

Лекція

Тема уроку 11.3 Роль прийомів в налагодженні ділових контактів

Найпоширенішою формою ділового протоколу є прийоми, основи організації яких необхідно знати як бізнесменам, підприємцям, так і менеджерам будь-якого рівня.

Прийоми - це зібрання запрошених осіб, де гостям пропонують різні страви і створюють умови для спілкування і знайомства, відпочинку, ритуальних процесій і церемоній.

Прийоми влаштовуються у зв'язку із завершенням якої-небудь видатної події, на національні свята, релігійні та професійні спілкування, ювілейні дати, проведення важливих заходів: виставки, конференції, симпозіуми, випуск ювілейного видання чи моделі, отримання великого виграшу, в честь прибулої на фірму іноземної делегації чи високого гостя, а також в іншому запланованому порядку.

Прийоми мають діловий характер, проводяться з метою поглиблення і розширення ділових контактів, продовження переговорів, здобуття нових партнерів, одержання необхідної інформації, презентації своєї продукції, реклами тощо. Прийоми - це інструмент ділових стосунків, який успішно застосовувався при дворах ще з часів Людовіка XIV.

Час і засоби для організації прийомів залежать від обставин і бувають різні, але в будь-якому випадку це питання потрібно вивчити завчасно і підготувати його якомога ретельніше. При цьому сторона (особа), що проводить прийом, заздалегідь повинна виконати таку підготовчу роботу: визначити вид прийому; скласти список запрошених осіб; підготувати і завчасно розіслати запрошення; підготувати приміщення; скласти, якщо необхідно, план розміщення запрошених осіб; визначити (скласти) меню, продумати сервіровку столу і порядок обслуговування гостей; підготувати тости і промови (на прийомах з розміщенням);

скласти схему і порядок проведення прийому, розподілити обов'язки між тими, хто готує прийом.

Щоб не порушувати встановлений порядок проведення прийомів і через незнання не образити як приймаючу сторону, так і гостей, необхідно знати особливості різних видів прийомів і правила їх проведення.

Великого поширення набули такі види прийомів: сніданок, обід, вечеря, шведський стіл, келих шампанського чи бокал вина, чай, коктейль і т.п.

Після вибору виду прийому можна переходити до складання списку запрошених. Особливу увагу при цьому необхідно звернути на те, щоб серед гостей не опинилося осіб, які вороже ставляться один до одного або ж дотримуються протилежних політичних поглядів.

У запрошенні прийнято зазначати, хто дає прийом, у зв'язку з чим, де і коли проводиться, хто особисто запрошується. Етикет вимагає, щоб запрошення були виготовлені на яскравих бланках, а ім'я, прізвище та посада запрошених були вписані від руки або набрані на комп'ютері.

Запрошення розсилають за один-два тижні до дня прийому - це етикетний мінімум. Але якщо врахувати час на доставку запрошення, термін на обміркування та прийняття рішення гостя, підготовку відповіді (після отримання якої можна починати конкретну підготовку прийому), то запрошення треба розсилати за місяць.

У разі, коли візит гостя не зовсім бажаний, то запрошення передають в день прийому. Таке запрошення розцінюється як формальне, від якого завжди можна відмовитись.

Якщо запрошується подружжя, це зазначається окремо. На перше місце в запрошенні для подружжя завжди ставлять ім'я чоловіка. Коли жінку запрошують як офіційну особу, або з огляду на її положення в суспільстві, то запрошення оформляється персонально. На прийомі їй відводиться місце залежно від рангу та статусу.

Прийом вважається офіційним, якщо запрошені - виключно посадові особи. Чоловіки мають бути присутні на офіційних прийомах без жінок, а запрошені з огляду на соціальне

становище жінки - без чоловіків (сніданок, на який запрошується чоловіки разом з жінками, вважається неофіційним незалежно від кількості запрошених).

Офіційні запрошення відрізняються за формою від неофіційних. У запрошенні на офіційний прийом зазначається титул запрошеного без зазначення його імені та імені дружини. У тексті запрошення на дипломатичний прийом використовують форму: маємо честь запросити...

Від місця, де проводиться прийом, залежить характер зустрічі гостей. У будь-якому випадку потрібно уточнити шляхи під'їзду, паркування і виїзду автомобілів, передбачити прикриття при виході з машини у негоду.

Незалежно від того, де буде проходити прийом, гостей необхідно зустрічати біля вхідних дверей. Одягнуті по формі, що відповідають тому чи іншому заходу, представники господарів направляють запрошених до гардеробу й пояснюють їм, як пройти до аванзали. Трохи ближче до виходу гостей зустрічають господар (господарі), господиня, почесний гість із дружиною. Поблизу знаходиться розпорядник чи організатор прийому.

Першою на прийомах вітається дружина гостя із господарем, потім з господинею: чоловік (гість) - спочатку з господинею, потім з господарем. Довго затримуватися біля господині не слід, щоб не відволікати їх увагу від інших запрошених гостей. Після вітань з господарями гість робить загальний уклін всім присутнім в аванзалі і підходить до своїх близьких знайомих, яких вітає особисто. Потім переходить до іншої групи учасників, намагаючись переговорити з усіма знайомими, з ким не буде змоги спілкуватись за столом у бенкетній залі.

В аванзалі офіціанти на підносах подають аперитив або будь-який інший напій, що зменшує жагу і викликає апетит. Це може бути мінеральна вода, соки, вермут, сухе вино, шампанське, коньяк, віскі або горілка. Аперитив може бути одинарний або комбінований. Іноді до аперитиву додають горішки, маслини, тартинки з солониною тощо.

Після того, як визначився склад учасників прийому, надіслані запрошення, визначене розміщення для прийому, складається план розміщення гостей.

Для того щоб кожен гість міг швидко знайти своє місце за столом, а також знав, хто буде його сусідом, при вході на невеликому столику виставляється план розміщення. Крім того, у бенкетному залі (їдальні) кладеться виготовлена з цупкого паперу картка із зазначенням імені та прізвища запрошеного. Якщо запрошується особа високого рангу, то може вказуватись лише її посада, наприклад: його високоповажність Президент України або Міністр юстиції. Іноді гостю вручається картка зі схемою розміщення столу чи його номером. На схемі зазначається місце, призначене для гостя.

Протокол вимагає врахування службового і суспільного статусу гостей. Порушення старшинства гостей може бути сприйняте як свідоме нанесення образи не тільки гостю, але й стороні, яку він представляє. Історія знає чимало прикладів, коли причиною інцидентів було порушення правил розміщення гостей за столом. Відомі випадки, коли керівники делегацій, бізнесмени, обурені тим, що їм відводилось менш почесне місце, ніж те, на чие вони розраховували, залишали прийом і сповіщали кореспондентів про неповагу, котра була виявлена стосовно країни, яку вони представляють.

Складаючи план розміщення гостей за столом, необхідно дотримуватись певних правил.

Почесним є місце навпроти вхідних дверей, а якщо двері знаходяться збоку - на стороні столу, біля вікон. Почесні гості завжди займають місця посередині столу (маючи на увазі його довшу сторону).

На сніданку (обіді), на якому присутні тільки чоловіки, першим вважається місце праворуч від господаря, а не праворуч від його почесного гостя.

Якщо на прийомі присутня господиня дому, то запрошуються дружини всіх запрошених. У такому разі першим почесним вважається місце праворуч від господині, другим - праворуч від господаря. Якщо дружина господаря відсутня або ж господар неодружений, він може посадити навпроти себе одну із запрошених жінок (заздалегідь спитавши її згоди) або чоловіка найвищого рангу.

Між офіційними гостями можна садити інших гостей, враховуючи відповідність їх посад.

Жінки і чоловіки розсаджуються поперемінно, причому чоловіки можуть сидіти один біля одного, а жінки - ні.

Розсаджуючи гостей, треба завжди пам'ятати, щоб один біля одного сиділи гості, які б могли між собою спілкуватись і які симпатизують один одному.

Найменш почесними вважаються місця на торцях столу (за винятком тих випадків, коли господар один очолює стіл); тому саджати на ці місця гостей, особливо жінок, не заведено. Якщо ж виникають труднощі з розміщенням і є необхідність використати ці місця, їх можуть зайняти господар і господиня.

Якщо сніданок чи обід проводиться під час двосторонньої наради, можливе розміщення однієї делегації навпроти іншої. При цьому голови делегацій також сидять один навпроти одного.

Якщо при розміщенні немає можливості комусь із подружжя надати місце згідно з протоколом, господар мусить забезпечити належне за рангом місце хоча б дружині і вибачитися перед чоловіком. Чоловіки погодяться з розумним вибаченням, жінки - ніколи.

Коли під час проведення заходу необхідна допомога перекладача, то він, відповідно до протоколу, займає місце зліва від особи, якій він необхідний.

Господиня прийому завжди сідає обличчям до дверей, з яких заходять офіціанти, щоб вони весь час були в її полі зору.

Йдучи на прийом, перевірте, чи не забули ви свої візитні картки. Обов'язково запам'ятайте ім'я того, хто влаштовує прийом, інакше ризикують опинитися в неприємній ситуації.

Не заведено приходити на прийом з розміщенням раніше призначеного часу, але якщо вже так сталося, необхідно почекати десь поруч. У будь-якому випадку, якщо з вашої сторони присутня делегація, не можна приходити пізніше, ніж її керівник, не попередивши і не одержавши його згоди.

Пунктуальність цінувалася завжди. Ще Людовіку XVIII належить вираз: "Точність - ввічливість королів і обов'язок добрих людей". Точність є однією з тих якостей великих людей, наслідувати яку не є принизливим ні для кого. Точність - це ознака уваги до господаря і господині, що чекають гостей у зазначений запрошений час.

Запізнення вважаються порушенням етикету і може бути сприйняте як образа. Чекають того, хто запізнюється, не більше зазначеного часу, потім запрошують гостей до столу, щоб не склалося враження, що останньому віддається перевага щодо інших. Гостю, що запізнився, подають ту саму страву, яка подається в цей час присутнім.

Першим до бенкетного залу (столу) входять господар і почесна гостя. Чоловіки підходять до пані, які згідно з планом розміщення будуть сидіти справа, подають їй руку і проходять вслід. Завершують церемонію господиня із почесним гостем.

Сидячи за столом гості слідкують за діями господарів і повторюють їх: бере господар блюдо з їжею, так само і гість бере блюдо й пропонує його спочатку пані, що сидить справа.

Протягом обіду (сніданку) господарі повинні направляти розмову, залучати до участі всіх присутніх гостей, сприяти тому, щоб гості розмовляли між собою на спільні теми, що цікавлять усіх. Коли господар бачить, що за столом запанувала тиша, то йому самому потрібно налагодити спільну розмову. Недарма французи говорять: "Мовчання віддаляє більше, ніж відстань". Недоліком організації розмови за столом, проте, буває не відсутність спільної теми, а невміння знайти потрібну.

Починати розмову за столом можна з розповіді про місто, країну, про мистецтво, спорт, музику та подібні "легкі теми". При цьому не треба забувати: ніколи не слід нав'язувати присутнім свою тему розмови, навіть якщо ви господар, і тим більше самому ж хвалити свою гостинність. Якщо присутні зацікавлені в обговоренні серйозних питань, то протягом бесіди розмова природним шляхом перейде до них.

На прийомах з розміщення заведено обмінюватися тостами, які оголошуються не раніше 10-15 хвилин після початку прийому. На вечері, яка влаштовується безпосередньо після закінчення будь-якого заходу, можна обмінюватися тостами, промовами і побажаннями на самому початку прийому, оскільки всі знаходяться під впливом тільки що завершеної події.

Перше слово надається господарю прийому, потім почесному гостю. Промова господаря, зазвичай, вміщує вітання на адресу почесного гостя, загальні положення, що стали приводом для зустрічі, побажання почесним гостям здоров'я та успіхів фірмі. У відповіді гостя повинна звучати подяка за гостинність, вираз задоволення взаємною зацікавленістю переговорів, завірення в дружніх почуттях, добрі побажання господарю та його справі.

Ініціатива залишення прийому належить головному гостю. Після того, як він попрощався з господарями і присутніми на прийомі, поступово йдуть й інші гості. При цьому необхідно подякувати господарям за приємно проведений час і смачні страви.

Шведський стіл. Зазначений прийом проводиться в ті ж часи, в які звичайно влаштовують сніданок чи обід. На такий прийом можна запросити більше людей, ніж на звичайний обід. Протокол у цьому випадку більш простий, оскільки немає необхідності розміщувати гостей за столом, крім того, вся організація його проведення не така важка і ускладнена. Особливість шведського столу в тому, що різноманітні страви (закуси, гарячі страви, десерт) сервіруються на одному столі.

Учасники підходять до столу, беруть серветку і, поклавши на неї тарілку із загорнутим в серветку ножом і виделкою, вибирають холодні закуски на свій смак. У праву руку можна взяти бокал вина, соку чи інший напій. Після холодних закусок подають жульєн (тушковану страву з м'яса, птиці або грибів), можна подавати гарячі сосиски, фрикадельки з відповідними соусами. Після гарячої закуски гостей пригощають десертом - сиром, фруктами, морозивом, желе. Наприкінці прийому подають каву.

Заповнивши тарілку, гості, щоб дати іншим можливість іншим учасникам прийому, відходять від столу. Організатори прийому повинні передбачити, щоб всі гості, залишивши стіл, змогли розміститися в залі або в інших кімнатах, де встановлені невеликі столики.

Якщо дозволяють розміри приміщення, такі столики на 4-5 чоловік можна розмістити в тій же залі. Столики прикрашають квітами, свічками і сервірують столовими приборами. Напої й десерт розносять офіціанти, в разі необхідності вони замінюють посуд та поповнюють блюда.

Фуршет. В останній час набули поширення прийому типу фуршет (фр. з виделки). Такий прийом деякою мірою нагадує шведський стіл, з тією різницею, що кількість запрошених на фуршет більша; страви "скромніші", а відведений для прийому час гості проводять стоячи.

Залежно від кількості запрошених приймаюча сторона встановлює один чи декілька столів, на 6-8 чоловік кожний. На столи, які трохи вище звичайних, виставляються красиво оформлені маленькі бутерброди, кондитерські вироби і фрукти.

Якщо подають гарячі закуски, то на столи ставлять тарілки, кладуть ножі та виделки. алкогольні та прохолодні напої, розлиті в бокали, розносять гостям кельнери. За окремим столиком може бути організований буфет-бар, де можна замовити на свій смак й інші напої. У процесі прийому можливе виголошення двох коротких тостів.

Використаний посуд, залишається на спеціально відведеному місці, а замість нього для нових страв береться чистий. Чарки, бокали відповідно до напоїв на столах рядами по 10 штук "ялинкою" або "змійкою", чередуючи залежно від виду. Закусочні тарілки ставлять стопками по 8-10 штук, а за ними - десертні по 4-6 штук.

Закуси і блюда подають нарізаними маленькими порціями "під вилку". Гарніри кладуть окремо від основного продукту, соуси розміщують поруч з закусками, до яких вони подаються, подають також запечену їжу (жульєни). Хліб нарізають невеликими кусочками і розкладають по закусочних тарілках. Краї фуршетних столів для розміщення тарілок повинні залишатися вільними на 25-30 см.

Якщо прийом проводиться з нагоди національного свята, може бути організовано концерт вітчизняних артистів.

Проводиться фуршет у менш формальний і більш невимушений обстановці. Протягом прийому слід, якщо можливо, рівномірно розташовуватися по залі, розмовляючи з учасниками, щоб не створювати натовпу. При цьому бажано поспілкуватись із декількома партнерами, познайомитися з новими людьми, а не затримуватися довго з одним співрозмовником.

На фуршет можна прийти й піти з нього у будь-який час у межах визначеного регламенту. Проте, це не стосується осіб, на честь яких він влаштовується. Ці особи, як правило, приходять до початку прийому і знаходяться на ньому до закінчення.

Той, хто присутній на фуршеті протягом усього часу його проведення, виражає особливо дружнє ставлення до господаря прийому, а також до тієї особи, на честь якої він влаштовується. Якщо партнер хоче підкреслити напруженість стосунків, він бере участь у прийомі не більше 10-15 хвилин. Йти з прийому дозволяється не прощаючись, проте в такому

випадку не буде зайвим залишити у вестибюлі на спеціальному підносі свою візитну картку з загнутим краєм.

Коктейль. На відміну від прийому фуршет, на прийомах коктейль столи не заведено накривати, страви розносять офіціанти. Проводяться прийоми такого типу стоячи; тарілок і приборів не подають. Замість виделки гості використовують шпатель, або міні-виделки.

Пригощають маленькими порціями: тартинками, воловинами, таралетками, канапками. На десерт подають міні-тістечка, розділені кубиками або дольками фрукти, ягоди без кісточок, горішки. До коктейльного столу підходять і фаршировані яйця з різними начинками, солоний і солодкий мигдаль. Перед закінченням прийому для підкреслення його урочистості може подаватись шампанське, морозиво, кава.

Різновидами прийому коктейль є прийом келих шампанського або келих вина.

Келих шампанського або келих вина. Під час такого прийому звичайно подають шампанське, вино чи соки, але можлива подача віски чи горілки. Подача закуски не обов'язкова, але й не буде великою помилкою. Закускою можуть бути маленькі тістечка, бутерброди, горішки. Цей вид прийому зручний тим, що забирає мало часу не вимагає великої підготовки.

Чай. Така форма прийому застосовується при нанесенні візитів дружинами Президента країни, глави уряду, глав дипломатичних представництв. Прийом даного типу влаштовується, як правило, тільки для жінок. Залежно від кількості запрошених готують один чи декілька столиків. Подають кондитерські вироби, фрукти, десертні та сухі вина, соки, води. У невеликій кількості можуть подаватися сендвічі з ікрою, рибою, сиром тощо. На стіл можна поставити коробки шоколадних цукерок, збиті вершки чи морозиво, лимон. До чайного чи кавового столу підбираються кольорові скатертини і кольорові серветки ручної роботи.

Барбекю. Прийом барбекю влаштовується влітку на галявині або в саду біля дому. Це неформальний прийом, в процесі якого використовуються такі ж форми обслуговування, як на фуршеті або коктейлі.

До неформальних прийомів також відносять прийом типу бранч, на якому подають страви з яєць, бекон, тушковане м'ясо, сосиски, рибу, тушковані помідори. За дружніх взаємостосунків можуть мати місце також прийоми пікнік, келих вина з сиром тощо.

Журфікс. Журфікс (визначний день) - один з видів неофіційних прийомів, які проводять дружини міністрів закордонних справ або дружини послів у певні дні і години. Цей прийом іноді називають "середами", "четвергами" чи "п'ятницями". Влаштовуються вони між 16-18 годинами тривалістю 1,5-2 години. Продаються кондитерські вироби, тістечка, десерти і сухі вина, чай кава. Такі прийоми можуть проводитись у формі музичних чи літературних вечорів.

Бенкети. Це урочистий захід, що проводиться у зв'язку з важливим ювілеєм, святом, підписанням значної міжнародної угоди тощо. Оскільки бенкет вимагає серйозної підготовки, до його організації запрошуються висококваліфіковані фахівці й витрачаються значні фінансові кошти.

Залежно від способу обслуговування розрізняють: бенкет-фуршет, бенкет-коктейль, бенкет з повним обслуговуванням, бенкет з частковим обслуговуванням, а також бенкет-чай.

Як би вам не сподобалося на прийомі, як би в не були захоплені цікавою розмовою, не слід затримуватися на ньому довше часу, зазначеного в запрошенні, оскільки це може бути обтяжливим для господарів. Всім гостям, присутнім на прийомі, слід направити лист з висловленням подяки господарям, або протягом тижня надіслати свою візитну картку з аббревіатурою Р.К.

Успішно проведені прийоми завжди залишають у партнерів, гостей - потенційних клієнтів добрі спогади про організаторів прийому та їх бізнес, приємне спілкування, нові знайомства сприяють рекламі і зміцненню доброго імені, свідчать про благополуччя фірми і є засобом покращення ділових зв'язків та іміджу організаторів.

Питання та завдання для самоконтролю:

- ✓ Яка роль прийомів в налагодженні ділових контактів?
- ✓ Якими є загальні вимоги до проведення ділових прийомів?
- ✓ Проаналізуйте особливості різних видів прийомів без розміщення.

✓ Яким є порядок проведення прийому з розміщенням?