymi dziećmi.
6. Gdy dzwoni dzwonek do drzwi udaje się jeden z gospodarzy.
7. Po wejściu gości do domu, dajmy im chwilkę na zdjęcie okrycia, przejrzania się w lustrze, następnie ruchem ręki zaprosimy ich do pokoju.
8. Jeśli przygotowaliśmy specjalny poczęstunek na przyjęcie, nie każmy gościom czekać dłużej niż 30 minut.

A gdy nas zaproszono na spotkanie czy przyjęcie, to pamiętajmy o jednej, podstawowej i najważniejszej zasadzie *savoir vivre* - Nie spóźniamy się! Bądźmy punktualni. Jedyńa dopuszczalna granica spóźnienia może być akademicki kwadrans.

Rozmowy telefoniczne wykonujemy w godzinach 9:00 - 22:00. Po tym czasie nie należy wykonywać telefonów, szczególnie do osób, których nie znamy zbyt dobrze.

Jeśli jesteśmy stroną dzwoniącą musimy najpierw przywitać się przez np. *Dzień dobry*, następnie podać swoje imię i nazwisko i wyjaśnić po co telefonujemy (lub ewentualnie spytać czy zastaliśmy osobę z którą chcemy porozmawiać).

Jeśli odbieramy telefon nie musimy się przedstawiać. Unikamy też zwrotu *halo* i starajmy się go zastępować prostym *slucham*.

Rozmowę kończy osoba telefonująca. Jeśli połączenie zostanie zerwane, ustanawia je ponownie również strona poprzednio dzwoniąca.

Rozłączamy się po 6-8 sygnałach.

Jeśli przyjmujemy właśnie jakąś osobę i nagle dzwoni telefon możemy dyskretnie przeprosić odwiedzającego i odebrać telefon mówiąc, że jesteśmy zajęci i oddzwonimy później.

4.1.9. Telefon komórkowy

To bardzo przydatne urządzenie należy wyłączyć, albo chociaż wyciszyć, przebywając w restauracji, kinie, szkole, kościele, na spotkaniu, podczas odwiedzin, w szpitalu, na cmentarzu. Bardzo przydatny okazuje się tutaj wbudowany wibrator :).

Telefon komórkowy, w przeciwieństwie do telefonu stacjonarnego, jest naszą prywatną sprawą. Nie należy przeglądać go, sprawdzać kalendarza czy rozmawiać z niego bez pozwolenia właściciela.

5. Profesjonalny wizerunek

Kreując swój profesjonalny wizerunek należy pamiętać o zasadzie 3 minut. Ten krótki czas jest wyznacznikiem szybkiego sposobu weryfikacji nowo poznanej osoby. Podświadomie poddajemy się tej cesze, ale to właśnie od tego krótkiego zapoznania zależy czy przyszły klient będzie chciał z nami współpracować. Podczas tego czasu bardzo liczy się nasz wygląd zewnętrzny. Styl i elegancja to ponadczasowe zasady, jakimi powinien kierować się każdy, kto planuje swoją karierę w biznesie.

To, co mamy na sobie, jaki mamy makijaż, jakie dodatki może zdecydować o przyszłości naszej kariery. Ważną kwestią jest zastosowana kolorystyka zarówno w makijażu jak i w ubiorze. Nasz wygląd powinien być przemyślany, ale tak byśmy dobrze się czuli w swojej skórze. Źle dobrana kolorystyka ubioru i zbyt mocny makijaż może rozproszyć uwagę naszego rozmówcy, co spowoduje, że nie będzie słuchał, co mamy do powiedzenia. Każda kobieta jest w stanie umalować się tak, by podkreślić walory swojej urody, ale w sposób łatwy i prosty. Możliwe jest to jednak w momencie, kiedy wiemy, jakimi zasadami powinniśmy się kierować, co w nas jest warte wyeksponowania, a co należy ukryć. Świadomość swojego ciała oraz jego ograniczeń pozwoli nam na szybkie i łatwe dobieranie potrzebnych nam elementów naszego wizerunku. Znając kilka nieskomplikowanych zasad, możemy świadomie bawić się swoim wizerunkiem, a dobieranie stroju czy makijażu nie musi być nudne i monotonne.

Wygląd nie tylko decyduje o tym jak na nas patrzą odbiorcy, ale ma ważną rolę w naszym samopoczuciu. Będąc pewnym siebie i swojego wizerunku stajemy się bardziej otwarci na nowe kontakty, oraz jesteśmy postrzegani jako ludzie znający się na naszej profesji.

5.1. Jak dobrać odpowiedni strój na każdą okazję, nasz wygląd wyrażany jest przez ubranie, odzież. Savoir vivre a wybór ubioru.

Sposób ubierania się mówi bardzo dużo o człowieku, przecież „jak cię widzą, tak cię piszą”, mimo że łączy to się ściśle z zagadnieniem mody, nie może jednak zabraknąć rozprawki na ten temat w serwisie o dobrych manierach.

Podstawową zasadą jest aby nieodpowiednim ubraniem nie zwracać uwagi otoczenia, a tym bardziej nie wzbudzać niesmaku.

Jeśli przyjdiesz do teatru w spodniach sportowych, nikt nie uwierzy, że musiałeś się tak ubrać z konieczności. Swoim strojem zdradzisz brak dobrego wychowania, niechęć zadania sobie trudu, aby się odpowiednio przygotować lub uważałeś ten trud za zbyt ciężki.

Im bardziej oficjalna uroczystość tym większą wagę należy przykładąć do swojego stroju. Musisz sobie zdać sprawę, jak dalece inni oceniają cię po odzieży. Oczywiście nie wszystkich stać na kosztowane ubrania, lecz gdy mamy strój skromny lub podniszczony – musi on być schludny, wyczyszczony i wyprasowany.

Sprawą dobrego smaku jest „wycucie” stroju, jaki nam pasuje a jaki nas ośmiesza. Gdy ma się pulchną figurę i parędziesiąt lat, zrezygnujemy z ubrań w poprzeczne prążki, wielki e figury geometryczne czy duże kwiaty. Figlarny kapelusik z piórkiem pasuje „świeżej” i młodej buzi, w zestawieniu jednak z szeroką czy zniszczoną twarzą będzie wyglądał fatalnie.

Warto zapamiętać kilka praktycznych rad w zakresie dobrego tonu w ubierze:

- Jeśli musimy liczyć się z pieniędzmi, nie kupujemy odzieży rzucającej się w oczy, lecz porządne modne ubrania, które nadadzą się na wszelkie okazje; suknię wybierzmy skromną, ale elegancką.
- Kobietom wielkie możliwości przeobrażania daje czarna suknia jedwabna lub wełniana, która zależnie od dobranych dodatków nabiera charakteru skromnej lub strojnej.
- Ubrania kupować trzeba z rozwagą, ostrożnie, wszystko przemyśleć, aby nie żałować wydanych pieniędzy.
- Dodatki jak pończochy, skarpetki, kapelus, czapka, torebka, buciki, są ogromnie ważne. W nich ujawnia się w pełni gust właścicielki. Mogą one zatuszować braki, odświeżyć stare, podniszczone palto, znoszony kostium lub inne ubranie.
- Pamiętajmy, że elegancja polega na prostocie!

5.2. Podstawowe zasady eleganckiego ubioru

Niektórzy autorzy podręczników *savoir vivre* u poświęcają wiele miejsca podstawowym i często, wydawałoby się, oczywistym kwestiom związanym ze sprawą strojów dyktowanych przez *savoir vivre*. Może i warto te problemy podejmować.

W pierwszym rzędzie więc strój taki, niezależnie od typu i okazji powinien być, jak o tym była tu już kilkakrotnie mowa, elegancki. Co to dokładnie znaczy? Elegancja należy ewidentnie do zjawisk, które trudno w pełni i precyzyjnie scharakteryzować. Każdy jakoś „wyrabiony” człowiek ma pewne pojęcie o elegancji. Nie wszyscy, rzecz jasna, mają to pojęcie prawidłowe.

Elegancja nie jest jednak czymś subiektywnym. Posiadając odpowiednie uposażenie wewnętrzne, poczucie estetyki, właściwą intuicję możemy ją precyzyjnie zidentyfikować w takim stopniu w jakim da się zidentyfikować np. arcydzieło malarstwa. Żaden kulturalny człowiek, żaden krytyk nie ma wątpliwości, gdy ocenia wartość artystyczną muzyki Chopina czy obrazów Leonarda da Vinci.

Zjawisko elegancji próbuje uchwycić w swojej „Etykiecie biznesu” Irena Kamińska-Radomska stwierdzając: „możemy być pewni, że wyglądamy elegancko”, gdy nasz strój jest „skromny, drogi i konserwatywny”.

Strój skromny, w jej ujęciu, to strój, który nie jest wcale tani, ale jest „niezmysłowy”, nie wywołuje „dwuznacznych skojarzeń” i nie działa „pobudzająco na płęć przeciwną”. Można, by tu jeszcze dodać, że jest to strój, który nie rzuca się w oczy – nie „kapie złotem”, w

którym nie wygląda się „jak choinka”, który nie błyszczy się i nie mieni oraz nie jest w ostrych czy licznych kolorach – cechuje się „umiarem w doborze kolorów i fasonów”.

Strój drogi to jest strój, na którym się „nie oszczędza”, strój, który jest, jak to podkreśla wielu autorów, „dobry gatunkowo”, „najwyższej jakości”, w którym nie wygląda się „przeciętnie”. Można jeszcze dodać, że nie chodzi tu o jakikolwiek strój posiadający wysoką cenę, sporządzony z materiałów najwyższej jakości, ale strój, który zarazem jest, przypomnijmy, skromny i tradycyjny (nie może zatem być sportowy czy ekstrawagancki). Trzeba też podkreślić, że nie chodzi tu o strój markowy, który, pamiętajmy o tym zakładany jest przez wszystkich snobów i dorobkiewiczów. Jeśli już zdecydujemy się nosić strój markowy musimy dopilnować, aby nigdy nie posiadał w żadnym widocznym miejscu znaku firmowego.

Strój tradycyjny to strój o akceptowanym od „niepamiętnych czasów” kroju i kolorze (w kolorach „spokojnych”), klasyczny, uniwersalny, w żaden sposób, nawet w szczegółach, nie posiadający znamion ekstrawagancji – nie budzący w nikim, nawet w ortodoksyjnie konserwatywnych starszych paniach hołdujących zasadom przyjmowanym przez arystokrację 100 lat temu, kontrowersji, jakichkolwiek negatywnych reakcji.

Strój elegancki, jak przypomina to i podkreśla Edward Pietkiewicz, jest strojem, który cechuje się „zharmonizowaniem wszystkich elementów od stóp do głów”. Jest pewien kanon tego zharmonizowania, co do którego zgodni są wszyscy praktycznie autorzy podręczników *savoir vivre`u*.

„Ubranie i dodatki, jak kapelusz, krawat, skarpetki, obuwie, pasek, rękawiczki - pisze E. Pietkiewicz - stanowią jedną całość i muszą być odpowiednio dobrane”. To „odpowiednie dobranie” dotyczy oczywiście również: zegarka na rękę, chusteczek w kieszonce marynarki, biżuterii i wszelkich innych ozdób, damskich torebek, apaszek itp.

Elegancki strój tylko wtedy naprawdę elegancko wygląda, gdy elegancki jest człowiek, który go zakłada. Strój musi pasować do człowieka, do jego typu urody, sylwetki, wnętrza. Pamiętajmy, że, jak to dobrze wyraził Henryk Ryszard Żuchowski, elegancja jest „zgodnością treści i formy”, że polega również na sposobie dobierania i noszenia ubioru oraz sposobie postępowania i zachowania się.

Oto podstawowe kanony zharmonizowanego stroju:

- tylko jeden element stroju może być wzorzysty (w paski, kratę itp.), a więc tylko ubranie (np. garnitur, a w stroju sportowym koordynowanym marynarka lub spodnie), albo tylko koszula albo tylko krawat;
- wszystkie elementy stroju muszą być w tym samym stylu;
- strój musi pasować do sylwetki i typu urody.

Niewybaczalne błędy w ubiorze kobiecym

1. Odkryte ramiona, plecy, dekolt w dzień
2. Prześwitujące ubrania w dzień
3. gołe nogi
4. obuwie z odkrytymi palcami i piętami w pracy i sytuacjach oficjalnych

5. biżuteria wakacyjna i w dużej ilości w pracy i sytuacjach oficjalnych
6. kolorowe paznokcie
7. Nieodpowiednie perfumy na daną okazję i za dużo zapachu
8. kolory: różowy, fioletowy, brązowy
9. Overdressed (bardziej odświętnie niż inne kobiety)i underdressed (mniej odświętnie niż inne kobiety)

Kreacje klasyczne – charakterystyka ogólna

Kreacje te, które są kreacjami na co dzień (a nie na specjalne okazje) wyznacza kanon klasy średniej i wyższej bazujący na tradycyjnych, sprawdzonych rozwiązaniach. Kreacje klasyczne sypje się wyłącznie z naturalnych tkanin, ewentualnie z niewielką domieszką syntetyków np. lycry czy stretchu.

Charakteryzują się starannym wykonaniem i wykończeniem, ze szczególną pieczołowitością o jakość i kolorystykę szczegółów: zapięcia, podszewka, guziki, nici, ekler oraz starannym doбором dodatków i maskowaną pozorną prostotą według zasady: jak najmniej ozdób.

Kreacje klasyczne obowiązują w pracy, w trakcie wizyt składanych w ciągu dnia oraz wszelkiego rodzaju spotkań oficjalnych i spotkań, które można nazwać półoficjalnymi. Kreacje takie to: kostium dzienny, bliźniak, spódnica z bluzką, szmizjerka, sukienka na wzór smokingu męskiego, princeska, garsonka, spodnie z bluzką, spodnie z marynarką.

Kreacje wizytowe – charakterystyka ogólna

Kreacje wizytowe odpowiadają męskiemu ubraniu wizytowemu i zakładane są, oczywiście na te same okazje, a zatem stanowią strój oficjalny, ale jeszcze nie uroczysty, strój o bardzo szerokim zastosowaniu – dzienny i wieczorowy. Używamy go, przypomnijmy podczas imprez oficjalnych i prywatnych bardziej uroczystych spotkań towarzyskich (np. prywatna kolacja „przy świecach”), podczas oficjalnych śniadań, koktajli i obiadów, oficjalnego zwiedzania instytucji czy zakładu pracy, otwarcia wystaw i wszelkich innych uroczystości jeśli ich organizatorzy nie sugerują w zaproszeniach stroju wieczorowego. Powinny, powtórzmy i podkreślmy, harmonizować, przede wszystkim kolorystycznie, z ubiorem mężczyzny, któremu kobieta towarzyszy oraz odpowiadać w ogólnych zarysach stylowi ubioru, który jest właściwy dla uczestników danego wydarzenia.

Niewybaczalne błędy w stroju męskim

1. Krawat do koszuli z krótkim rękawem
2. Koszula z krótkim rękawem do marynarki
3. Nieodpowiednia długość krawata
4. Rozpięty kołnierzyk koszuli
5. Skarpetki nieodpowiedniego koloru
6. Buty nieodpowiedniego koloru
7. Kołnierzyk koszuli na guziki przy garniturze wizytowym czy wieczorowym
8. Rozpięta marynarka w pozycji stojącej
9. Zapięta marynarka w pozycji siedzącej
10. Pojawienie się w samej kamizelce
11. Zapięte wszystkie guziki w kamizelce
12. więcej niż jeden element ubioru we wzorki

13. garnitur brązowy

14. Overdressed (ubrany znacznie bardziej odświętnie niż inni – wszyscy w garniturach – on w smokingu) i underdressed (ubrany nie tak odświętnie jak inni – wszyscy w smokingach – on w garniturze)

5.3. Podstawowe zasady eleganckiego ubioru

Niektórzy autorzy podręczników *savoir vivre`u* poświęcają wiele miejsca podstawowym i często, wydawałoby się, oczywistym kwestiom związanym ze sprawą strojów dyktowanych przez *savoir vivre*. Może i warto te problemy podejmować.

W pierwszym rzędzie więc strój taki, niezależnie od typu i okazji powinien być, jak o tym była tu już kilkakrotnie mowa, elegancki. Co to dokładnie znaczy? Elegancja należy ewidentnie do zjawisk, które trudno w pełni i precyzyjnie scharakteryzować. Każdy jakoś „wytrobiony” człowiek ma pewne pojęcie o elegancji. Nie wszyscy, rzecz jasna, mają to pojęcie prawidłowe.

Elegancja nie jest jednak czymś subiektywnym. Posiadając odpowiednie uposażenie wewnętrzne, poczucie estetyki, właściwą intuicję możemy ją precyzyjnie zidentyfikować w takim stopniu w jakim da się zidentyfikować np. arcydzieło malarstwa. Żaden kulturalny człowiek, żaden krytyk nie ma wątpliwości, gdy ocenia wartość artystyczną muzyki Chopina czy obrazów Leonarda da Vinci.

Zjawisko elegancji próbuje uchwycić w swojej „Etykiecie biznesu” Irena Kamińska-Radomska stwierdzając: „możemy być pewni, że wyglądamy elegancko”, gdy nasz strój jest „skromny, drogi i konserwatywny”.

Strój skromny, w jej ujęciu, to strój, który nie jest wcale tani, ale jest „niezmysłowy”, nie wywołuje „dwuznacznych skojarzeń” i nie działa „pobudzająco na płęć przeciwną”. Można, by tu jeszcze dodać, że jest to strój, który nie rzuca się w oczy – nie „kapie złotem”, w którym nie wygląda się „jak choinka”, który nie błyszczy się i nie mieni oraz nie jest w ostrych czy licznych kolorach – cechuje się „umiarem w doborze kolorów i fasonów”.

Strój drogi to jest strój, na którym się „nie oszczędza”, strój, który jest, jak to podkreśla wielu autorów, „dobry gatunkowo”, „najwyższej jakości”, w którym nie wygląda się „przeciętnie”. Można jeszcze dodać, że nie chodzi tu o jakikolwiek strój posiadający wysoką cenę, sporządzony z materiałów najwyższej jakości, ale strój, który zarazem jest, przypomnijmy, skromny i tradycyjny (nie może zatem być sportowy czy ekstrawagancki). Trzeba też podkreślić, że nie chodzi tu o strój markowy, który, pamiętajmy o tym zakładany jest przez wszystkich snobów i dorobkiewiczów. Jeśli już zdecydujemy się nosić strój markowy musimy dopilnować, aby nigdy nie posiadał w żadnym widocznym miejscu znaku firmowego.

Strój tradycyjny to strój o akceptowanym od „niepamiętnych czasów” kroju i kolorze (w kolorach „spokojnych”), klasyczny, uniwersalny, w żaden sposób, nawet w szczegółach, nie posiadający znamion ekstrawagancji – nie budzący w nikim, nawet w ortodoksyjnie konserwatywnych starszych paniach hołdujących zasadom przyjmowanym przez arystokrację 100 lat temu, kontrowersji, jakichkolwiek negatywnych reakcji.

Strój elegancki, jak przypomina to i podkreśla Edward Pietkiewicz, jest strojem, który cechuje się „zharmonizowaniem wszystkich elementów od stóp do głów”. Jest pewien kanon tego zharmonizowania, co do którego zgodni są wszyscy praktycznie autorzy podręczników *savoir vivre`u*.

„Ubranie i dodatki, jak kapelusz, krawat, skarpetki, obuwie, pasek, rękawiczki - pisze E. Pietkiewicz - stanowią jedną całość i muszą być odpowiednio dobrane”. To „odpowiednie

dobranie" dotyczy oczywiście również: zegarka na rękę, chusteczek w kieszonce marynarki, biżuterii i wszelkich innych ozdób, damskich torebek, apaszek itp.

Elegancki strój tylko wtedy naprawdę elegancko wygląda, gdy elegancki jest człowiek, który go zakłada. Strój musi pasować do człowieka, do jego typu urody, sylwetki, wnętrza. Pamiętajmy, że, jak to dobrze wyraził Henryk Ryszard Żuchowski, elegancja jest „zgodnością treści i formy”, że polega również na sposobie dobierania i noszenia ubioru oraz sposobie postępowania i zachowania się.

Oto podstawowe kanony zharmonizowanego stroju:

- tylko jeden element stroju może być wzorzysty (w paski, kratę itp.), a więc tylko ubranie (np. garnitur, a w stroju sportowym koordynowanym marynarka lub spodnie), albo tylko koszula albo tylko krawat;
- wszystkie elementy stroju muszą być w tym samym stylu;
- strój musi pasować do sylwetki i typu urody.

6. Zachowanie przy stole

6.1. Co i jak należy jeść, czym się je, prawidłowe zachowanie przy jedzeniu.

Kulturalny i dobrze wychowany człowiek, zwłaszcza ten często obracający się w towarzystwie, musi poprawnie jeść. Do wspólnie jadanych posiłków trzeba przywiązywać dużą wagę.

Po zajęciu miejsca przy stole należy serwetkę płócienną rozłożyć na kolanach i udach, chroni ona ubranie przed poplamieniem. Tej serwetki nie wykorzystujemy do wycierania ust, gdy zajdzie taka potrzeba należy posłużyć się serwetką bibułkową. Po zakończonym posiłku serwetkę płócienną należy pozostawić lekko zmiętą po lewej stronie talerza. Natomiast zużyte serwetki bibułkowe kładziemy na własny talerz (już pusty) lub na popielniczkę.

Nakładanie na talerz wymaga umiaru. Nie należy nabierać ani śmiesznie mało, jak by się prowokowało gospodarzy do proś, by wziąć więcej, ani zbyt dużo - zbyt obfita porcja robi złe wrażenie i świadczy o łakomstwie.

Na talerzu staramy się utrzymać porządek. Nie rozsmazujemy potraw, zjadamy wszystko do czysta. Podczas jedzenia nie połykamy łąpczywie wielkich kęsów, nie opóźniamy się gdy już wszyscy skończyli.

Posiłki spożywamy systemem bezszmerowym. Nie ma nic bardziej odrażającego niż siorbanie, mlaskanie, itp.

Porady jak co się je.

- Bułki lub chleb jako dodatek do zupy czy sardynek nie kroimy nożem, lecz przełamujemy na pół lub odrywamy kawałek po kawałku. Jeśli bułka się kruszy, łamiemy ją nad talerzem.
- Ciasta miękkie jada się obłamując małe kawałki; podobnie francuskie albo z kruszonką, ale tylko wtedy gdy nie ma widelczyków. Do tortów konieczne są łyżeczki.
- Cytrynę pokrojoną w ćwiartki czy ósemki wyciskamy palcami. Plasterek cytryny podany do herbaty - wyciskamy delikatnie łyżeczką w szklance.

- Picie kawy i herbaty - cukier nabieramy łyżeczką do tego przeznaczoną, łyżeczki nie moczymy w napoju, swoją łyżeczką mieszamy ostrożnie i cicho, nie uderzając o brzegi szklanki czy filiżanki. łyżeczki nie pozostawiamy w naczyniu, a zwłaszcza nie pijemy napoju z włożoną łyżeczką do naczynia. Jeśli kawa czy herbata jest gorąca, należy odczekać aż wystygnie, a nie dmuchać na nią.
- Masło lub margarynę bierzemy z maselniczki czystym nożem prosto na chleb lub na talerz, potem smarujemy kromkę chleba lub bułkę.
- Marmoladę, dżem lub konfiturę nabieramy przeznaczonym do tego nożem lub łyżeczką, nakładamy na talerzyk i jemy bezpośrednio własną łyżeczką lub smarujemy chleb.
- Jajka na miękko podaje się w specjalnym kieliszku, ustawionym na talerzyku wraz z łyżeczką, którą zdejmujemy czubek jajka po stłuczeniu i usunięciu skorupki. Nabieramy nieco soli na swój talerzyk i stąd bierzemy ją łyżeczką. Nigdy palcami z solniczki. Najlepiej jednak jeść używając do posypywania solniczki z dziurkami.
- Kiełbasę w plasterkach i inne wędliny nie obiera się ze skórki palcami. Jeżeli podano nie obraną, trzeba wziąć na swój talerz kawałek i tu obrać ze skórki widelcem i nożem.
- Zupa z talerza nie musi koniecznie zostać zjedzona do ostatniej kropli. Nie należy dmuchać na zupę i mieszać aby wystygła, należy poczekać cierpliwie i jeść z brzegu i wierzchu talerza gdzie jest mniej gorąca.

6.2. Jak ułożyć sztucce, podać jedzenie, zorganizować przyjęcie? Przyjmowanie gości.

Gdy rozważamy zasady Savoir vivre przy stole, pierwszą rzeczą, która przychodzi nam na myśl, jest estetyka stołu. Stół jadalny, nie tylko podczas przyjęć, lecz i na co dzień, powinien wyglądać schludnie i estetycznie. Zrozumiałą rzeczą jest, że dekoracyjny obrus kładziemy na stół z okazji przybycia gości, ale nie zapominajmy żeby nasz, codziennego użytku, plastikowy obrus był również czyściutki. Estetyka stołu wpływa na cały nasz organizm, niechlujstwo i brud wywołują wstręt do jedzenia i nawet smaczne potrawy nie wzbudzają apetytu, natomiast widok starannie i ładnie podanych posiłków wzmaga łaknienie.

Przybranie stołu nie powinno być jakiegoś super efektowne, chodzi raczej o zręczne rozmieszczenie półmisek i salatek. Nawet chleb ułożony w koszyczku czy na talerzu jest dekoracją, a rzucony byle jak, psuje harmonię.

Na bieżąco pozbywajmy się nadtłuczonych talerzy, filiżanek i kieliszków. Postawienie na stół sztuki ubytkiem na pewno nie przysporzy elegancji naszemu stolowi.

Nie stawiamy wysokich kwiatów, które przeszkadzają czy odgradzają jednych gości od drugich, wystarczy niziutki wazonik z fiołkami czy bratkami. Jeżeli koniec stołu nie jest zajęty mogą tam stać świece, kosz z owocami lub wazon z większymi kwiatami.

Stół oraz krzesła powinny być ustawione praktycznie, tak aby goście nie mieli problemów z siadaniem ani wstawaniem. Na jedno nakrycie przeznaczmy około 60 – 70 centymetrów stołu.

Światło nad czy obok stołu musi być jasne, ale nie jaskrawe. Pamiętajmy o zachowaniu odpowiedniej odległości od pieca lub grzejników.

6.3. Nakrywanie stołu

Talerze głębokie stawiamy na płaskich lub wszystkie razem w stosie obok pani domu. Przy nich łyżka wazowa.

Nóż leży blisko talerza po prawej stronie, widelec po lewej zębami w górę, łyżka wgłębieniem do góry obok noża lub równoległe z brzegiem stołu, łyżeczki też przed talerzem, lecz bliżej jego krawędzi niż łyżka, ponieważ później są używane.

Nóż do ryb leży na prawo, a widelec na lewo od talerza. Jeśli dysponujemy tylko widelcami kładziemy po jednym z obu stron talerza.

Talerzyk deserowy stoi na lewo od talerza.

Kieliszki stoją na prawo od talerza. Jeśli podajemy kilka sztuk szkła, rozmieszczamy je od strony prawej ku lewej według kolejności spożywania napojów.

Szklanki bądź kufle do piwa stawia się na podstawkach. Można (ale nie trzeba) dać podstawki również pod inne kieliszki. Trunkami dysponują gospodarze i powinni znać możliwości swoich gości. Ludzi dobrze wychowani nigdy nie przekraczają miary w pić. Maleńkie ożywienie – owszem.

Filizanki i spodeczki do kawy czy herbaty stawia się przed talerzykiem do ciasta, nieco na prawo. łyżeczka do herbaty leży po prawej stronie filizanki, na spodku, widelec do ciastek – po stronie talerzyka deserowego.

Na półmiskach lub tacy z półmiskiem poukładane są łyżki i widelec. Nikt nie bierze pieczeni, cukru, sera, ziemniaków itp. swoimi sztućcami.

Solniczki, czyste i napełnione suchą solą, ustawia się po parę na dużym stole. Do solniczek płaskich trzeba dodać łyżeczki z plastyku. Najlepiej jednak używać solniczek, z których sól sypie się dziurkami.

Serwetka gładko złożona lub pięknie udrapowana leży na talerzu po jego lewej stronie. Małe serwetki papierowe można kłaść pojedynczo obok nakrycia lub większa ilość zwiniętą w rożek podać w specjalnym naczyniu.

Serwetkę dużą płócienną rozkłada się na kolanach, a po posiłku nie składa, lecz nieco zmięta kładzie obok nakrycia.

6.4. Dobre rady jak należy zachowywać się przy stole w restauracji.

W restauracji kobieta zobowiązana jest zostawić okrycie wierzchnie a w kawiarni nie musi. Mało elegancko jest odkładanie płaszczka na krzesło obok.

Kto uzupełnia zawartość kieliszków (kelner). On powinien czuwać nad swoimi gośćmi. Jeżeli jednak nasz opiekun zniknął może a nawet musi zastąpić go gospodarz stolika. Kieliszki z winem trzymamy zawsze za nóżkę. Tylko koniak ogrzewamy ciepłem własnych rąk.

Kolejna kwestia to wybór stolika. Najlepsze jak Państwo wiecie są te przy ścianach. Miejsce skąd widać całą salę zajmuje partnerka. Jej partner odsuwa przed nią krzesło, a następnie pomaga jej dosunąć. Wstaje zawsze, kiedy ona wstaje a także wtedy, gdy kobieta wraca np. z toalety.

Siedzi się prosto, ale nie sztywno.

O blat stołu opieramy się nadgarstkami a nie łokciami. Kobiety siedząc musi pamiętać o tym żeby kolana były złączone. Wygodnie i elegancko usadowieni czekamy, aż kelner poda kartę. Każdy powinien dostać ją dla siebie.

Posiłek zaczyna się od zupy (ryby, mięso, ser, kawa, deser). Jeżeli jesteśmy zaproszeni na obiad nie wybiera się ani najdroższych ani najtańszych dań. Rozkładamy serwetkę na kolanach. Kiedy potrawy zostają podane.

Gdy chcemy obetrzeć usta np. by napić się wina podnosimy ją z kolan i delikatnie przykładamy do ust (w ten sposób nie ubrudzimy brzegu kieliszka).

Przywołujemy kelnera dłuższym spojrzeniem lub skinieniem głowy. Jeżeli mamy zastrzeżenia do dania możemy prosić kelnera o wymianę dania.

Zupę nawet z filiżanki z dwoma uszkami jemy łyżką. Gdy zostanie jej nieco na dnie łyżkę można odłożyć na talerzyk a barszczyk lub bulion wypić. Głębokiego talerza nie wypada przechylać.

Nóż i widelec od momentu, gdy zostaną wzięte do rąk nie mogą dotknąć obrusa.

6.5. Jakie sztuczki podać do różnych dań, jak poprawnie serwować napoje zimne i gorące.

6.5.1. Jakie sztuczki podać do ryb:

- węgorza, łososia wędzonego a także śledzia w oleju, czy śmietanie oraz ryby marynowane je się sztuczkami przekąskowymi, nożem i widelcem
- filety ryb w sosach np. greckim lub beszamelowym je się widelcem przekąskowym,
- pozostałe dania z ryb je się specjalnymi sztuczkami (nie powinno się jeść ryb dwoma widelcami, nóż musi być).

6.5.2. Jakie sztuczki podać do deserów:

- do deserów serwowanych na małych talerzach deserowych podaje się małe sztuczki deserowe, a do deserów coraz częściej prezentowanych na dużych (32 cm) płaskich talerzach podajemy duże sztuczki deserowe
- do naleśników i owoców nóż i widelec deserowy
- do deserów zimnych, gorących, puddingów podajemy widelec i łyżkę deserową
- do lodów w pucharze podajemy łyżkę z długą rączką

6.5.3. Jakie sztuczki podać do innych (trudnych) dań:

- do gęsich wątróbek nóż i widelec przekąskowy,
- do omletów w zależności od nadzienia widelec lub widelec i nóż,
- do homara i langusty podajemy nóż i widelec do homara,
- spaghetti oryginalne je się widelcem zawijając makaron na brzegu talerza ale w restauracji należy podać łyżkę umieszczając ją z lewej strony talerza.

6.5.4. Serwowanie napojów zimnych

- Woda mineralna i soki powinny być podawane w dzbankach, dzbanuszkach lub szklanych butelkach (jest nietaktem podawanie w plastikowych petach).
- Inne napoje (piwo, napoje gazowane, wina) serwuje się z butelek, które powinny być otwarte na pomocniku kelnerskim w obecności gościa.

6.5.5. Serwowanie napojów gorących

- Kawa powinna być serwowana z podgrzany mlekiem lub śmietanką.
- Herbata – zaleca się podanie wrzątku w imbryku, cytryny bez pestek z wykałaczką oraz herbaty w saszetce (nie zaparzać nigdy na zapleczu). Zaleca się również podanie cukru w saszetkach w związku z coraz bardziej ważnym aspektem higieny oczekiwania gości. Warto mieć w swojej ofercie oprócz białego cukru także słodzik i cukier złocisty (trzciniowy).

6.6. Podział win ze względu na barwę i zawartość cukru. Prawidłowa temperatura serwowanego wina.

6.6.1. Wina gronowe

- Wina stołowe
- Wina deserowe
- Wina gronowe popularne
- Wina gronowe markowe
- Wina gronowe wzmocnione
- Wina gronowe aromatyzowane
- Wina gronowe musujące
- Wina gronowe gazowane

6.6.2. Wina gronowe

To napój alkoholowy średniej mocy otrzymany w wyniku fermentacji alkoholowej z rozgniecionych winogron – przy winach czerwonych, lub otrzymanych z soku winogron - przy winach białych i różowych. Wina te zawierają od 9 do 18% alkoholu

Dzielą się na wina: zwykłe – ciche nie musujące, wzmocnione – zwane też winami gronowymi południowymi, aromatyczne – musujące i gazowane.

W zależności od barwy dzielą się na: białe, różowe, czerwone.

W zależności od zawartości cukru dzielą się na: stołowe, deserowe.

Wina stołowe dzielą się na: wina wytrawne zawierające od 0 do 10g cukru na 1l, półwytrawne zawierające od 10 do 30g cukru na 1l.

Wina deserowe dzielą się na: półsłodkie zawierające od 30 do 60g cukru na 1l, słodkie zawierające powyżej 60g cukru na 1l.

6.6.3. Wina gronowe popularne dzielą się na dwie kategorie:

najniższą, jako wina stołowe, bez podania na etykiecie obszaru (regionu pochodzenia danego kraju)

wyższą kategorię win nie markowych jest gwarantowana wyznaczonym regionem kraju, z którego wino pochodzi

W winach regionalnych nazwa i pochodzenie jest bezsporne, a jakość podwyższona.

6.6.4. Wina gronowe markowe (gatunkowe) dzielą się na 2 kategorie jakościowe:

- wina wysokiej jakości, których proces uprawy wymienionej odmiany winorośli z określonych terenów, zbioru i produkcji jest urzędowo kontrolowane;
- wina najwyższej gwarantowanej jakości, pochodzące z obszaru o dokładnie wyznaczonych granicach, które deklarowane są na etykiecie określeniem odmiany winogron, regionu i kraju.

6.6.5. Temperatuty serwowania win

- Wina białe wytrawne typu brut serwujemy w temperaturze od 3 do 6°C.
- Wina wytrawne typu extra dry serwujemy w temp. Od 4 do 6°C.
- Wina wytrawne typu dry od 5 do 6°C.
- Białe półwytrawne od 6 do 7°C.
- Białe półsłodkie od 7 do 8°C.
- Białe słodkie od 8 do 9°C.
- Różowe od 6 do 10°C.
- Czerwone od 8 do 10°C.
- Wina białe dojrzałe wytrawne od 6 do 10°C.
- Wina południowe wytrawne i półwytrawne od 10 do 12°C.
- Wina południowe słodkie od 12 do 14°C.
- Wina likierowe od 10 do 12°C.
- Wina czerwone lekkie wytrawne od 14 do 16°C.
- Wina czerwone ciężkie wytrawne od 16 do 18°C.
- Wina południowe słodkie od 14 do 16°C.
- Wina różowe młode od 6 do 10°C.
- Wina różowe dojrzałe od 10 do 12°C.

6.6.6. Podawanie, serwowanie wina białego i czerwonego. Dekantacja wina.

Kolejność czynności podczas serwowania win czerwonych:

1. Prezentować butelkę wina z lewej strony na złożonej serwetce.
2. Otwierać butelkę na stoliku sommoliera zawsze w miejscu widocznym dla gościa.
3. Naciąć nożem otwieracza kelnerskiego folię otaczającą szyjkę butelki tuż pod pierścieniem.
4. Odciętą część folii odłożyć na przygotowane talerze.
5. Wytrzeć korek oraz szyjkę serwetką.
6. Wkręcić korkociąg w szyjkę tak aby nie przedziurawić korka z drugiej strony.
7. Oprzeć ramię korkociągu na szyjce butelki i bardzo powoli wyciągnąć korek.

8. Kończąc wyciąganie korka pomagając sobie palcami prawej ręki.
9. Sprawdzić zapach i jakość korka, zdjąć korek z korkociągu a następnie odłożyć go na talerzyk.
10. Talerzyk z korkiem podać zamawiającemu wino by mógł sprawdzić stan i autentyczność korka.
11. Wytrzeć szyjkę butelki serwetką.
12. Niewielką ilość, ok. 20 ml nalać do przygotowanego kieliszka.
13. Przeprowadzić szybką i precyzyjną degustację stojąc profilem do gościa.
14. Nalać wino do kieliszka osobie, która składała zamówienie aby zaakceptowała je.
15. Po aprobacie należy nalać wino pozostałym gościom, a na koniec powrócić i uzupełnić winem kieliszek osobie składającej zamówienie. W 99% jest to zawsze mężczyzna.
16. Podczas nalewania wina nie należy zasłaniać etykiety na butelce natomiast lewą rękę z serwetką trzymać za plecami.
17. Po napełnieniu każdego kieliszka winem należy dyskretnie wytrzeć butelkę szyjkę serwetką (żeby nie pobrudzić obrusa).
18. Butelkę z winem należy pozostawić zawsze na stole.

W przypadku białych win:

Wina białe i różowe podaje się schłodzone i podczas serwisu przetrzymuje w przygotowanych kubekach z lodem. Kubełek z lodem służy wyłącznie do utrzymywania wina w odpowiedniej temperaturze. Schładzanie wina w kubku z lodem i wodą oraz dodatkiem soli kuchennej w celu gwałtownego obniżenia temperatury chłodzenia jest niezwykle szkodliwe dla win i może mieć wpływ na jego późniejszą jakość.

Dekantacja – jest to zespół czynności związanych z serwisem wielkich win starzonych w butelkach.

Celem dekantacji jest:

1. oddzielenie wina od jego osadu
2. napowietrzenie wina

Dekantację przeprowadza się w wielu etapach. Każdy z nich jest realizowany z największą starannością na stoliku sommoliera zawsze w miejscu widocznym dla gościa.

Kolejność czynności podczas dekantacji win:

1. Przygotować stół oraz sprzęt do przeprowadzania dekantacji:
 - karafka do wina
 - kieliszek do degustacji
 - świecznik z bezzapachową białą świecą
 - zapalniczka
 - korkociąg

- dwa talerzyki
- 2. Przynieść butelkę unikając wstrząsów i umieścić ją w koszyku do win etykietą do góry.
- 3. Zaprezentować osobie zamawiającej wino w koszyczku oraz przedstawić je podając:
 - nazwę wina
 - klasyfikację producenta i rocznik
- 4. Nożem otwieracza kelnerskiego usunąć folię z szyjki butelki.
- 5. Wytrzeć korek oraz szyjkę butelki serwetką.
- 6. Wkręcić korkociąg w środek korka nie dziurawiąc go z drugiej strony.
- 7. Sprawdzić zapach i jakość korka, zdjąć korek z korkociągu a następnie odłożyć go na talerzyk.
- 8. Talerzyk z korkiem podać zamawiającemu wino by mógł sprawdzić stan i autentyczność korka.
- 9. Wytrzeć szyjkę butelki z zewnątrz i wewnątrz serwetką.
- 10. Nie wyciągając butelki z koszyczka, nalał niewielką ilość wina z karafki w celu przepłukania jej.
- 11. Po przepłukaniu karafki przelać wino z karafki do przygotowanego kieliszka.
- 12. Przeprowadzić szybka degustację stojąc profilem do gościa.
- 13. Zapalić świeczkę.
- 14. Wyjąć ostrożnie i delikatnie butelkę z koszyka.
- 15. Butelka w dalszym ciągu pozostaje przechylona.
- 16. Zbliżyć butelkę z winem do karafki i ostrożnie przelać tak aby światło świecy przechodziło ramie butelki. To pozwoli zauważyć zbliżający się osad wina.
- 17. Przelać wino aż do dostrzeżenia oznak osadu.
- 18. Sprawdzi przejrzystość wina w karafce nad światłem świecy.
- 19. Nalać wino do kieliszka osobie która składała zamówienie aby zaakceptowała je.
- 20. Po aprobacie nalać wino pozostałym gościom na koniec powrócić i uzupełni kieliszek wina osobie składającej zamówienie.
- 21. Po nalaniu każdego kieliszka wina należy dyskretnie wytrzeć szyjkę karafki serwetką, a następnie pozostawić karafkę z winem na stole gościa.
- 22. Zgasić świecę bez zdmuchiwania oraz odprowadzić stół sommoliera.

6.7. Restauracja

Przy wchodzeniu do restauracji dama nigdy nie idzie pierwsza. Jeśli w restauracji prowadzi nas kelner, to kolejność jest następująca: M-K-KLN (idąc w prawo).

Jeśli kelnera brak, to: K-M.

Jeśli do stolika zmiierzają dwie pary, to kolejność z kelnerem jest następująca: M-K-M-K-KLN.

Bez kelnera natomiast: M-K-K-M.

Przy wychodzeniu z restauracji kolejność jest odwrotna i to dama zawsze idzie pierwsza: K-M lub K-M-K-M (idąc w lewo).

Zwyczaj ten wynika z tego, że dawniej mężczyzna po wejściu do lokalu miał za zadanie usunąć przed damą z drogi wszelkie niebezpieczeństwa. Jest to zatem, obok schodzenia po schodach, drugi wyjątek od reguły, że kobieta zawsze przodem.

6.7.1. Płacenie rachunku

Podstawowa zasada mówi, że rachunek płaci osoba zapraszająca. Chociaż z pewnością bardzo szarmanckim gestem będzie uregulowanie należności przez mężczyznę nawet, gdy stroną zapraszającą jest kobieta.

Jeśli jednak dama wyraża stanowczy sprzeciw nie należy wszczynać pseudoawantury i pozwolić jej zapłacić.

Płacąc rachunek musimy starać się uregulować go jak najbardziej dyskretnie, osoby zaproszone nie powinny o nim w ogóle wiedzieć.

6.7.2. Talerz i sztucce

Zazwyczaj spotykamy się z trzema podstawowymi sztuczkami - łyżką, widelcem i nożem. Należy do tego dodać również łyżeczkę oraz widelczyk deserowy. Łyżka i nóż leżą po prawej stronie talerza, chwytamy je prawą ręką w kolejności od zewnątrz do wewnątrz. Po lewej stronie znajdziemy, a jakże, widelec. Widelce oraz łyżki zawsze kładziemy grzbietem do dołu, a nóż ostrzem skierowanym w stronę talerza.

Naprzeciw siedzącego kładziemy widelczyk trzonkiem skierowany w lewą stronę, oraz za nim łyżeczkę deserową trzonkiem w prawo.

Widelec trzymamy lewą ręką, nóż prawą. Jeżeli jemy tylko widelcem, chwytamy go prawą ręką. Noża nigdy nie wkładamy do ust, ani nie używamy go do krojenia pieczywa (wyjątkiem jest tutaj śniadanie). Nie należy również dmuchać na łyżkę z gorącą zupą, lecz raczej poczekać z jej konsumpcją, albo przemóc się i cierpieć ogień w ustach).

Kieliszek stawiamy po prawej stronie, nad łyżką i nożem.

6.7.3. Ułożenie sztućców

Wyróżniamy dwa zasadnicze ułożenia sztućców, czasem wspomagane przez trzecie. Jeśli przerwaliśmy jedzenie na chwilę, krzyżujemy nóż i widelec na środku talerza. Jeśli zakończyliśmy jedzenie, sztućce układamy równolegle do siebie tak, aby tworzyły godzinę 16:20.

Jeśli zakończyliśmy jedzenie, a sztućce leżą skrzyżowane na talerzu (tak, jak w pierwszym przypadku) oznacza to, że jesteśmy jeszcze głodni i oczekujemy na dokładkę.

6.7.4. Trunki

Jeśli obok talerza znajduje się kilka kieliszków, pijemy zawsze rozpoczynając od tego po prawej, a kończąc na tym po lewej.

Wszystkie kieliszki, wbrew temu, co często widzimy w telewizji, trzymamy za nóżkę.

Za czasę trzymamy jedynie kieliszki do koniaku i brandy, gdyż te napoje do uwolnienia pełnego bukietu wymagają delikatnego ogrzania dłonią.

Kieliszki napełniamy do 2/3 pojemności, im kieliszek większy, tym mniej trunku powinno się w nim znajdować.

Napoje spożywamy powoli, delektując się smakiem i zapachem (szczególnie w przypadku koniaku). Wódki wypijamy jednym haustem.

6.7.5. Wykałaczk

Wykałaczki służą do usuwania pozostałości pokarmu spomiędzy zębów. Narzędzie to jest jedynym tolerowanym sposobem wykonania tej czynności. Nie należy "cmokać" ani robić ustami niestworzonych min. Jeśli czujemy, że nasz uśmiech może być zakłócony przez kawałek mięsa pomiędzy zębami, należy przeprosić współbiesiadników i udać się do łazienki. Nie informujemy jednak o naszych zamiarach gości.

Ości wyjmujemy z ust przesuwając je dyskretnie językiem na widelec lub łyżkę.

6.7.6. Napiwek

Napiwek nie jest rzeczą obowiązkową, choć na pewno bardzo mile widzianą. Napiwek powinien wynosić około 10-15% wartości rachunku. Warto uważać na jego wysokość, zbyt mała może być uznana za skąpstwo, zbyt duża może sugerować, że osoba przyjmująca napiwek jest biedna, a my nie chcemy wyrazić wdzięczności za profesjonalną obsługę, lecz staramy się być organizacją charytatywną.

W naszym kraju przyjęło się, że napiwek powinno się wręczyć w szatni oraz w toalecie, w pozostałych miejscach zależy to tylko od nas.

Napiwek można również wręczyć prosząc kelnera o zaokrąglenie rachunku.

6.7.7. Papierosy

W towarzystwie niepalącym nie palimy. Jeśli nie możemy się powstrzymać, należy poprosić o pozwolenie i dopiero wtedy zapalić, ale trzeba liczyć się z tym, że możemy tego pozwolenia nie dostać. Należy wtedy uszanować decyzję współbiesiadników.

Mężczyzna zawsze podaje ogień kobiecie. Nigdy nie rozmawiamy z papierosem w ustach, również przy powitaniu. Najlepiej w takiej sytuacji nawet zgasić papierosa.

Papierosa gasimy tylko w popielniczce. Jest to jedyne dopuszczalne jej zastosowanie, może poza gaszeniem zapalek. Nie wkładamy do popielniczki pestek, gum do żucia, chusteczek, torebek od herbaty czy ości.

6.7.8. Small talk

Niezobowiązująca rozmowa na przyjęciu czy przy stole może być często interesująca, a i nowych ludzi można poznać. Podczas rozmowy nie należy krzyknąć ani przeszkadzać innym osobom. Nie jest również zręczną sytuacją, gdy jedna osoba mówi bez przerwy, a druga podczas całej rozmowy nie odezwała się ani słowem. W takim wypadku gaduła powinien zmotywować rozmówcę zadając mu jakieś niezobowiązujące pytanie związane z tematem.

Podczas pogawędki należy szerokim łukiem omijać określone tematy, które mogłyby urazić drugą osobę, lub po prostu kwestie, których rozmówca wolałby nie poruszać. Należy do nich:

- polityka
- religia

- cierpienie, choroby
- śmierć
- pieniądze, zarobki

6.7.9. Zachowanie przy stole

Siedząc przy stole nie kładziemy nigdy łokci na stole, jemy zawsze z łokciami przysuniętymi do siebie. Podczas konsumpcji jeśli jemy jedną ręką, druga nie spoczywa pod stołem, ale opieramy ją dyskretnie nadgarstkiem o brzeg stołu.

Serwetkę kładziemy na kolanach na początku posiłku i kładziemy ją z powrotem na stole, po lewej stronie talerza, dopiero gdy wstajemy od stołu. Serwetki nie wkładamy nigdy za kołnierzyk. Łyżkę lub widelec podnosimy do ust, nie schylamy się do nich.

6.7.10. Kultura picia

Z napojami, podobnie jak z jedzeniem, związanych jest kilka zasad.

1. Gdy ktoś w naszym towarzystwie wznosi toast naszym obowiązkiem jest na ten toast odpowiedzieć. Brak reakcji z naszej strony uważany jest za nieuprzejmość. Tak więc unieśmy kieliszek trzymając go za nóżkę (nie za czarę) i odpowiedni zareagujmy: weźmy mały łyk, patrzmy osobie wznoszącej toast w oczy i wykonajmy głową uprzejme skinięcie głową. Pamiętać należy że ma być to tylko gest, a nie namawianie innych do picia alkoholu. Nie musimy pić alkoholu, na toast możemy odpowiedzieć unosząc kieliszek z wodą. Eleganckim zachowaniem będzie odpowiednie spojrzenie i uśmiech na toast nie tylko jego inicjatorowi, ale i wszystkim zgromadzonym.
2. W obecnych, czasach, mimo pewnego rozluźnienia zasad s-v, nadal panuje zasada: jako pierwszy sięga po kieliszek pan domu bądź osoba, która zaprosiła nas na spotkanie (gospodarz przyjęcia).
3. Podajemy i spożywamy alkohole wg zasady: od najsłabszego do najmocniejszego.
4. Z reguły nie powinno się mieszać alkoholi (wódki z winem lub piwem).
5. Natarczywe namawianie do picia jest wyrazem braku kultury, tak samo jak podawanie czy zamawianie do stołu samych napojów alkoholowych.
6. Każdy z napojów musi być podany w odpowiednim kieliszku / szkle. Naczynia (szkło) powinno być czyste i z jednego kompletu. Do niektórych alkoholi powinno się podawać kieliszki schłodzone.

6.7.11. Klasyczna kolejność podawania napojów :

1. Aperitif: koktajle, szampan, wino musujące, sherry
2. Białe wino: lekki wytrawne, schłodzone, podawane do przystawek
3. Czerwone wino: niezbyt mocne, podawane do dania głównego i sorbetu
4. Digestif: trunek podawany na koniec: np. koniak, whisky, ikier ziołowy, grapa
5. Kawa lub espresso.



7. Podsumowanie

Osoby znające zasady etykiety mogą nimi żonglować w zależności od potrzeb, bez obawy o narażanie się komukolwiek. Zachowujemy się swobodnie, gdy znamy obowiązujące zasady i świadomie decydujemy się na ich „łżejszy wariant”. Natomiast żenujące bywają sytuacje, gdy spotykamy osobę, która nie umie się odpowiednio zachować, a swoją niewiedzę usiłuje zatuszować grubiańskimi żartami lub arogancją. Może się też zdarzyć, że będziemy jedyną osobą w towarzystwie, która przestrzega reguł etykiety – wówczas będziemy się wyróżniać. Czy to coś złego? Nie, to raczej powód do dumy.

OPDOWIEDZI DO TESTU

- 1. Czy można założyć koszulę z krótkim rękawem pod marynarkę?**
b. nie
- 2. Czy można założyć krawat do koszuli z krótkim rękawem?**
b. nie
- 3. W ubiorze sportowym we wzorki może być:**
d. tylko jeden element ubioru
- 4. Gdy sięgamy na przyjęciu po chleb bierzemy go:**
c. przeznaczonym do tego widelcem
- 5. Chleb, który wzięliśmy z koszyka stojącego na stole:**
b. kładziemy na specjalnie do tego przeznaczonym talerzyku
- 6. Kobieta, gdy siada do stołu małą torebkę:**
a. kładzie na kolanach
- 7. Kobieta, gdy siada do stołu dużą torebkę:**

d. kładzie na podłodze obok krzesła lub pod krzesłem

8. Mężczyzna zakłada do ubioru wizytowego

a. tylko sznurowane półbuty ze skóry

9. Do garnituru ciemnoszarego mężczyzna może założyć:

a. tylko buty czarne

10. Krawat wiążemy w ten sposób, by:

a. jego trójkąt był na poziomie paska do spodni

11. Przed wieczorem spódnice i sukienki muszą sięgać:

c. najwyżej 6 cm poniżej kolana, a ich najkrótsza długość ma być do 6 cm powyżej kolana

12. W męskiej kamizelce:

b. nie zapinamy dolnego guzika

13. Gdy jest bardzo gorąco kobieta:

b. musi przyjść w rajstopach

14. Gdy mężczyzna ma na sobie marynarkę z trzema guzikami, to gdy stoi muszą być zapięte:

f. albo guzik środkowy albo dwa górne guziki.

15. Kobieta powinna zasłaniać ramiona, plecy i dekolt:

c. w dzień

d. rano

16. Gdy mężczyzna i kobieta stoją pod parasolem powinni stać w sposób następujący:

d. mężczyzna za kobietą

17. Nie wolno nam żuć gumy:

c. w obecności innych osób

18. Jeżeli jest gorąco możemy zdjąć marynarkę w niektórych sytuacjach, gdy:

a. mamy pod spodem koszulę

19. Rozmowę telefoniczną kończy:

a. ten kto ją zaczął

20. Perfumy orientalne można używać:

a. tylko wieczorem

21. Kieliszek do wina białego trzymamy za:

a. nóżkę

22. pierogi jemy:

a. samym widelcem

23. Po wejściu do mieszkania znajomych:

c. rozbieramy się, przechodzimy do pokoju i się witamy

24. Gdy podczas jedzenia w restauracji upadnie kobiecie na podłogę widelec:

c. mężczyzna wzywa kelnera i ten podnosi widelec

25. W ramach procedury związanej z proszeniem kobiety do tańca, tańczeniem i odprowadzaniem jej na miejsce mężczyzna wykonuje:

e. sześć

26. Jesteś świeżo upieczonym absolwentem uniwersytetu na przyjęciu rozmawiasz z nieznanym sobie dotąd profesorem; wręczasz mu wizytówkę:

c. tylko wtedy, gdy cię o to poprosi

27. Na zaproszeniu na przyjęcie widnieje napis – „black tie”; oznacza on, że masz założyć:

b. smoking

28. Na zaproszeniu na przyjęcie widnieje napis – „habit”; oznacza on, że masz założyć:

c. frak

29. Które ryby zjadamy bez użycia specjalnych sztuczków do ryb?

b. śledzie majtasy

c. plaster wędzonego łososia

d. węgorze

e. filet z dorsza

f. filet z soli

30. Jedząc zupę wkładamy łyżkę do ust:

b. czubkiem

31. Do ust możemy podnosić zupę w:

a. filiżance z jednym uszkiem

32. Na przyjęciu zorganizowanym w naszym domu zaproszone, zaprzyjaźnione od wielu lat z nami małżeństwa:

b. rozdzielamy je

33. Pijąc kawę na stojąco podnosimy filiżankę do ust:

b. razem z talerzykiem

34. Do kawy podajemy:

e. kruche ciasteczka i czekoladki

35. Napoleonkę jemy:

c. łyżeczką i widelczykiem

36. Do obiadu mamy przygotowane wino w pięknych, ozdobnych butelkach:

b. stawiamy je na specjalnym stoliku

c. przelewamy je do karafek i karafki stawiamy na stole

37. Jesteś abstynentem lub kierowcą. Podczas toastu podnosisz do góry:

a. kieliszek wina

38. Toast można wznieść:

- a. szampanem
- c. czerwonym winem

39. Toast można wznieść:

- a. na początku przyjęcia
- b. pomiędzy daniami
- c. podczas deseru

40. Jesteś gospodarzem przyjęcia. Przed tobą staje zadanie przedstawienia sobie pana X liczącego 50 lat i małżeństwa Z (ona 25 lat i on 30 lat). Przedstawiasz ich sobie w sposób następujący:

- b. Pana X przedstawiasz małżeństwu

41. Masz przedstawić sobie gościa z USA, pana C, który ma 23 lata, który do ciebie przyjechał i twoją żonę, która ma 40 lat.

- b. przedstawiasz żonę gościowi

8. BIBLIOGRAFIA

Henryk Ryszard Żuchowski „Savoir vivre, wczoraj, dziś i jutro”

Fiammetta Ade Cesari „Klasyczny savoir-vivre”,

Edward Pietkiewicz „Dobre obyczaje”

Edward Pietkiewicz „Przyjęcia w biznesie i nie tylko”

Tadeusz Royek „Nowy savoir – vivre”

Wanda Jackowska „Wokół stołu”

Barbara Pachter „Biznesowy savoir – vivre”

Christine Benoit „Savoir – vivre dla zaawansowanych”

Franziska von Au „Zachowanie przy stole”

www.wikipedia.pl

www.dobre-maniery.com