

Прежде чем назначить деловую встречу в ресторане, посетите его. Важнейшее качество руководителя, даже застенчивого, - умение принимать решения и брать на себя ответственность. Сегодня нужно укреплять не только продуктовый бренд, но и бренд работодателя

Вопрос
Как Генеральному Директору с максимальной пользой провести деловую встречу в ресторане?

Отвечает

Татьяна Николаева Бизнес-консультант по этикету, Москва



Ответ

Рабочий график Генерального Директора компании настолько насыщен, что ему порой трудно выкроить время, чтобы полноценно пообедать. Именно поэтому руководители предпочитают проводить деловые встречи в ресторанах, совмещая приятное с полезным. К тому же встреча на нейтральной территории дает ощущение свободы (не звонит офисный телефон, не беспокоят вопросами сотрудники), позволяет узнать больше о партнере (его психологических особенностях, манере вести дела), а значит, сделать и более глубокие выводы о его личности.

Во время деловых встреч в ресторане Вам следует помнить и соблюдать правила этикета.

Приглашение на деловую встречу. Оно всегда должно звучать конкретно: где, когда и по какому вопросу Вы хотите встретиться с партнером. Иными словами, приглашая - приглашайте, а не разбрасывайтесь пустыми фразами: «Надо как-нибудь вместе пообедать...» и т. п. Это только раздражает по-настоящему деловых людей, а Вы таким образом выглядите перестаете.

Выбор ресторана. Обязанность приглашающего — выбрать место встречи. К этому нужно подойти со всей ответственностью. Ваш имидж - это не только внешность, манера вести себя. Выбор - это тоже Ваш имидж. Никогда не приглашайте партнера в незнакомое для Вас место. Обязательно посетите заведение: оцените интерьер, ознакомьтесь с меню, попробуйте хотя бы некоторые блюда. Совершенно не обязательно стремиться в дорогие рестораны «с концепцией». Главное - чтобы продукты были свежими, приготовление - качественным, а персонал - обходительным. Мятые скатерти, одна пара приборов на все блюда, ленивые официанты - не лучший антураж для Вас.

В выбранном Вами месте не должно быть громкой музыки, шумной и сомнительной публики. Конечно, абсолютная тишина невозможна, да она и ни к чему: негромкая фоновая музыка помогает обеспечивать конфиденциальность переговоров.

Посетители ресторана также характеризуют заведение. Если ресторан облюбовали представители криминальной среды - это не место для

встреч деловых людей. Известен случай, когда топ-менеджер солидной компании пригласил на обед коллегу из другой, не менее уважаемой фирмы. Пригласивший работал в компании всего неделю, мало знал рестораны района, поэтому выбрал ближайшее заведение, даже не заглянув туда. Каково же было его удивление, когда, придя за 15 минут до начала встречи, он увидел, что в ресторане собрались «выпускники», вышедшие из разных исправительных учреждений! Вся их биография была увековечена на оголенных по случаю жаркой погоды телах. Довершила картину знаменитая «Таганка», грянувшая из динамиков. Отменить встречу было поздно: приглашенный был уже на подступах к заведению. Пока наш топ-менеджер судорожно искал выход из ситуации, появился партнер. Окинув взглядом контингент, бизнесмен молниеносно принял решение. «Прошу прощения, - сказал он приглашавшему коллеге, - но мне слишком дорога репутация моей компании, чтобы так ею рисковать. Поэтому я вынужден откланяться».

Встреча не состоялась, под угрозой оказалось перспективное сотрудничество. Приглашенный доложил о ситуации руководству, которое не на шутку всполошилось. Уж не грядет ли у партнера смена власти? А может, учредители решили пересмотреть стратегию и нанимают сотрудников с определенным менталитетом? Конечно, на высшем уровне были принесены извинения, даны разъяснения, но сколько сил и времени на это было потрачено! Так что, каким бы виртуозом в бизнесе и ведении переговоров Вы ни были, подготовке встречи всегда нужно уделять должное внимание.

Как вести себя на встрече. Опаздывать недопустимо: это могут счесть оскорбительным. И даже принесенные Вами и принятые Вашим партнером извинения не намного улучшат ситуацию: создать располагающую к беседе атмосферу, так необходимую для успеха встречи, уже не получится. Ведь в ожидании Вас партнер раздражался и, постепенно доходя до точки кипения, мысленно перечислял все Ваши недостатки (даже те, которыми Вы в реальности не обладаете).

Уделите особое внимание выбору столика. Чтобы на встрече ничто не отвлекало, лучше занять место у стены, подальше от входной двери. Не стоит садиться рядом с дверью в подсобное помещение: шум на кухне, звон посуды и разговоры работников - не лучший фон для решения деловых проблем. В центре зала будут отвлекать постоянно снующие работники ресторана, а если Вы и Ваш гость окажетесь рядом с подсобным столиком официанта, вам придется наблюдать все его профессиональные манипуляции.

Пригласивший определяет и рассадку за столом. Гостя сажайте так, чтобы ему было максимально комфортно, - поэтому он должен сидеть лицом к залу, а не упираться взглядом в стену или дверь подсобки. Так как может возникнуть необходимость посмотреть какие-либо документы, лучше выбирать четырехместные столы, даже если участников

Справка

Татьяна Николаева окончила филологический факультет Орловского государственного университета (с отличием); получила дополнительное образование в Московском государственном университете культуры и искусств (по программе «Имиджология»), а также на специализированном курсе по деловому протоколу и общегражданскому этикету Дипломатической академии при МИД РФ. Преподает авторский курс «Деловой этикет и имидж руководителя» в Московской высшей школе экономики, Институте коммуникационных технологий, центре корпоративного управления Государственного университета - Высшей школы экономики; ведет курс «Современный этикет от А до Я», мастер-класс «Застольный этикет». Эксперт по этикету ряда телевизионных каналов (Первого канала, Первого канала бизнеса, «Столицы», СТС, ТВЦ).

**Читайте
во 2-м полугодии
2010 года**

**Как
Генеральному
Директору
понять, кто из
его сотрудников
берет откаты**

№7, 2010

**Не забудьте продлить
подписку на второе
полугодие. Подробности
на стр. 142-143**

встречи только двое. В этом случае стоит сесть рядом с партнером, причем гость должен расположиться справа от пригласившего.

После взаимных приветствий и рассадки пригласивший делает заказ. Помните, что деловой аспект встречи важнее, чем удовольствие от изысканной пищи. Заказывайте что-нибудь стандартное - не создающее сложностей в пользовании столовыми приборами, а значит, не отвлекающее от целей встречи. Избегайте заказывать очень дорогие блюда, иначе Ваш партнер сделает небезосновательный вывод о Вас как о любителе сорить деньгами и пускать пыль в глаза. Вряд ли это в Ваших интересах, особенно если Вы встречаетесь с инвестором. Если нужно изучить бумаги, делайте это в перерывах между подачей блюд, но никак не во время еды.

Употреблять алкоголь надо минимально. На деловом завтраке спиртное вообще недопустимо: Вам еще целый день работать. На деловом обеде можно выпить чисто символически - не более бокала. На деловом ужине Вы вправе позволить себе чуть больше, но ни в коем случае не злоупотреблять спиртным. Если Ваш коллега отказывается пить - это вовсе не демонстрация неуважения к Вам. Каждый решает для себя этот вопрос сам, поэтому заставлять людей пить, настаивать и делать обиженный вид - верх неприличия. А партнер, не знающий меры в употреблении алкоголя, вряд ли может считаться надежным.

Участвующему в деловой встрече нужно позаботиться о соблюдении застольного этикета. Не каждый вытерпит собеседника, размахивающего ножом или вилкой в опасной от себя близости или смачно облизывающего пальцы после того, как он руками (о ужас!) разделался с куриной ножкой. Конечно, бизнес - это прежде всего извлечение прибыли, но, если с Вами неприятно иметь дело, если Ваше поведение за столом лишает аппетита окружающих, будь Вы даже очень выгодным партнером, Вам постараются найти замену, ведь человеческий аспект в деловых отношениях - это по-прежнему важнейший фактор.

Кто платит. Основное правило деловых встреч в ресторане гласит: «Платит приглашающий». Поскольку речь идет о деловом общении, напоминаю, что в этом случае пол и возраст никакой роли не играют. Счет за совместный деловой обед оплачивает тот, кто инициировал встречу, и неважно - мужчина это или женщина.

После встречи. Независимо от итогов встречи не забудьте поблагодарить Вашего партнера. Даже если результаты Вас разочаровали, оставайтесь вежливым до конца. То же самое относится к Вашему собеседнику: если он невежлив по отношению к Вам, это нельзя оставлять без внимания. Вежливость - забота о комфорте другого. Так ли безобидно, что Ваш партнер не дает себе труда соблюдать приличия? Будет ли приятным и взаимовыгодным ваше дальнейшее сотрудничество? Делайте выводы, и это поможет избежать пустой траты сил и времени, уберечь от моральных и материальных потерь.