

bonton, d. o. o.

**BOJANA KOŠNIK**

**Parmova ulica 41, 1000 Ljubljana**

**Mobilni telefon: +386 31 307 841**

**Elektronski naslov: [bonton@bon-ton.si](mailto:bonton@bon-ton.si)**

**NOVEMBER 2017**

## KAZALO

- UVODNE BESEDE IN NEKAJ TEMELJNIH NAVODIL
- VEDENJE V DELOVNEM OKOLJU
- ŽE SPET ZVONI?
- SPREJEM GOSTOV, POSLOVNIH PARTNERJEV
- SEDEŽNI RAZPORED V VOZILIH
- KULTURA VEDENJA ZA MIZO, NEKAJ OSNOVNIH NAPOTKOV
- ROKOVANJE
- TIKANJE ALI VIKANJE
- UREJENOST POSLOVNIH PROSTOROV
- KAJ OBLEČI
- PODPISOVANJE POGODB, SPORAZUMOV
- POSLOVNO OBDAROVANJE
- POSLOVNE VIZITKE

## I. Uvodne besede in nekaj temeljnih navodil

Čeprav nekateri nepremišljeno trdijo, da lahko vljudnostna pravila in knjige o lepem vedenju kot staro kramo zmečemo v smeti, praksa vsak dan na vseh področjih našega življenja dokazuje, da ljudje potrebujemo določena pravila vedenja, pravila v odnosu s partnerjem, otroki, s kolegi, pa na delovnem mestu in s poslovnimi partnerji. Potrebujemo pravila komunikacije z drugimi ljudmi. Ta zunanja podoba našega vedenja nam včasih povzroča težave.

Pravila lepega vedenja so vedno obstajala in bodo tudi v prihodnje, čeprav se malo spreminjajo, ker so izraz duha časa, razmerij moči in socialne strukture. Sodobna pravila lepega vedenja nam morajo pomagati pri povezovanju in nas ne smejo ovirati. Morajo biti sprejemljiva, ne dogmatična, ustrezati morajo tako mlajšim kot starejšim. Pomembno pa je, da krepijo medsebojno razumevanje, strpnost, obzirnost, da vzpodbujajo in izkazujejo pripravljenost pomagati. To pa je že nekaj osnovnih temeljev zgradbe za dobro vseh nas, ki smo vključeni v te procese.

Ne smemo pozabiti, da ima vsakdo svojo osebnost, svoje dostojanstvo, zaradi česar uporablja svoja pravila obnašanja, kar pa nas ne sme zbegati, da bi zaradi tega mi izgubili svojo pokončnost. Zaradi pretiranega prilagajanja ne smemo ravnati v nasprotju s svojimi temeljnimi načeli in pravili lepega vedenja.

Ne bi bilo nič narobe, če se vprašamo, ali se je naše vedenje res tako zelo poslabšalo. Splošno mnenje je res tako. Ne smemo pa pozabiti, da so v vseh obdobjih živeli neotesanci in nevzgojeni ljudje, tudi v visokih krogih jih ni manjkalo.

V zdajšnjih časih smo v mnogih stvareh postali zelo liberalni, vprašanje če res svobodomiselni, vsekakor so postala pravila lepega obnašanja veliko bolj popustljiva in ljudje jih manj upoštevamo. Spremenila se je meja, do katere smo še pripravljeni zamižati na eno oko. Vsi pa vemo, da je zelo lahko pokritizirati, še lažje je soditi dejanja drugih, zato bi bilo prav, da začnemo stvari urediti že v naših domovih, doma za mizo in v dnevnih sobah, od tam naprej pa na naših delovnih mestih, pisarnah.

Žal je že tako, da v službi preživimo več časa kot doma, vendar velikokrat slišimo, da je služba povsem drugačen svet od domačega, zato med delovnim časom niso potrebni tisti normalni človeški odnosi, kakršni vladajo doma. Drži, da je služba umetno okolje, kjer smo prisiljeni delati z ljudmi, ki jih mogoče nikoli ne bi izbrali za prijatelje. Nikar ne pustimo človečnosti pred vrati, ko vstopamo v službo. Da bomo človečnost omogočili, si pomagajmo z občutkom za taktnost, kajti ne za ljudi ne za poslovni uspeh ni koristno, če bo sleherni dan v podjetju ali ustanovi kot vreme, kjer enkrat nastopi nevihta s strelami, drugič pa sonce.

V naših medsebojnih odnosih upoštevajmo, da mora biti naše vedenje tako, ki drugim ne bo škodovalo, temveč jim bo koristilo, ne vzbujalo občutka krivde in bo veljalo za pošteno. Pomagajmo si z osnovnimi pravili o prednostih: **ženska pred moškim, starejši pred mlajšim, prišlek ali gost pred domačim, višji po položaju pred nižjim...**

Če se sodelavci na delovnem mestu **pozdravljajo**, to ni samo dostojno, ampak je tudi prijetno. Predvsem moški kolegi so poklicani, da prvi pozdravljajo svoje sodelavke, ki jih srečujejo na hodnikih ali v drugih prostorih službe. Naj to postane vsakdanja navada. Moški kolegi praviloma dajejo pri vstopanju v prostore **prednost** kolegicam, v vsakdanjih stikih naj to pravilo velja, ne glede na položaj ali funkcijo, ki jo imajo moški kolegi.

Ko je v podjetju ali ustanovi zelo pomemben, uraden obisk, nastopi, seveda, drugačna situacija, ker takrat šteje samo naš položaj v podjetju in ne to, kdo je moškega in kdo ženskega spola. Zatorej velja, da pri strogo poslovnem odnosu **vedno spol ( in tudi starost ) zanemarimo** in upoštevamo samo položaj posameznika. **To je preprosta formula s katero si vedno lahko pomagamo, če se znajdemo pred dilemo.**

Zato torej nikar ne pozabite, da ima pri stopanju v **dvigalo** dama prednost, ko pa bomo v dvigalo stopali s poslovnimi partnerji, bomo upoštevali pravila igre, ki veljajo za odnos med nadrejenim in podrejenim.

Pri **rokovanju** si zapomnimo, da roko ponudi tisti, ki je v danem trenutku višji v družbeni razvrstitvi. Torej vselej dama ponudi roko gospodu in ne obratno, kar se na žalost velikokrat dogaja v našem slovenskem komuniciranju. Starejši ponudi roko mlajšemu, tisti, ki je po položaju višji, jo ponudi nižjemu. Ta pravila so lahko nekoliko ohlapnejša v primeru, ko se znajdemo sredi večje skupine ljudi in zelo težko najdemo pravilno razporeditev. Zelo nevljudno je, kadar gospod prvi poda roko dami. Vsekakor bodimo pozorni tudi na to, kako se rokujemo, kako podamo in stisnemo roko. Ohlapna, mrzla ali celo prepotena roka nam že marsikaj lahko pove o posamezniku. Zavedajmo se, da z rokovanjem lahko dobimo že kar nekaj informacij o posamezniku.

Poljubljanje rok, dragi kavalirji, oziroma drage dame še zdaleč ni pozabljena stvar, ali nekaj popolnoma preživetega, ne smemo pa pozabiti pravila, da smemo poljubljati roko le v zaprtem prostoru, nikoli na ulici, na prehodu...

In drage gospe ne pozabite, tudi me moramo poljub rok sprejeti kot prave dame.

Tudi pri **predstavljanju** velja temeljna prednostna razvrstitev, kar pomeni, da predstavimo prišleka navzočim, nižjega po položaju višjemu, mlajšega starejšemu in ne pozabite, gospoda dami, neznanega znancem.

**Pri vstopanju** v pisarne, druge prostore, se staro pravilo trkanja ni nič spremenilo. Če boste ob vstopu našli sodelavca pri telefonskem pogovoru, je vljudno, da se umaknete iz prostora oziroma vstopite le, če vam bo sodelavec dal znak, da lahko vstopite.

Ne smemo pozabiti, da **je telefon** po eni strani res nepogrešljiva stvar, po drugi strani pa zvonijo vedno ob nepravem trenutku. Izogibajte se predvsem naslednjim stvarim. Zelo nevzgojeno je, če pustimo telefon zvoniti v prazno, zato je ob vaši odsotnosti potrebno prevezati klice kam drugam. Če vas telefonist vpraša, ali boste počakali, da se linija sprostí, bi se vam moral pogosto javljati, vendar ne zato, da preveri, če še čakate, ampak da ugotovi, ali morda želite koga drugega. Najbolj nevljudno je, če vas v nedogled pustijo čakati v tišini. Še slabše pa je, če ste prisiljeni poslušati primerno glasbo, po možnosti takšno, ki je vseč vodilnemu človeku podjetja. Naj nam bo stroga zapoved tudi to, da telefoniranje ni hladen obred, zato si privoščimo izraziti vso toplino človeškega glasu, kar ga premoremo.

Posebno poglavje so prenosni telefoni, ki so skoraj nepogrešljivi, vendar ni nobenega opravičila, da praktično povsod zvonijo. To zvonjenje presega že vse meje dobrega okusa, zatorej ne pozabite, da v restavracijah, na kulturnih prireditvah, v zdravstvenih ustanovah in tudi na sestankih, pa naj bo to sestanek s poslovnimi partnerji ali pa kar v okviru podjetja s sodelavci, mobilni telefoni ne smejo zvoniti in tudi mi se ne smemo oglašati nanje.

Kadar ste na hodniku pred pisarnami, je potrebno razgovor in smeh znižati na tako stopnjo glasnosti, da ne bomo motili sodelavcev in morebitnih obiskovalcev v pisarnah.

Ljudje v podjetjih in ustanovah imamo različne **interese**, želimo napredovati in biti v ospredju, skratka, hitimo tja, kjer ni prostora za vse. Velikokrat koga odrinemo s komolci, spotaknemo ali si privoščimo še vse kaj hujšega. Če bi enako količino energije, kot jo porabimo za bitke med seboj,

porabili za naše poslovne partnerje in konkurente, bi naše podjetje, oziroma ustanovo, verjetno pripeljali do zvezd. Ne privoščimo si takšnih tekmovanj, ker bo na koncu prav gotovo škodovalo tistemu, ki je ta boj začel, hkrati pa tudi podjetju, ki mu človek pripada. Ali pa ustanovi iz katere je.

Ne moremo **mimo odnosa med ženskami in moškimi**. Nadrejenost se umika enakopravnosti, saj ženske danes posegajo po najvišjih položajih. Načelo emancipacije, enakopravnega položaja pa velja tako za moške kot za ženske. Vendar zaradi enakopravnosti ni potrebno poriniti v pozabo ženske rahločutnosti, čustvene topline in strpnosti. Naj vse to ne umori vljudnosti, pozornosti, galantnosti do sodelavcev in sodelavk.

Z uniformiranostjo nihče ni zadovoljen, z različnostjo pa ne le da priznavamo posameznikovo enkratnost, ampak jo tudi negujemo. Privlačnosti med spoloma ni mogoče pustiti pred vrati, so ji pa seveda postavljene meje. Nič koliko ljudi si zapravi svoj položaj z nespametnimi ljubezenskimi aferami, saj postane v rokah tekmeča včasih že nedolžno spogledovanje pravo orožje.

Kaj pa storimo ob **vprašanju jutro potem**, po zabavah, ki jih prireja podjetje... Velikokrat prihaja do prijateljskih vezi, ki pa lahko pustijo naslednje jutro neprijeten priokus. Če kasneje ob treznem premisleku ugotovimo, da bi vztrajanje pri tikanju, ki smo ga sprejeli na poslovni zabavi, naše nadaljnje poslovno sodelovanje prej oviralo kot pa izboljšalo, moramo zbrati pogum in se o tem pogovoriti. Pazimo le, da ne bo nihče prizadet. Vsi se verjetno tudi zavedamo, da alkoholizirana glava deluje drugače kot delovna, zato je ne molčimo, ampak spregovorimo.

Da ni ne dobro in ne prav molčati velja tudi za druge stvari. Na primer, ko vsak dan s stisnjenimi zobmi prenašamo oblake parfuma pri svoji kolegici, ali molče trpimo ob neredu v pisarnah, delovnem pultu, ob sendvičih na mizah, netočnosti, neprijetnih vonjavah ali slabo prezračenih prostorih.

Tudi take stvari lahko vplivajo na negativno vzdušje v podjetju, zato to rešimo s pametnim, strpnim pogovorom. Nikoli ne pozabimo, da ima prav vsak pravico do svojega mnenja.

Previdni bodimo tudi pri **tikanju**. Dobro premislimo, kdaj in komu bomo dovolili tikanje. Nekateri ljudje raje ostanejo pri vikanju. Zakaj ne, če jim to omogoča lažje delo. Veliko bolj neprimerno je, če se tikamo in zaradi tega naš odnos prerašča že v pravo domačnost. Če imamo na obisku tuje poslovne partnerje, je vsakršna pretirana domačnost odveč, saj nikogar prav nič ne zanimajo naši medsebojni odnosi.

Ne bo odveč, če bomo v našem okolju kdaj pa kdaj preverili, v kakšnem stanju so toaletni prostori. Kaj rado se zgodi, da stopijo naši gostje v toaletni prostor takrat, ko je najmanj treba. Naj naše sklicevanje na kulturo ne zataji, saj so toaletni prostori naša najbolj intimna izkaznica in marsikaj

povedo o nas samih, podjetju, ustanovi. Tudi naši prostori, kjer delamo in imamo srečanja s poslovnimi partnerji, naj ne bodo taki, kot da jih je prav preden smo vstopili opustošil vihar.

## II. Vedenje v delovnem okolju

Danes preživi največ zaposlenih ljudi v razvitih državah pretežni del dneva v službi, tako postaja delovno okolje pomemben dejavnik pri oblikovanju človeških navad in tudi vedenjskih vzorcev.

V posameznih skupnostih se ljudje vedejo podobno, podobno razmišljajo in se pogosto vedejo enako tudi do drugih.

Vsako delovno okolje je posebna skupnost, ki ima svoje navade, pravila, statusne simbole in če se zaposleni želi obdržati in delati v skupini, ki deluje po načelu skupnih poslovnih in družbenih interesov, mora seveda te norme upoštevati.

Smisla poslovanja in dela nasploh ne povezujejo samo gmotne vrednote, ampak ga sestavljajo pisana in nepisana pravila, ki so pomembna za skupino ljudi z istimi interesi. Zato imajo tudi pravila, tako kot svetovni nazori in vrednote, nalogo, da združujejo neko skupino.

Mnogih pravil se naučimo, ko pridemo v neko novo podjetje, novo delovno okolje, vseeno pa velja večina pravil lepega vedenja v glavnem v vseh delovnih okoljih, z morebitnimi nekaterimi posebnostmi, vendar se teh, tako in tako učimo vse življenje.

Če na svoje delovno mesto gledamo kot na nadaljevanje šolanja ali kot na novo obdobje v življenju, lahko svojega sodelavca prepričamo, da je vsaka sprememba, ki teži k boljši socializaciji, boljšemu delovnemu rezultatu, upravičena.

Seveda ni potrebno iskati skrajnosti.

Najbrž se vsi zavedamo, da je težko omikati ljudi, ki v življenju niso poznali ustreznih družbenih in socialnih vedenjskih oblik. Včasih si grobost ali celo neotesanost narobe razlagamo kot obliko sproščene in naravnega vedenja.

Kadar kdor kar naprej poudarja, da je preprost človek, človek iz ljudstva in hoče s tem upravičiti svojo neuglajenost, ne bo nevljudno in proti pravilom bontona, če mu poskušamo pojasniti, da tako razmišljanje ne zdrži.

Ravno med ljudstvom so se ohranile tradicionalne oblike vedenja, ki so nam še danes vzgled, pozdraviti starejše, izražati spoštovanje do starejših, pomoč pri delu in podobno.

Nekje morajo podjetja bolj gojiti lepo vedenje kot pa drugje. Povsod pa bi morali opazovati vedenje v delovnem okolju, med zaposlenimi in skozi dejansko stanje in se seveda tudi truditi ustvarjati prijetno podobo tudi navzven, saj kjer se prijazno pozdravljajo med seboj, bodo prijazno pozdravili tudi stranko, pomembno je tudi, da ima podjetje, institucija zdravo jedro, ki je zgled ostalim in tudi vpliva na druge. Šole kot institucije, so zelo pomembne, zato je prav, da so ljudje v takem okolju dobro oboroženi s pravili lepega vedenja.

Če lahko podjetje spreminja ljudi, mu bo tudi uspelo odpraviti vse neuglajenosti, ki jih v delovno okolje prinašajo novi ljudje, seveda pa je potrebno znati sprejeti kar ti ljudje prinašajo pozitivnega v okolje.

Pozitivna podoba se pojavlja že na vhodu podjetja, običajno je tam, kjer vlada red že zunaj, tudi notranje komuniciranje na dobri, pozitivni ravni.

Če opazimo, da zaposleni na primer zamujajo, tega ne smemo v nedogled spregledovati, zadevo moramo urediti z mirnim, vendar odločnim glasom, nikakor nevljudno in robato.

Z grobstvo in nevljudnostjo ne moremo rešiti nobene težave, saj ena zaletava beseda vzpodbudi drugo, in tako naprej.

Ravno tako so neumestne kletvice in druge nespodobne besede. Bahanje z izobrazbo in inteligenco, nacionalno ali versko pripadnostjo je tako neokusno kot žaljivo.

**Nikoli ne pozabimo, da je za službo pomembno zlasti troje: profesionalnost, znanje in kultura vedenja, saj so od tega odvisni delovni dosežki vse skupine.**

Včasih lahko težave prebrodimo s humorjem, kar vnaša v delovno okolje in v naš vsakdanjik optimizem in vedrino, seveda pa ne pozabimo, da se na šalo odgovori s šalo, ne glede na položaj.

Robate šale na račun telesnih pomanjkljivosti, bolezní ali na račun družinskih članov so neumestne in kaj hitro izzovejo hudi kri, tudi na svoj račun se lahko pošalimo, zlasti če smo kaj narobe naredili.

Spoštovanje osebnosti sodelavcev je nujno, zlasti če želimo imeti zdrave medsebojne odnose. To je vzajemen proces, ki ga zajema vsaka komunikacija. Včasih lahko opazimo, da se sodelavci z višjo izobrazbo ali kvalifikacijo do drugih vedejo zaničljivo, to opazimo tudi pri tikanju, izrekanju navodil in ukazov, ki so izrečena bahavo in osorno, opravila drugih so vredna manj.

Tako vedenje ne more voditi v vzajemno simpatijo in vzpodbudo.

Včasih se zgodi, da je vljudnost razumljena narobe, zlasti ko se občevanje med zaposlenimi sprevrže v grobost, se lahko zgodi, da si kdo vljudnost razlaga kot šibkost.

Torej naj nam ne bo težko se nasmehnuti in hkrati pozdraviti, uporaba besed hvala in prosim šteje. Čut za delo je zelo pomemben, naj nihče ne sedi križem rok, imejmo pozitiven odnos do delovnih sredstev ne pozabimo na gospodarno porabo materiala.

**Vsoto vseh teh lastnosti bi lahko poimenovali delovna kultura, ki nedvomno vpliva na skupne delovne dosežke in ohranja prijetno delovno ozračje v podjetju.**

### III. Že spet zvoni?

Blagoslov ali bič človeštva? Nobeno drugo sodobno komunikacijsko sredstvo ne sproža tako raznovrstnih reakcij kot prav zvonjenje telefona.

Telefon je nenadomestljiva in zelo koristna naprava, ki ji po uporabnosti ni para, zagotovo pa predstavlja neviden obraz vsakega podjetja, posameznika, ki odkriva njegove značajske poteze.

Ljudje vsak dan opravimo na milijone telefonskih razgovorov, velik del teh razgovorov je namenjen poslovanju. Velikokrat telefonski razgovori potekajo med ljudmi, ki se še niso srečali, telefoniramo v želji, da bi pridobili ali posredovali informacije, razpravljamo o problemih, jih rešujemo, prepričujemo sogovornike.

Medtem ko pisana beseda pusti sledi, nam telefoniranje pusti le spomin v smislu ali smo bili pri doseganju ciljev uspešni ali ne.

Mnogi pogovori se končajo z grenkim priokusom, so nezadovoljivi in pri enem ali drugem udeležencu pustijo občutek nelagodja, jeze, slabe volje.

Razlog za vse to, velikokrat ni vsebina pogovora, **temveč način njegovega poteka**, saj so pogosto nevljudna naša podzavestna dejanja in ne gre vedno le za očitnejše napake.

**Danes, ko imamo neomejene možnosti za komuniciranje po telefonu in ko sodobna telefonija olajšuje poslovanje, moramo še bolj upoštevati nekatera splošna vljudnostna pravila.**

Če se vprašamo kako odgovoriti na telefonski klic je seveda odvisno tudi od vrste dela. Treba je razumeti naravo dela oziroma predstavo, ki jo ima o podjetju, direktorju ali zaposlenih javnost, in se glede na to vesti do javnosti.

**Dober telefonski glas, je tisti glas, ki je topel, prijateljski, posloven in zanesljiv.**

Velikokrat se ne zavedamo, da se iz slušalke na drugi strani, sliši vsak odtенок našega (ne)razpoloženja in marsikateri odmev naših skritih misli. Kot naša govorica telesa, tudi naš glas oddaja različna nezavedna sporočila, ki jih vsako izurjeno uho z malo daljšim delovnim stažem zlahka prepozna.

Če se začnemo pogovarjati in takoj povemo, da nimamo veliko časa, še preden smo prisluhnili sogovorniku, smo tako srečanje že na začetku obsodili na propad. Veliko napako delajo vsi tisti, ki pretirano poudarjajo, kako hudo so zasedeni in zaposleni, kakor da so edini, ki nimajo časa.

Bolje je, da smo pozorni poslušalci, če pa je sogovornik le predolg, mu vljudno sežemo v besedo in se opravičimo, ker moramo končati pogovor.

Po telefonu nikoli ne govorimo preglasno in tudi ni najboljše, da vsi naokrog poslušajo naš poslovni ali celo zasebni razgovor.

Lepo vzgojen človek nikoli ne bo vstopal v sobo, v kateri nekdo telefonira, razen če mu ni vstopa dovolila tajnica ali ga je govoreči s kretnjo roke sam povabil v prostor tudi, če gre (še zlasti) za osebo, ki je v nadrejenem položaju.

Prvo in večno pravilo pa je še vedno, vedno se predstavimo, bodisi da kličemo, bodisi, da so klicali nas.

Kadar komu telefoniramo prvič, dodajmo svojemu imenu tudi ime podjetja. Kadar kličemo prek telefonske centrale, se telefonistu ni potrebno predstaviti (vendar bonton tega izrecno ne prepoveduje). Seveda pa se moramo telefonistu predstaviti, če mu pustimo kakšno sporočilo ali v primeru, da smo pozabili ime in funkcijo osebe, ki smo jo želeli in mu razložiti v čem je težava.

Vedno bodimo potrpežljivi, tudi če moramo stvar razložiti večkrat in različnim ljudem in se vsakič posebej predstaviti.

Ostanimo vljudni tudi takrat, ko koga večkrat zapored zaman kličemo. Tudi, če smo »spet« dobili tajnico ali koga njegovih sodelavcev, nikakor ne bodimo zajedljivi ali nesramni. Veliko lepše bo, če bomo ostali vljudni.

Če je kdo preveč radoveden in vztraja, da kar njemu povemo naš problem ne bo prav nič nevljudno, če bomo njegovo radovednost odpravili z vljudnostno frazo: »Gre za poslovno zadevo, pri kateri mi vi žal ne morete pomagati. Hvaležen vam bom, če mu boste povedali, da sem ga klical.«

Se vam je že kdaj zgodilo, da ste komu pustili sporočilo in prosili, naj vas pokliče, pa tega ni storil in ste morali sami ponovno klicati? Včasih lahko nevrnjen klic pomeni izmikanje kaki obveznosti, kar je razumljivo, vendar ni opravičljivo, še huje pa je, če ne odgovorimo iz gole malomarnosti. S tem pa kršimo osnovna pravila vljudnosti. Zato si nikar ne izmišljajmo za lase privlečene zgodbe, saj je veliko bolje biti iskren.

Najbrž ni nikogar med nami, ki kdaj ne bi naletel na neotesanega sogovornika ali sogovornico ali se znašel na vezi z neznanim sogovornikom. Kako ravnamo v takih primerih?

Najbolj pomembno je, da nikoli ne vračamo na isti način, saj v istem trenutku postanemo tako neotesani kot naš sogovornik.

Kadar kdo pokliče, ne da bi se predstavil in sprašuje po zasebnih telefonskih številkah, sprašuje o poslovnih zadevah, ne bo prav nič narobe, če mu podatkov ne posredujemo in ga vljudno odpravimo.

**Suroveža in tistega ki morebiti celo žali, ki noče spremeniti svojega tona, lahko mirno prekinemo in odložimo slušalko. Po telefonu se ne smemo pogovarjati s polnimi usti, srkati kave, kaditi, vleči pipe, smrkati, mlaskati, tipkati na računalniško tipkovnico in podobno.**

Nikoli si ne smemo privoščiti, da bi ljudi domov klicali zaradi poslovnih zadev, razen če nismo bili dogovorjeni ali če je res nujno. Seveda se moramo vedno predstaviti, zlasti, če se javi kdo od domačih. Mobilni telefoni lahko marsikdaj lahko rešijo stvar, vendar se pravila, ki veljajo za stacionarne telefone prav nič ne spremenijo. Zavedati se moramo da imajo ljudje tudi zasebna življenja.

Če pokličemo napačno številko, ne sprašujmo, katero številko smo dobili in kdo je pri telefonu, ampak se na kratko opravičimo.

Predpostavljenih ne kličimo po telefonu, da bi se pogovorili o kaki težavi, ampak se dogovorimo le za sestanek. Telefoniramo jim le, če so to zahtevali ali če imajo sedež v drugi poslovni stavbi.

Vedno imejmo pri roki pisalo in papir, da si sproti lahko tudi kaj zapišemo.

## **Telefonski pogovori naj bodo kratki in jedrnat, ne spreminjajmo telefona v govorniški oder ali psihoterapevtski medij.**

Kot na vse poslovne dogodke, se je tudi na poslovni pogovor z našimi partnerji treba pripraviti, še preden pričnemo s klicem.

Priprava naj bi vsebovala naslednje elemente:

- Ali smo si popolnoma na jasnem, o čem se želimo pozanimati, in ali se bomo lahko izražali jasno in enostavno?
- Ali imamo pri roki vse informacije, ki jih utegnemo potrebovati za zadovoljiv pogovor o tej vsebini?
- Ali smo za klic izbrali primeren čas (za mnoge se ve kdaj so najbolj zaposleni, časovne razlike...)?
- Ali moramo zadevo resnično rešiti ta hip po telefonu ali bi bila učinkovitejša kakšna druga metoda?

Vse to je pomembno, kadar je klic pomemben ali nujen za klicatelja. V nekaterih okoliščinah pa je klic pomembnejši za klicanega, v takih primerih mora klicatelj interesom klicanega dati prednost pred svojimi. **To je lep primer vljudnostnih dolžnosti, ki jih poslovneži dolgujejo drug drugim.**

Dobra priprava pomeni tudi, da mora biti pogovor kar se da učinkovit, zlasti pa ne smemo tratiti časa klicanega.

S tem ko koga kličemo, prevzamemo tudi pobudo za vodenje pogovora. Nevljudno je, če kar nekaj časa ovinkarimo in še le nato preidemo k bistvu vsebine.

## **Takrat ko nam tajnice vežejo klice, ne smemo pozabiti, da je zelo nevljudno je, če je klicani na liniji pred klicateljem, zato mora tajnica vedno najprej zvezati klicatelja. Če pa se znajdete v situaciji, da vas nekdo kliče, pa ga morate čakati na liniji, enostavno odložite slušalko.**

Telefonski razgovori naj bi bili dialogi, zato mora klicatelj klicanemu vedno dati dovolj priložnosti, da komentira izjavo ali se nanjo odzove.

Telefonski razgovor običajno konča klicani, saj je bil on tisti, ki je bil zmoten pri delu, čeprav ga lahko konča tudi klicatelj. Glede tega mora biti zelo diplomatski, kajti zelo pomembno je, da se pogovor konča v prijateljskem tonu.

Če je iz kakršnega koli razloga telefonski pogovor prekinjen, je vljudno, da klicatelj ponovno pokliče. Če klicani prekine pogovor, ker mora morebiti sprejeti drug klic (predsednik uprave, direktor,...) mora on ponovno poklicati. Če tega ne stori najkasneje v 15 minutah, mora njegova tajnica poklicati prvotnega klicatelja in mu razložiti zadevo in se vsekakor opravičiti. **Klicani sogovornika brez razlage ne sme pustiti čakati za več kot nekaj sekund.**

Tisti, ki kličemo ne smemo biti preveč domači s sogovorniki, ki jih še nismo nikoli srečali. Prav je, da ob prvem klicu sogovornike naslavljamo s priimkom, saj jih raba imen in šaljiv ali neposloven ton lahko užali.

## **Nikoli ne pozabimo na besedice hvala in prosim, kajti nihče od nas ni tako pomemben in zaposlen, da bi na to lahko pozabil.**

V primeru, ko klicani dobi še en poziv na interni liniji ali pa se na vratih njegove pisarne nepričakovano pojavi sodelavec in prične šepetati in skušati posredovati neke informacije na zelo moteč način, storimo naslednje.

Pravilen odziv na prvo prekinitev je, da se klicatelju opravičimo in prevzamemo interno linijo, internemu klicatelju povemo, da smo na zunanji liniji in ga bomo poklicali nazaj, nato pa po ponovnem opravičilu nadaljujemo prvotni pogovor. Sodelavec lahko počaka, razen če ne gre za nujno

zadevo, pa še takrat je bolje, da se zadeva napiše na list papirja, ki ga v prostor prinese tajnica, posameznik.

V drugi omenjeni situaciji, pa velja način za zelo nevljudnega, ki nima kaj iskati v poslovnem svetu.

Če morate telefonski razgovor posneti, morate sogovornika prositi za dovoljenje. Če tega ne storite, pa naj gre še za tako nepomembno zadevo resno kršite zasebnost sogovornika.

### Osnovna navodila za pravilno klicanje in pravilno sprejemanje telefonskega klica:

#### Kadar kličete vi:

##### Zasebno:

- -pozdravite
- -se predstavite
- -poveste, zakaj kličete

##### Službeno:

- -pozdravite
- -navedite ime svojega podjetja, oddelka
- -se predstavite
- -poveste, zakaj kličete

#### Kadar vas nekdo kliče:

##### Zasebno:

- -zadostuje, da se oglasite z besedami: »halo«, »dober dan«, »prosim«...
- -ni nujno, da se predstavite

##### Službeno:

- -pozdravite
- -poveste ime svojega podjetja
- -se predstavite

**Zaporedje lahko tudi spremenite**, pravilo ni strogo v tem smislu, da bi ne smeli prvo povedati ime podjetja in nato prijazno pozdraviti.

Nikoli ne kličemo med 22.00 zvečer in 8.00 zjutraj. Ne kličemo tudi v času kosila približno med 13.00 in 14.30. Vendar različne dežele prinašajo svoje posebnosti, ki jih moramo upoštevati, ne smemo pozabiti na časovne razlike.

Tudi v času večernih informativnih oddaj ne posegamo po telefonu, razen, če gre za zelo nujne zadeve. Zasebni telefonski razgovori lahko potekajo tudi po 22.00.

**Prednosti mobilnih telefonov** ni potrebno posebno poudarjati, vendar si z nepravilno uporabo kaj hitro prislužimo slabe kritike. Kdor uporablja svoj prenosni telefon na nepravilnih mestih, je lahko videti nadut, kot nekdo, ki mora biti za vsako ceno vedno in povsod dosegljiv in s tem namerno kaže svojo pomembnost. Zato je prav, da uporabo omejimo na poslovno okolje, seveda pa ga ne uporabljamo na sestankih tako internega značaja ali ko imamo v gosteh tuje poslovne partnerje. Mobilnih telefonov v času sestankov ali razgovorov nimamo na mizah.

Prenosne telefone uporabljamo diskretno, ne preglasno, pogovori pa naj ne bodo predolgi, bolje da so kratki in jedrnat. Preko njih naj bi sporočali predvsem nujne zadeve, uporabljali naj bi jih za pogovor z osebami, ki jih poznamo, preko njih tudi ne kličemo oseb, ki so na višjem položaju kot mi, razen izjemoma ali če smo se tako dogovorili.

**V poslovnem okolju, podjetij in institucij, kjer bi morali posegati po najvišjih standardih kulture vedenja in kulture telefoniranja nikoli ne bi smeli pozabiti naslednjih priporočil.**

1.

V primeru, ko bi neka oseba iz podjetja, institucije klicala brez posredovanja tajnice ali poslovne sekretarke (TPS) v neko drugo podjetje osebo, do katere mora priti preko tajnice, je postopek sledeč (približno enaka pozicija). Zavrtimo ustrezno številko, kjer se nam na drugi strani oglasi tajnica, ki pozdravi, pove ime podjetja, institucije in se predstavi. Tudi klicatelj pozdravi, se predstavi in pove ime podjetja, institucije ter pove kaj in koga želi. Klicatelj ostane na liniji in počaka, da pride do želene osebe, ko se klicana oseba oglasi ni nič narobe, če prijazno pozdravi, lahko pove še enkrat svoje ime, zadošča že beseda prosim izvolite ali podoba. Klicatelj prav tako prijazno pozdravi, lahko še enkrat pove ime in prične s pogovorom.

2.

V primeru ko poslovna oseba nekega podjetja, institucije kliče drugo poslovno osebo nekega podjetja prek svoje TPS, klicana oseba pa TPS nima (približno enaka pozicija), TPS zavrti številko klicanega, pozdravi, pove ime podjetja, se predstavi in pove kdo bi želel govorit s klicano osebo. V primeru, da klicana oseba takoj sprejme klic, TPS takoj preveže klic (v nekaj sekundah), klicatelj se tako javi, pozdravi lahko še enkrat pove ime in pove zakaj kliče.

3.

V primeru ko TPS nekega podjetja kliče v drugo podjetje osebo, približno enaka pozicija do katere mora priti prav tako preko TPS, se vedno najprej uskladita TPS. Velja tudi v obratnem situaciji. Najbolje pa je, da si pomagamo s priporočili točke 4.

4.

#### **Prednostni red pri telefoniranju**

Tudi pri telefonskem pogovoru je pomemben vrstni red. Nižji po prednostnem vrstnem redu mora vedno čakati tistega, ki je višji po položaju. Položaj v poslovnem svetu, razen uradnih položajev (uradni položaj posameznikov določen s pravili v uradnem listu), določajo moč podjetja, ugled in vpliv njegovega vodstva in posameznikov. Včasih se pri tem pokažejo slabe osebne lastnosti posameznikov v podjetjih, ki lahko prevrednotijo položaj sebe ali podjetja.

V praksi se velikokrat zaradi neznanja ali strahu pred nadrejenimi TPS zmotijo in nadrejenega ne postavijo na primerno raven. Torej, če minister želi na primer predsednika uprave pomembne institucije, podjetja, je najbolje, da obe TPS sočasno navežeta zvezo. TPS predsednika uprave se že prej pozanima pri predsedniku uprave, ali bo sprejel klic, povezava med njima pa bo sočasna.

Ko želi predsednik uprave (A) nekega podjetja, institucije poklicati drugega predsednika uprave (B) podjetja ali institucije, TPS osebe A, ker gre za enak položaj, pokliče njegovo tajnico, sočasno pa povežeta nadrejena. Prav pa je, da se oseba A prva oglasi, ker je pobudnik klica.

Če je oseba A višja po položaju, oseba B pa, ne glede na to, kdo kliče prvi, dovoli, da ga prvega vežejo in predstavijo ali da se oglasi TPS osebe A (primeru, da bi predsednik države klical, predsednika uprave podjetja). To velja tudi v primerih drugih visokih položajev posameznikov, važno je le, da dobro poznamo prednostni vrstni red posamezne sredine.

## **IV. Sprejem gostov, poslovnih partnerjev**

Lepo je, če gosta, goste pričakamo že pri vstopu v stavbo (morda tajnica, nekdo iz recepcije, ali človek, ki skrbi za protokol, če ga imamo...) in ga pripeljemo do prostora, v katerem bo potekalo

srečanje ali sestanek. Prostor naj bo primerno urejen, cvetje na mizi (ne sme biti premočnih vonjav, aranžma ne sme biti previsok, saj si tako zapiramo pogled pred drugimi sogovorniki).

Vnaprej naj bodo pripravljene kozarci za sokove in mineralno vodo, medtem ko se kava postreže potem, ko že vsi sedijo (ponekod kavo in čaj postrežejo v termovkah, ki so postavljene na mizi skupaj s skodelicami), torej v prvih začetnih minutah pogovora, saj s kasnejšim prihodom že motimo sam potek sestanka ali srečanja. Zavedati se moramo tudi tega, da vsa podjetja nimajo najboljših pogojev za strežbo, zato kot gostje ne bodimo preveč zahtevni, zlasti če je razvidno, da ni poklicnega natakara in to delo opravlja tajnica.

Če gre za tujega gosta, poslovnega partnerja in je srečanje zelo pomembno, je lahko na mizi poleg slovenske zastavice ali zastavice podjetja tudi tuja zastavica. Tuja zastavica stoji na desni strani gosta, naša domača pa na desni strani gostitelja, tako da sta obrnjeni proti gostu. Gostu moramo vedno nameniti prostor z lepšim pogledom (skozi okno, ali pa na slike, nikoli pa ne sme gledati v vrata). Če gre za srečanje z enim človekom, se pogovarjamo za konferenčno ali klubsko mizico, pri čemer gost sedi nasproti oziroma na gostiteljevi desni strani.

Če gre za pogovor z zelo pomembnimi poslovnimi partnerji, naj bo razpored pri mizi določen tako, da si gost in gostitelj sedita nasproti, nato pa se še drugi po pomembnosti razvrščajo izmenjaje desno in levo (...4,2.gostitelj.1.,3...) Če gre za pogovor s tremi različnimi poslovnimi partnerji, je najbolje, da ima vsako podjetje, ustanova svoj del mize (v obliki črke U), razpored pa naredimo po gornjem načelu. Pri kongresnih in večjih prireditvah mora sodelovati kar nekaj ljudi, ki ves čas držijo niti v rokah in gostitelju pravočasno razložijo sistem in potek dela.

Gostitelj naj po možnosti pričaka goste v prostoru, kjer bo potekalo srečanje ali pogovor (gostitelj lahko pride zadnji, vendar naj to ne bo pravilo).

Gostitelj se po rokovanju z glavnim gostom rokuje tudi z vsemi drugimi člani. Vsi prisotni, ki zastopajo podjetje gostitelja nekoliko vstran počakajo, da jih gostitelj predstavi (upoštevata se prednostni vrstni red) in šele nato sedejo. Če so na mizo položeni listki z imeni prisotnih, se vedno držimo predpisanega sedežnega reda, če pa take razporeditve ni, sedemo sami, vendar moramo upoštevati svoj položaj v prednostnem vrstnem redu. Pri posedanju je treba upoštevati tudi to, da moramo počakati, da gost sede prvi. Preden sedemo za mizo, nanjo nikoli ne polagamo svojih papirjev ali map. Pri pomembnejših obiskih je prav, da se držimo dogovorjenega, saj le tako delujemo usklajeno.

Gostitelj naj pred začetkom pogovora še enkrat pozdravi goste in z imenom in priimkom ter glede na funkcijo predstavi še druge svoje sodelavce. To mora storiti tudi gost, ki se bo zahvalil za dobrodošlico. Nato gostitelj predlaga dnevni red in potek pogovora. Kadar je potrebno med pogovorom komu prenesti nujno sporočilo, naj bo to napisano na listku papirja, ki se izroči naslovniku. Tisti, ki prinaša sporočilo, stopa v prostor brez trkanja.

Po končanem pogovoru se lahko gostitelj poslovil od gosta pri izhodu iz prostora, kjer so potekali pogovori. Še bolj vljudno pa je, če ga pospremimo do izhoda, zlasti kadar gre za enega samega sogovornika. Sicer pa gosta lahko pospremi tajnica ali nekdo nižjega ranga iz gostiteljeve skupine.

Naj še enkrat opozorim, da morajo biti na sestankih prenosni telefoni izključeni, ali utišani, če pa res pričakujete zelo pomemben klic, ki vam prinaša podatke, ki so za vašo vsebino sestanka nujno potrebni, pustite prenosni telefon pri tajnici in povejte, da pričakujete nujen klic ali sporočilo.

Ne pozabimo, da v primeru, ko naše podjetje ali ustanovo obišče zelo visok gost (predsednik države, parlamenta, minister) ali smo sami povabljeni v tak krog ljudi, še vedno velja pravilo, da gosta pozdravimo stoje in sedemo šele, ko visoki gost sede.

Drugi sodelavci govorijo vedno le z dovoljenjem svojega nadrejenega.

Pravila lepega vedenja, ki so v zvezi s točnostjo, se niso prav nič spremenila. Še več, sodobni evropski bonton zahteva še več točnosti in akademska četrť je stvar preteklosti. Na sestanke torej hodimo točno ob uri, za katero smo se dogovorili. Nobeno opravičilo o slabih cestah, nemogočih parkirnih pogojih ni sprejemljivo. Prav je tudi, da sestanek zaključimo v dogovorjenem času, saj ima lahko naš sogovornik še druge obveznosti ali naslednji sestanek, pri katerem pa je potrebno zopet upoštevati pravilo točnosti.

## V. Sedežni raspored v vozilih (dobro je vedeti)

Malo reda velja vpeljati tudi pri posedanju ljudi v avtomobile. To že zdavnaj ni več pravilo, ki naj bi ga upoštevali samo za "pravi protokol", zato je prav, da glavnega gosta posedemo na zadnji sedež desno (upoštevajmo desno pravilo). Kot gostitelj sedemo zraven njega, torej levo zadaj. Prednji sedež poleg šoferja pa je namenjen prevajalcem, varnostnikom, protokolu, organizatorjem, vodnikom, tistim, ki vodijo potek obiska in podobno.

Če prihaja s poslovnim partnerjem na obisk tudi soproga, jo pri prevozi vedno ločimo od soproga, torej sedita skupaj gostitelj in gost, soprogo posedimo v drug avto, lahko z gostiteljevo soprogo ali pa s človekom, ki bo s svojim položajem ustrezal pomembni gostji.

V primeru, ko pridemo z avtomobilom brez šoferja sami iskat poslovnega partnerja, le-ta lahko sede zadaj desno, vendar praksa pravi, da ni nič narobe, če sede gost zraven nas na prednji desni sedež, saj je komunikacija med prisotnima veliko prijetnejša.

V primeru, ko pride gosta z avtom počakat poslovna ženska, ji sodobni bonton dopušča, da bo svojemu moškemu kolegu brez zadržkov odprla vrata avtomobila, mu pomagala pri slačenju plašča in podobno, saj sedaj med njima veljajo pravila poslovnega odnosa, torej sta zato v enakopravnem položaju oziroma položaj gostiteljica gost.

## VI. Kultura vedenja za mizo, nekaj osnovnih napotkov

Za vedenje za mizo bi sploh lahko rekli, da je temeljno merilo dobre ali slabe vzgojenosti. Vendar ne sodimo prehitro posameznikov, saj je vedno potrebno upoštevati, da drugi kraji in ljudje s seboj prinašajo tudi druge običaje, pa vendarle so osnovne zakonitosti skoraj enake po celem svetu, zlasti ko govorimo o poslovnem svetu.

Seveda pa enaka pravila veljajo tudi v restavraciji podjetja, institucije. Povsem vseeno je, ali v restavraciji strežejo z jastogi ali enolončnicami, vedno se moramo vesti kulturno.

### Prtički

Kadar so na mizah prtički iz blaga, (kar zelo priporočam pri vseh pomembnejših priložnostih) je pomembno, da prtiček, ko je večina ljudi sedla za mizo, položimo na kolena. Večkrat v praksi opažam, da ljudje čakajo natakraje, ali da prtiček odstranijo šele takrat, ko jed prihaja na mizo.

Prtiček mora ostati na naših kolenih do konca obroka. Ko je obrok končan, ga vedno odložimo na svojo levo (izjema od desnega pravila) stran ob krožniku. Če so na prtičku večji, očitni madeži od hrane ali rdečila, ga zložimo tako, da so le ti prekriti.

Takrat, ko omizje zapustimo zaradi odhoda v toaleta, telefona in podobno, prtiček vedno odložimo na svojo levo stran ob krožniku. Ko zopet sedemo, ga vrnemo na kolena, kjer tudi ostane do konca obeda.

Vsakršno tlačenje prtička za srajco ali karkoli podobnega si ne smete privoščiti, pa čeprav je pred vami krožnik slastnih špagetov z rdečo paradižnikovo omako.

Papirnatih prtičkov ne polagamo na kolena in ko končamo z obrokom prtičke odložimo na krožnik in ne na našo levo stran ob krožniku.

### **Pribor**

Temeljno načelo pri spopadu s kakršnim koli priborom je pravzaprav zelo preprosto. Vedno začnemo z zunanjim kosom in ob vsaki naslednji jedi uporabimo pribor, ki leži ob njem. Torej, če vam ostane kakšen kos pribora, je verjetno napaka vaša in ste stvari zelo poenostavili, saj velja strogo pravilo, da morate uporabiti ves pribor, ki je na mizi.

**Pribor torej jemljemo od zunaj navznoter in od zgoraj navzdol, to je prvo strogo pravilo. Pri drugem pravilu pa je treba upoštevati, da uporabimo ves pribor, ki nam je dan na razpolago.**

Nekateri kosi pribora so postavljeni tudi nad krožnikom, te uporabljamo za sladice. V nekaterih restavracijah vam ta pribor prinesejo šele skupaj s sladico ( kar naj ne bi bila stalna praksa ). Ponekod boste lahko opazili tudi nenavadne kose pribora, vendar restavracije s tem želijo poudariti svoj individualni pristop. Včasih boste kje opazili, da vilice obračajo z roglji navzdol, kar je popolnoma v nasprotju s pravili sodobnega bontona. Roglji pri vilicah morajo biti obrnjeni navzgor in še zanimivost, vilice so v naše domove, na naše mize prišle relativno pozno, šele v času renesanse, torej veliko kasneje kot žlica, da o nožu sploh ne govorimo.

**Tretje strogo pravilo** pri uporabi pribora pravi, da ko začnemo jesti, le ta ne sme več priti v dotik z namiznim prtom ( prt se ne sme umazati ). Če med jedjo naredimo majhen odmor, pribora nikoli ne pustimo naslonjenega ob rob krožnika, tako da je tisti del, ki ga držimo, naslonjen na mizo. Tako kapljice in delčki hrane ne morejo zdrseti po priboru na prt, pribor odložimo tako, da so vilice in nož na krožniku, v obliki črke A, rezilo noža je vedno obrnjeno proti nam.

Ko smo končali z obrokom, odložimo pribor vzporedno, kot da bi bila ura dvajset minut čez peto popoldne, nož je na gornji strani, rezilo noža mora biti obrnjeno proti vam. Vilice morajo biti na spodnji strani, roglji pa morajo biti obrnjeni navzgor in ne navzdol, kot je to veljalo v pravilih starejših knjig o bontonu. To je tudi znak za natakarja, da lahko krožnik s priborom odnese.

Če smo juho dobili postreženo v jušni skodelici in ne na krožniku, potem žlice ne pustimo v skodelici (ko smo pojedli), ampak jo moramo pustiti na krožniku pod njo, na desni strani.

Pribor za sladico se nahaja ob gornjem delu krožnika, največkrat gre tu za žlico in vilice. Vendar v praksi opažam, da se tu največkrat zalomi pri pravilni uporabi. Sladico pojemo tako, da imamo v levi roki vilice, v desni žlico. Žlico uporabljamo kot nož, z vilicami si le pomagamo, koščke sladice pa nosimo v usta z žlico. Nikakor ne smete uporabljati samo enega kosa pribora, če je pogrinjek napravljen za vilice in žlico. Ko ste končali odložite pribor, tako kot, da je ura dvajset minut čez peto popoldne. Žlica je zgoraj, vilice spodaj, roglji obrnjeni navzgor.

Oblizovanje kateregakoli kosa pribora, nošenja noža v usta in najrazličnejše zvočne kulise, kot so srkanje in cmokanje, pihanje juhe v skodelici, krožniku ali na žlici, govorjenje s polnimi usti, naslanjanje komolcev na mizo, pretirano mahanje ali kriljenje z rokami, so vsekakor dejanja, ki se jih ne smete privoščiti.

Hrano moramo prinesiti k ustom, ne pa sklanjati glave nad krožnikom, torej sedimo čim bolj vzravnano.

**In kako držimo pribor?** Če govorimo samo o desničarjih, imamo žlico v desni roki in z žlico običajno jemo juho. Žlico v usta nosimo bočno, lahko pa tudi s koncem, s tem da jo lahko držimo za konec

ročaja. Ročaj žlice ne držimo s polno pestjo kot majhni otroci, tudi nož je vedno v desni roki in ga prav tako držimo lahkotno za zgornji del ročaja.

Vilice uporabljamo tako v desni kot levi roki, v desni takrat ko zraven istočasno ne uporabljamo noža, a obvezno v levi roki takrat, ko imamo poleg tudi nož, ki seveda mora biti v desni roki. Vilice ne zapolnimo s pomočjo noža kot, da bi zbirali smeti na smetišnico, ampak hrano z vilicami nabadamo, z nožem pa vse skupaj še utrdimo.

Kaj storiti ko nam kakšen kos pribora po nesreči pade na tla? V primeru, ko gre za dokaj resno in pomembno kosilo ali večerjo je prav, da to pobere natakar in vam prinese nov kos. Če tega natakar takoj ni opazil, ga opozorite in prosite, da to opravi namesto vas, saj si res ne morete privoščiti, da bi lezli pod mizo.

V bolj neformalnih situacijah lahko to storite sami, pri vsej zgodbi pa je najbolj pomembno to, da ne zardevate po nepotrebnem in da ne brcate vilic in žlic pod mizo še bolj, da bi prikriili svojo nerodnost. To se lahko zgodi prav vsakomur in ni prav nobene potrebe, da bi karkoli prekrivali.

Tudi če smo zelo previdni, se nam lahko zgodi, da koga polijemo ali po nesreči zamažemo. Če smo mi tisti, ki nas je doletela nesreča in smo politi po obleki, bomo to prenesli kot pravi gospodje in prave dame in bomo ostali mirni, kot da se ni skoraj nič zgodilo. Pustili bomo, da nas bodo očistili, kolikor dopušča položaj. To lahko storimo tudi sami ali pa odidemo v toaletne prostore in uredimo, kar je potrebno. Naj ne bo pretiranega vpitja in kriljenja z rokami, saj s tem ne bomo ničesar popravili. Tisti, ki je povzročil ta neprijetni dogodek, je dolžan ponuditi plačilo čistilnice in pošteno opravičilo. Pomembno je tudi, da okolica dogodku ne pripisuje posebne pozornosti in skuša obdržati prijetno vzdušje.

Kozarce za vino držimo za peclje in ne za čašo, saj bi s tem kvarili temperaturo vina, pijače. Trkamo samo z vini, nikoli s penino, začetnimi in zaključnimi pijačami.

Zobotrebci pa so že zdavnaj stvar preteklosti in tudi pomisliti ne smemo nanje.

#### Kako se lotiti posameznih jedi? Kaj lahko jemo z rokami?

Če boste na vašem jedilniku kdaj našli **artičoke**, boste morali posamezne lističe trgati z roko in iz njih posesati mehak del, ko pa boste prišli do mehkega srčka v sredini, ga boste pojedli z vilicami in nožem. Lističe pomakate v nalašč za to pripravljeno omako; vendar brez cmokanja in oblizovanja prstov. Preden boste v roke vzeli pribor, si umijete roke v skledici z vodo, v kateri največkrat plava košček limone. V nekaterih restavracijah dobimo tudi že osvežilne robčke, prepojene z vonjem limone.

Pri tem moramo paziti le, da tak uporabljen osvežilni robček odložimo na kar najbolj diskreten del krožnika, nikakor pa ga ne porivamo natakarjem v roke ali kaj podobnega ( sama nisem zagovornica takih robčkov, veliko bolj mi je prijeten način umivanja rok z vodo, v zato posebej pripravljenih posodicah ).

Z rokami lahko jemo še vse vrste **školjk in rakov**. Če so te morske jedi že izluščene iz oklepov in lupin, jih jemo s priborom, torej z vilicami in nožem, drugače se jih lotimo sami s prsti. Za **školjke** vseh vrst ne potrebujemo posebnega pribora, saj si lahko pomagamo kar s školjčno lupino, ko smo iz prve školjke z vilicami izvlekli meso, si z lupino pridobimo naravne klešče; lahko uporabimo tudi dve školjki. Prazne lupine odlagamo na poseben krožnik, omako lahko zajemamo neposredno s krožnika, na katerem so pripravljene školjke.

Nekaj posebnega je uživanje **ostrig**, saj je tu malenkostno srebanje, torej rahla zvočna kulisa dovoljena. Ostrigo vzamemo v roke in nanjo lahko, če želite, stisnete limonin sok, lahko jo tudi

začinite s poprom ali soljo, ali pa jo pustite tako in jo posrkate iz školjčne lupine. Večinoma so ostrige postrežene že odprte in tudi odluščene. Če se bomo znašli v drugačnem položaju, si bomo pomagali s posebnimi vilicami za ostrige, tako da bomo odstranili meso z ostrige.

Tudi uživanje **kaviarja** prinaša nekaj posebnosti, ki jih nikakor ne smemo zanemariti. Na svoj krožnik si ga zmeraj naložimo zelo malo. Nikoli si ga ne naložimo tako, kot da bi za zajemanje uporabljali zajemalko. Ponavadi je kaviar postrežen v posebnih skodelah na stolčnem ledu. Lahko si ga naložimo na črn kruh, toast in odgriznemo samo grižljaj, kot prilogo pa lahko uporabimo kar krompir v oblicah, odvisno od okusa.

Če je poleg postrežen krompir v oblicah, uporabljamo vilice, pravi pribor za kaviar pa je topi nož in žlica iz biserovine ali roževine.

Pri **rakih** uporabljamo večinoma roke. Rake vedno najprej prelomimo pri trupu. Rep vzamemo med palca obeh rok in prelomimo rahel oklep, ki prekriva rep, nato potegnemo ven cel rep. Rakove klešče lahko prelomimo z roko in ven posrkamo meso; če so rakove klešče prevelike, uporabimo posebne klešče in s posebnimi vilicami ven potegnemo meso.

Kakšne posebnosti pa nam prinašajo **polži**? Če jih dobimo postrežene že v hišicah, potrebujemo poseben pribor za polže. S specialnimi kleščami primemo polževo hišico. Z majhnimi vilicami, ki imajo le dva roglja, pa izvlečemo meso. Pri uživanju polžev še opozorilo: tu je izjemoma dovoljeno pomakanje kruha v omako iz zeliščnega masla, ki jo dobimo postreženo poleg polžev. Drugače pa, nikoli ne pozabite, da kruha ni dovoljeno pomakati v juho, ne v omake, skratka nikamor. Polže lahko postrežejo tudi brez hišic v posebnih posodicah; takrat pa uporabimo priloženi pribor.

Za prijetne, manj formalne družabne trenutke, lahko pripravimo tudi **fondue**. Zanj lahko uporabljamo različne vrste sira ali mesa. Za pripravo in uživanje imamo posebne dolge vilice, s katerimi pomakamo koščke mesa v posodo z oljem, da se popečejo. Ko so prijetno zapečeni, jih pojemo z vilicami in nožem. Ko pa pripravimo sirov fondue, pomakamo koščke kruha v že naprej raztopljene različne sire.

Vse vrste **rib** jemo z vilicami in nožem, nekaj razlike je le pri vrsti noža. Ribe, kot so slaniki, vse vrste prekajenih rib, kot so losos, jegulja, jesetri in podobne, jemo z navadnim nožem in vilicami. Vse druge vrste rib pa jemo s posebnim nožem z drugačno obliko rezila, ki je veliko bolj mehka in z njim ne moremo narediti koščic še nevarnejših, kot bi jih lahko, če bi uporabljali navaden nož. S posebnim nožem meso na nek način oddvojimo od kosti in ga ne režemo.

Nikar ne pozabite, da slastnih **piščancjih bedrc** že dolgo ni več dovoljeno jesti z rokami, torej kar pogumno v roke vilice in nož.

Drugačna je zgodba pri svinjskih **rebercih**, za katere velja, da jih lahko še vedno primemo v roke. Tudi pri uživanju **žabjih krakov** se ni nič spremenilo, še vedno jih obiramo tako, da jih držimo s prsti.

**Špageti** so zelo okusna jed, vendar jih ne priporočam na posebno svečani večerji. Bonton nam pravi, da špagete lahko, če smo tega večji (velja za tiste, ki so pravi profesionalci), pojemo samo z vilico, ki jo držimo v desni roki. Z roglji vilic zajamemo manjši kupček špagetov in jih počasi navijamo ob robu krožnika, ne da bi jih prej prelomili ali celo razrezali z nožem. Za tiste, ki pa smo manj vešč pri uporabi vilic, bonton dopušča poleg vilic tudi uporabo žlice, ki jo držimo v levi roki in si z njo pomagamo. Nanjo naložimo špagete in jih navijamo na vilice. Levičarjem je dovoljeno, da pribor držimo ravno obratno.

Bonton od nas tudi zahteva, kadar nas na jedilniku presenetijo s postrežbo **jabolk ali hrušk**, prav tako uporabimo nož, ki ga imamo v desni roki, in pa vilice v levi roki, da si lahko odrežemo manjše

koščke. Pri tem opraviilu moramo biti previdni, saj se kaj rado zgodi, da kakšen košček zdrsne s krožnika takrat, ko je to najmanj potrebno.

Kadar nas postrežejo s kuhanimi jabolki ali hruškami s prelivom, ne pozabimo, da je namesto noža predvidena v desni roki žlička.

Prav tako je pri uživanju **pomaranč** kar veliko možnosti, da se zamažemo. Zato menim, da je veliko bolje, da se odločimo opustiti napad na pomaranče povsem po pravilu, ki ga predpisuje bonton, zato je bolje odkloniti tak poobedek in si privoščiti kaj drugega. Drugače pa ste dolžni po pravilih igre pomarančo najprej olupiti z nožem, ki ga imate v desni roki. Pomarančo najlaže olupimo, če jo prerežemo po vsej višini na nekaj mestih. Potem z nožem in vilicami odstranimo lupino in koščke pomaranče pojemo z vilicami.

Kadar se znajdejo pred nami sveže češnje, jih nosimo v usta z rokami, koščico v ustih oddvojimo in jo damo zelo diskretno najprej v roko, nato pa na poseben krožniček. Kompot, kot je, na primer, češnjev, pojemo z žličko, v ustih oddvojimo češnjevo koščico, jo damo zelo neopazno na žličko in nato na krožnik. Nekateri avtorji podobnih knjig dovoljujejo, da se lahko koščica tudi pri kompotih da v roko, vendar menim, da to ni potrebno in zaželeno, posebno če imamo pri roki žličko.

**Kruh** nam lahko ponudijo na posebnem krožniku in je vedno na naši levi strani ali pa v košarici, iz katere ga lahko jemlje več ljudi. Pomembno je vedeti, da kruha ne smemo odgrizniti, temveč samo odlomiti. Če imamo svoj krožnik za kruh, ga odlagamo nazaj nanj, če ga jemljemo iz košarice, ga ne smemo več vračati nazaj, ampak preostali del odložimo na rob krožnika, nikakor pa ne na mizo, na prt.

Kruha tudi ne pomakamo v omake, pa če so še tako okusne (razen izjem, ki sem jih omenila v drugih primerih).

Rada bi opozorila še na eno stvar **glede kajenja**.

Predstavljajmo si družbo pri mizi. Končali smo z glavno jedjo in strastnemu kadilcu se strašno mudi prižgati cigareto. Za dovoljenje sicer prosi vse omizje, toda še preden mu kdo od nekadilcev odgovori, že prižge cigareto, ne da bi res dobil pošteno privoljenje. Torej samo vprašati ni dovolj. Sama res nisem privrženka kajenja, vendar moramo nekadilci vedeti, da so pepelniki namenjeni samo kadilcem. V pepelnike torej sodijo samo cigaretni ogorki in pepel, nikakor pa ne žvečilni gumi, papirčki od sladkorja, umazani papirnati robčki in podobne stvari.

Drugače pa velja, da cigareto najprej prižgete ženski, šele nato moškemu, in sicer po starosti od najstarejšega do najmlajšega. Vsako cigareto je treba prižgati z novim plamenom, če pa prižgete cigareto z vžigalico, jo smete z eno vžigalico prižgati samo dvema kadilcema. Samo kot zanimivost naj povem, da to velja od časov burske vojne. Ko so burski vojaki v hipu, ko je angleški vojak prižgal cigareto prvemu kolegu, izsledili njihov položaj, drugič pomerili in tretjič zadeli nesrečnega kadilca.

**In mimogrede vas vprašam, kam prilepíte žvečilni gumi, ko ga ne potrebujete več?**

Tudi **ličila** za mizo nimajo kaj iskati. Dovoljen je le bežen pogled v ogledalo, če drugače ne gre. Vse drugo sodi v toaletne prostore.

## VII. Rokovanje

Ponujena roka je včasih pomenila, da v njej nimamo orožja, da ponujamo spravo, da nimamo slabih namenov in da prinašamo prijateljstvo. Veliko kasneje je postalo rokovanje privilegij, saj se je smel v

fevdalnih časih z graščakom rokovati le kmet, ki je bil svoboden. Čas je prinesel drugačna orožja, človeka neumnost pa se ni kaj dosti spremenila. Rokovanje je ostalo kot znak soglasja, dobro sklenjenega posla ali slovesa, je najsplošnejša oblika pozdrava, mnogo bolj razširjena od poljubljanja, priklanjanja ali celo drgnjenja z nosovi, ki je v navadi med Eskimi in Maori.

**Rokovanje je postalo del olike.** Praviloma naj bi šlo za prijeten običaj, vendar srečamo tudi ljudi, ki ne marajo rokovanja. Nekateri ga izrabljajo, da drugim dokažejo svoj močni značaj in vam pri tem skoraj polomijo kosti.

Za nekatere moške je rokovanje izraz možatosti. Vsekakor pa ni vljudno, da ženskam močno stiskajo roko; zlasti je stisk roke boleč, če nosijo več prstanov. Z rokovanjem pokažete svojo samozavest, profesionalnost in položaj, zato pazite, kakšne signale pošiljate z rokovanjem. Zelo veliko bo povedanega o vas samih.

Lahko se vam tudi zgodi, da desno roko ponudite nekemu, ki se ne more rokovati. Mogoče ravno nekaj drži, mogoče ima roko poškodovano ali obvezano. Zato nikoli ne pozabite, da je rokovanje simbolično dejanje in rahel dotik ima prav tak pomen kot krepak stisk. Tudi nežen stisk leve roke, če tako nanese, je lahko prav prijeten. Zato ne imejmo predsodkov pri rokovanju z levico.

Pa vendarle, če se dotaknemo poslovnega sveta, moramo vedeti, da veljajo pri rokovanju tudi pravila, ki jih nikakor ne smemo zanemariti. Roko ponudi najprej tisti, ki je v družbeni razvrstitvi na višjem položaju. **Dama vselej ponudi roko gospodu in nikoli obratno, žal ne morem zatrditi za vse slovenske kavalirje, da poznajo pravilo.** Starejši človek tudi prvi ponudi roko mlajšemu in po položaju višji nižjemu.

Ta pravila so včasih nekoliko ohlapnejša, predvsem ko v večji zbrani družbi težko poiščemo natančno zaporedje. Kaj hitro se uštejemo pri določanju, kdo je starejši in kdo mlajši, kar zlasti velja za ženske. Zatorej se lahko zgodi, da ponudimo roko nekemu, ki je za nekaj let starejši in za stopnjo višji po položaju, toda če smo res vljudni, tega ne more nihče zameriti.

Zelo narobe pa je, če gospod prvi ponudi roko dami. Izkušnje nam še prevečkrat povedo, da so naši kavalirji kar pozabili na to pravilo, vendar bonton damam dopušča, da roke ne ponudijo, če ne želijo.

**Vendar ponujeno roko vselej sprejmemo, četudi nam rokovanje ni pri srcu ali pa so prekršena vsa pravila rokovanja.**

Navade pri rokovanju so na splošno zelo preproste. Ponujeno roko stisnemo, zmerno in ne predolgo, vendar pa trdno, da vlivamo občutek zanesljivosti. Verjetno nam je vsem zoprno rokovanje z ohlapno, po možnosti še s prepoteno in mrzlo roko.

Verjetno nikomur ni prijeto, če se naše roke poloti silak, ki nam skoraj polomi kosti pa ne zna in ne zna odnehati. Stisk roke traja le sekundo, dve, s sočasnim pogledom v oči. Zelo neprijetno in skoraj neokusno je ujeti drugega v prijem, ki ne popusti, upira se nam pokrivanje sklenjenih rok s prosto roko enega od rokovalcev. Temu pravimo licemerski stisk roke. Prav nič ni zanimivo, če nam kdo poda roko tako, kot bi črpal vodo iz vodnjaka s prav veliko muko.

Pravila igre, ki jih določa bonton nam tudi narekujejo, da se v Zahodni Evropi z istim človekom rokujemo vsaj dvakrat na dan.

**Rokovanje z drugo roko v žepu ali celo s cigareto v roki je znak slabe vzgoje in nespoštovanja tistih ljudi, s katerimi se rokujemo. Ko sedimo že za pogrnjeno mizo in že vsi zagnano zajemamo s krožnikov, je rokovanje skoraj neprimerno in zelo moteče. Zato velja le pozdrav tistih, ki so se mizi približali.**

Kadar imamo na rokah rokavice in vidimo, da se bomo morali rokovati, mora moški vedno sneti rokavico, ženska pa jo lahko obdrži.

Meni je dotik brez rokavice veliko prijetnejši, saj gre za dotik, ki ga ustvarjamo s svojimi dlanmi in iz njega lahko razberemo značaj človeka, njegov odnos do nas.

## VIII. Tikanje ali vikanje

Tudi pri vikanju in tikanju si pomagamo s formulo, da nadrejenost, ženski spol in starost predstavljajo prednost, le ta pa odloča, kdo bo komu predlagal tikanje.

Z besedami Ti in Vi izražamo naša medsebojna razmerja, sorodstvene, prijateljske, generacijske, družabne ter poslovne vezi, hkrati pa tudi izraze spoštovanja.

V odnosu gospod – gospa bo tikanje vedno predlagala gospa, nikoli gospod. Starejša oseba bo predlagala tikanje mlajši osebi. Do izjeme pri tem pravilu bi prišlo le, ko gre za odnos starejši gospod – mlajša ženska. S tem bi dali gospodu prednost zaradi let, vendar bi ga mogoče prizadeli in pretirano poudarili njegovo starost, in tako tikanje lahko predlaga mlajša ženska.

V odnosu nadrejeni - podrejeni tikanje predlaga nadrejeni. Seveda pa to mora biti predlog in ne samovoljna enostranska odločitev. Vodilna pozicija nam sama po sebi še ne dopušča, da lahko mlajše, podrejene osebe tikamo kar avtomatično.

Tikanje predlagamo in podrejena oseba lahko predlog sprejme ali pa zavrne. Odločitev mora nadrejeni sprejeti in upoštevati. Lahko pa podrejena oseba predlaga, da sam ostane pri vikanju nadrejenega, dopušča pa tikanje nadrejenemu.

V nekaterih podjetjih in ustanovah se po dogovoru vsi tikajo, kar je tudi prav in dopustno, vendar je bonton v resnih poslovnih vodah bolj naklonjen vikanju.

Zagovarja ga celo takrat, ko se med seboj tikamo, pred nami pa je zelo zahteven sestanek s pomembnimi poslovnimi partnerji. V času sestanka preidemo na vikanje, zlasti z nadrejenim, saj s tem kažemo na odnos do nadrejenega in mu avtomatično priznavamo še večjo avtoriteto.

Če tega res ne moremo storiti, zato ker smo z nadrejenim povezani že vse življenje, pa nam slovenščina omogoča, da lahko neko osebo vprašamo ali jo nagovorimo tudi tako, da je ne niti ne vikamo niti ne tikamo.

Tak profesionalen odnos ni nikoli odveč, saj naših poslovnih partnerjev popolnoma nič ne zanima v kakšnih odnosih smo med seboj in navzven moramo ravnati kot usklajena ekipa, ki je dobro uigrana med seboj.

Kaj pa storiti s posamezniki, ki se samovoljnega tikanja kar držijo, ne da bi se mi strinjali s tem? Če je ta oseba naš šef, potem bo urejanje medsebojnega odnosa malo trši oreh, vendar se tudi taki orehi dajo streti v pravem trenutku. Recepta za to vam ne more dati nihče, bonton vam ponuja le pravico, da to lahko storite.

Če vas kdo vztrajno tika, vi pa tega ne želite, si lahko pomagate s frazami kot so: «Ne spomnim se, da bi se dogovorila za tikanje. Kdaj sva se pogovarjala o tem, da se tikava?» Seveda včasih tudi to ne zaleže in če ne uspete po diplomatski poti doseči želenega rezultata, potem bodite bolj direktni, saj imate pred seboj očitno osebo, ki so ji pravila lepega vedenja tuja.

Kadar za nekoga uporabljamo vikalno obliko, je to vedno in za oba spola množinska oblika, kar pomeni: ste rekli, ste hodili, ste zaprosili,... kar velja za pisno in ustno komunikacijo.

Pri pisnem komuniciranju je znak spoštljivosti in našega odnosa do osebe, kateri pišemo, če besedici Ti in Vi napišemo z veliko začetnico. Pri slovenskem rokopisu je dovoljeno pisanje tako z malo kot veliko začetnico, stvar naše odločitve.

## IX. Urejenost poslovnih prostorov

Nekatere poslovne zgradbe in z njimi tudi poslovni prostori so prava svetišča sodobnega poslovanja, spet drugi so včasih slabši od zapuščenih gostiln. Kako postaviti mejnike in kaj je potrebno storiti, da bo prostor, v katerem delamo in sprejemamo stranke, poslovne partnerje, estetski in funkcionalen in da bo hkrati predstavljal dejavnost podjetja, saj je delovni prostor del podobe podjetja ali ustanove.

Običajno je največja težava pomanjkanje prostora. Zato je še toliko bolj pomembno, da tak prostor vzdržujemo in ga ne napolnimo z odvečnimi stvarmi, ki ne sodijo v naš poslovni prostor.

S tem mislim na prazne steklenice, ki ostanejo v pisarnah ob priložnostnih slavnih, prazne krožnike in na jedilni pribor, zlasti če v podjetju nimamo ustreznega prostora za malico, rezervna oblačila ali obutev ter neskončno število škatel s starimi spisi, za katere dobro vemo, da jih ne bomo nikoli več pogledali.

Z vso to navlako prostor še pomanjšamo in je še manj primeren za poslovni prostor. Če res potrebujemo škatlo z arhivskim gradivom, jo postavimo tako, da bo čim manj opazna.

Marsikateri poklic ali pa tudi naša leta v času delovnega dne, pripeljejo do zatečenih nog. Nemalokrat sem opazila, da ljudje kar sezujejo čevlje. To pa je domačnost, ob kateri tudi bonton ne more zamižati. Tajnica, na primer, zaradi otečenih nog ne more delati v čevljih in nosi copate. V takem primeru je obvezna miza z zaprto prednjo stranico, saj taka domačnost lahko deluje že kar neokusno.

Ko prihajamo v prostore podjetij in ustanov, večkrat zbode v nosnice vonj po hrani, ki se pripravlja. Kaj slabo sliko si ustvarjamo z vonjem po česnu in čebuli.

Če moramo použiti malico v poslovnih prostorih, moramo prostor po jedi obvezno prezračiti, vse ostanke hrane in embalažo pa takoj pospraviti.

Če nas stranka zateče pri jedi, moramo hrano takoj odstraniti, kar pa imamo že v ustih, pa kar se da hitro pogoltniti.

Če imamo v podjetju določeno, kdaj imamo odmor in malico, pa nam, bonton dopušča, da lahko stranko na to opozorimo in jo poprosimo, da pride kasneje, storimo to prijazno in brez nesramnih komentarjev, češ saj vidite, kaj piše. Če gre za nujno zadevo, bomo ukrepali takoj, zlasti če se je morala stranka vrniti zaradi naše napake.

Tudi ljudje v telefonskih centralah in podobnih poklicih imajo pravico do odmora, vendar stranke tega ne smejo občutiti. Zatorej je treba vedno najti zamenjavo, ne pa, da odgovarjamo s polnimi usti.

Povsod, kjer imajo jedilnice ali prostore, ki so namenjeni malici, so rešeni takih zagat in ni razloga, da taki prostori ne bi bili še bolj urejeni.

Dobra podjetja se trudijo dati poslovnim prostorom videz, ki ustreza identiteti podjetja, s čemer se ustvarja premišljena identiteta v stikih z javnostjo. Tudi drobno gospodarstvo ni prav nobena izjema, saj delujeta urejena delavnica ali sprejemna pisarna na stranko pozitivno in zbujata poslovno zaupanje. Vtis, ki ga dobi obiskovalec ob prihodu v poslovni prostor, je zelo pomemben.

Pisarniška oprema bi se morala z velikostjo, obliko, ohranjenostjo vedno skladati s prostorom in potrebami dela, ki jih prinašajo naloge podjetja ali ustanove.

Poslovni prostori so veliko lepši, če prinesemo vanje nekaj narave. Lončnica nikoli ni odveč. Za cvetje pa moramo tudi skrbeti, torej ga zalivamo, v nobenem primeru pa lonci v katerih imamo lončnice niso priložnostni pepelniki za cigaretne ogorke ali za manjše pisarniške odpadke. Si upate pogledati prav pod vsako lončnico?

V nekaterih prostorih pogosto poslušajo radio. Če je naše delo povezano s strankami, je to nedopustno in si to lahko privoščimo res izjemoma, s tem pa ne smemo motiti svojih sodelavcev ali kogarkoli drugega.

Prav je tudi, da poskrbimo za stene v pisarnah. Tudi če so sveže prepleskane in redno skrbimo zanje, ni prav nič narobe, če jih osvežimo s kakšno sliko, fotografijo ali s čim, kar predstavlja naše podjetje in dejavnost.

Čeprav so računalniki povsod in brez njih ne moremo več živeti, ni prav nič narobe, če so v pisarni tudi stare prijateljice - knjige.

Nekako tudi ne morem mimo toaletnih prostorov v podjetjih. Nekaj tistega, čemur rečemo balkanski sindrom, je še vedno ostalo v naših vrstah. Kljub temu, da je tema bizarna, ji moramo nameniti nekaj besed.

Ponekod se bolj zavedajo, drugje manj, da je potrebno toaletne prostore vzdrževati in higieni moramo nameniti vso pozornost. Nekateri opravičujejo slabo stanje s slabim finančnim položajem v podjetju, vendar to ne more biti opravičilo, saj voda in metla vedno čakata na pridne roke.

## X. Kaj obleči

Če se spustimo kar takoj na delovni parket, smo hitro pri poslovnih oblekah, kjer pa tudi veljajo pravila. Čeprav imate raznovrstno in dobro garderobo, še ne pomeni, da ste lepo oblečeni. Tu so še drugi pogoji. Oblečenje samo zaokroži podobo urejenega človeka; gospod mora biti gladko obrit, če ne nosi brade, z urejeno pričesko, kar velja tudi za dame, z negovanimi zobmi in nohti, kratka, pred seboj moramo imeti človeka, ki skrbi za osebno higieno.

Obleka še ne pomeni osebnosti, lahko pa pripomore k boljšemu ali slabšemu prvemu vtisu. Neotesanec ostane neotesan tudi v najdražjem in najbolj izbranem oblačilu.

Zavedati se moramo tudi tega, da vsaka obleka ni primerna za vse priložnosti. Nič kaj primerno ni, če pridemo na proglasitev zmagovalcev na športni prireditvi v strogi temni obleki, s strogo kravato in v lakastih čevljih, s tujko temu rečemo **overdressed**, in nasprotno, če pridemo na zelo pomemben sestanek v športnih copatih in srajci brez kravate, čemur s tujko rečemo **underdressed**. So tudi meje prilagajanja. Najbrž je povsem nesmiselno, če bi poslovne partnerje iz arabskega sveta pričakali v krasnih in razkošnih kaftanih. Tudi za oblečenje velja, da potrebujemo nekaj občutka in okusa.

Če že težko najdemo dobro knjigo o bontonu, smo veliko na boljšem, ko se hočemo poučiti o oblečenju. Zato le nekaj drobnih nasvetov. Poglejmo najprej v moške vrste. Če se bomo držali **klasi**ke in standardnih barv poslovnega sveta, torej sivih, modrih in črnih, ne bomo nič grešili. Verjetno bi nam vsaj mlajše generacije oporekale, toda tak je svet oblečenja v poslovnih vodah in nič drugačen, lahko rečete tudi dolgočasen. Rahla odstopanja se sicer že kažejo, zlasti v krogih poslovnežev, ki se ukvarjajo z računalniško tehnologijo. To pa je tudi vse.

Zelo pomembno je staro angleško pravilo, ki še vedno velja (je pa kar malo pozabljeno). Pravi, da za poslovne moške ni priporočljivo nositi svetlih rjavih oblek po 17. uri.

Pri **srajcah** moramo paziti, da so zadosti velike. Če smo se zredili, je treba to priznati, čeprav težko. Ovratniki pri takih premajhnih srajcah se še prej umažejo, kar pa ni lepo.

**Kravate** morajo biti lepo zavezane do konca delovnega dne in ne samo napol, kljub hudi vročini ali preveliki utrujenosti. Poslovni svet ne odobrava kravat z nenavadnimi kričečimi vzorci in barvami.

Za moške **nogavice** velja, da morajo biti dovolj dolge, da se ne vidi gola koža, ko moški sede. Nogavice morajo biti usklajene s hlačami ali čevlji, črne nogavice samo k črni obleki. Tudi poleti

poslovnemu moškemu ni dovoljeno priti na sestanek brez nogavic, še manj v belih nogavicah, ki sodijo samo k športnim oblačilom.

Če ste v pisarni sami, si kdaj pa kdaj lahko privoščite, da si slečete suknjič in zavihate rokave srajce, če vam je prevroče. Nikoli pa tega ne storite, če imate opravka s strankami. Tudi če ste na poslovnem kosilu ali večerji, morate v suknjiču zdržati do konca, čeprav vam je neznansko vroče. Pravico sleči suknjič, ima samo gostitelj, ki mora res dobro oceniti položaj (neznosna vročina...) in če se je gostitelj odločil za tako potezo, ga lahko ostali posnemajo. Nikar ne slecite suknjiča, če nosite naramnice. Modni trendi dovoljujejo tudi moškim več **nakita**, vendar poslovni svet kaj več od poročnega, pečatnega prstana in ure ne dopušča, torej pozabite na uhane in podobne stvari.

**Pričeska** mora biti kratka in prilagojena obrazu. Če imate plešo, si nikar ne privoščite, da bi si redke lase počesali čezno. Če ste se odločili za brado, naj ne bo predolga in nepravilno raščena.

Kaj pa velja za poslovno **žensko**? Šele pred nekaj desetletji je začela ženska počasi vstopati v poslovno življenje, torej v svet, ki je bil dolgo časa v glavnem rezerviran za moške. Poslovne ženske sicer lahko srečamo v vsej zgodovini, vendar jih je bilo v primerjavi z moškimi kaj malo.

Zelo počasi so moški začeli sprejemati ženske kot poslovne partnerke, kot sebi enakovredne, vendar so se vse od začetka morale nenehno še dodatno dokazovati, si zelo prizadevati, da je prišlo do spreminjanja miselnosti, ker je marsikdo menil, da ženska v poslovnem svetu, zlasti pa na vodilnih mestih, nima kaj iskati. Zaradi tega so bile vedno bolj izpostavljene budnemu očesu vsakogar in ob vsaki priložnosti, kajti namen je bil jasen: želeli so čimprej najti napake, ker so hoteli dokazati, da so v poslovnem svetu uspešni le moški.

Danes zavzemajo ženske mnoge visoke položaje na vseh ravneh poslovnega, družabnega in političnega življenja, nemalokrat pa še danes zadevajo ob najrazličnejše ovire, ki jih moškim kolegom ni potrebno premagovati. Biti ženska in hkrati biti na vodilnem položaju je zelo zahtevna stvar.

V nekaterih državah je odstotek žensk na vodilnih položajih že kar visok, drugod pa veljajo še popolnoma drugačne razmere. Takšno ravnanje pa je povsem napačno in v nasprotju s poslovno kulturo. Ženska na vodilnem položaju si ne bi smela pridobivati simpatij in prijateljev izključno z očarljivostjo (čeprav ji to lahko koristi pri navezovanju družabnih stikov), ampak predvsem z znanjem in s sprejemanjem pravih poslovnih odločitev.

Če je deležna žaljivih in neokusnih pripomb svojih moških kolegov, naj tega nikar ne prenaša molče. Menim, da je potrebno nevljudnega kolega takoj prekiniti. Če pripombam ni nikoli konca, pa je potrebno poseči tudi po ostrejših ukrepih.

Veliko bolj prav je, da poslovna ženska nima tako z ženskimi kot moškimi kolegi pretiranih prijateljskih, neprofesionalnih odnosov. Nič ni narobe, če pretirano, vsiljivo naklonjenost in radovednost sodelavcev prekine z dodatnim delom.

Zasebno življenje naj bi ostalo zasebno, čeprav kaj hitro pozabimo, da opravljanje in vtikanje nosu v tuje zadeve ni ravno odlika omikanih ljudi. Nemalokrat najdemo take, ki se ukvarjajo s tujimi življenji veliko bolj zavzeto kot pa s svojim.

Delovno mesto od poslovne ženske ne zahteva ekscentričnosti pri oblačenju in ličenju. Ponavadi gre za privlačne ženske, ki svojo prednost nekako še stopnjujejo, tako da je videz zelo v ospredju, žal pred poslovnostjo. S svojim načinom oblačenja zbujejo pozornost, moda igra najpomembnejšo vlogo, s takim nastopom se ponavadi skuša prikriti nestrokovnost in neznanje, hkrati pa pokazati samozavest, ki pa je prevečkrat na trhlih in majavih nogah. Vendar navidezna nebogljenost poslovne ženske lahko zavede okolico, hudo pa je takrat, ko svojega poslovnega kolega postavi na trda tla.

Imamo pa tudi ženske, katerih pot je v popolnem nasprotju s pravkar navedenim. Njim je vzor moški poslovnež, zato ga take ženske posnemajo tudi v oblačenju, obnašanju, skratka v mnogih stvareh.

Ponavadi moški radi sprejmejo take ženske medse, ker se jim ne zdijo nevarne, hkrati pa predstavljajo osebe, s katerim ni težko delati, ker so zelo "uporabne", delovne. Toda povsem pozabijo, da so ženske, kar se pozna tudi na njihovi urejenosti in zunanosti.

Verjetno pa je najbolj prav, da poslovna ženska nikoli ne pozabi, da je ženska. V ospredje naj postavi svojo strokovnost in profesionalnost, vse je potrebno početi s pravo mero in okusom, tudi njen zunanji videz je prilagojen njeni poziciji. Spontanost, prisrčnost, kolegalnost, občutek za to, kdaj je treba prisluhnuti svojim sodelavcem, so prave besede za pojem prave poslovne ženske. Družinske težave in nesoglasja ostanejo doma, pri svojem delu je resna, poštena in zelo odgovorna. V poslovnem svetu se moramo izogibati pretiravanju v modi, zapeljivosti, blišču in barvah. Izogibati se moramo preveč prillegajočim hlačam, preozkim in prekratkim krilom, pa če so naše noge še tako dobre. Tudi pregloboki izrezi niso najbolj priporočljivi. Poletna vročina ni prav noben izgovor, da poslovna ženska ne bi nosila nogavic, nositi jih moramo vedno in prav nobene olajšave ne bomo našli pri tem pravilu. Čevlji morajo biti zaprti tako spredaj kot zadaj. Bodimo zmerne pri ličilih in ne poslužujmo se preveč težkih in bohotnih dišav. Okrog vratu nam ne more bingljati cela zbirka verižic in tudi pretirano število prstanov na rokah nam pove marsikaj o ženski sami. Naj vam bo vodilo pri vseh stvareh kakovost, eleganca in neopaznost.

Uspešna poslovna ženska naj s svojimi poslovnimi partnerji, kadar je v vlogi gostiteljice, ravna enako kot z njimi ravnajo njeni moški kolegi. Kadar vabi v restavracijo na poslovno kosilo ali večerjo ženska kot poslovna partnerka, nam zapovedi sodobnega evropskega bontona že kar nekaj časa nalagajo, da ona stopi v restavracijo prva, čeprav vsi vemo, da drugače moški prvi stopa v restavracijo. Ženska v tem primeru lahko moškemu celo pomaga pri slačenju plašča. Sama lahko izbere vino, ga poizkusi in lahko tudi priporoča hrano. Tudi plača s svojim denarjem.

Sodobni evropski bonton gre celo tako daleč, da določa, da ženska lahko moškemu, ko gre za poslovne odnose, odpre vrata avtomobila, recimo v primeru, ko gre iskat poslovnega partnerja na letališče. Ženska mu v skladu s pravili sodobnega evropskega bontona lahko prižge celo cigareto, pa si tega moški ne sme prav nič napačno razlagati.

Pri takih stvareh moramo paziti le na prevelike generacijske razlike, saj bi si veliko starejši kolegi to mogoče napačno razlagali ali pa bi jih celo zmedli. Tudi arabski poslovni svet ima drugačne zakonitosti, ki jih moramo vsekakor upoštevati.

Zavedati se moramo, da je za poslovno žensko še toliko bolj kot za moške kolege pomembno, da vedno in povsod ohrani svojo uglajenost. Pomembno je, kako sedi, kako se pogovarja, nikoli ne sme biti preveč zgovorna.

#### I. Nivoji neformalnega oblačenja

1.

##### **Manj formalno poslovno oblačenje, sproščena poslovna obleka, BUSINESS CASUAL**

Klasična temna obleka je neprimerna, moški lahko oblečejo suknjič s srajco brez kravate, kravata torej ni obvezna. Srajca ima lahko gumbke na ovratniku, (v tem primeru obvezno brez kravate) sproščeno, udobno, a še vedno poslovno. Obvezna pas in nogavice. V to obleko je oblečenih veliko ljudi v slovenskem prostoru.

2.

##### **Neformalno v poslovnem okolju CASUAL CHIC, SMART CASUAL**

Gre za sproščeno oblačenje, barvno usklajena oblačila, kakovostni materiali, majica in bombažne ali žametne hlače, kavbojke niso primerne. Izraz športno eleganten ni pravilen.

Sem sodijo tudi neformalna oblačila ob petkih v poslovnem svetu (CASUAL FRIDAY).

3.

**Sproščena obleka**, raven oblačenja je primerna za naš prosti čas, to so oblačila, ki jih nosimo na prostem ali po opravkih v urbanem okolju.

## SPORTY CASUAL

4.

### Neformalno v neposlovnem okolju SATURDAY CASUAL

Sem sodijo vsa oblačila v katerih se dobro počutimo na potovanjih in doma, sem ne sodijo trenirke, te so samo za takrat ko se ukvarjamo s športom, sem sodi džins.

## 5. ŠPORTNA OBLAČILA, ACTIVE CASUAL

Oblačila za različne športne dejavnosti, kolesarjenje, tek smučanje, plavanje,....

## II. Nivoji formalnega oblačenja

1.

### Dnevna formalna oblačila BUSINESS STANDARD

Dnevno poslovno obleko nosijo poslovneži na višjih položajih za vsakodnevne običajne poslovne priložnosti Formalna a tudi sodobna podoba, obvezna kravata in sukjič.

Ženska nosi kostim s krilom ali hlačami. Imamo na razpolago veliko barv in krojev.

2.

Temna obleka, tradicionalna poslovna obleka

**BUSINESS FORMAL**, je obleka za najbolj formalne in tudi slovesne poslovne dogodke (barve, črna, temno modra in siva).

## XI. Podpisovanje pogodb, sporazumov

Če želite pripraviti podpis pogodbe ali dokumenta bolj slovesno, vam svetujem naslednje: Nekdo, ki vodi ves postopek podpisa, naj povabi podpisnika (lahko jih je tudi več) k slovesnemu podpisu (lahko pripravimo tudi nekaj uvodnih besed). Podpisnika podpisujeta ob posebej pripravljeni mizici, na kateri so vnaprej pripravljene dokumenti in pisala. Pri podpisu lahko uporabljamo nacionalne namizne zastavice ali zastavice podjetij, odvisno od podpisnika, vendar se zastavice v zadnjem času uporabljajo vedno manj.

Pri podpisu gost zasede mesto na desni strani gostitelja. Če so pri podpisu prisotni še drugi ljudje, ki so povezani z vsebino podpisa, jih razporedimo za hrbet obeh podpisnikov. Poda se jima pisali (potrebujemo dva pomočnika) in odpre podpisni mapi na strani, kjer je potreben podpis. Ko je dokument podpisan prvič, pomočnika zapreta podpisni mapi in si jih zamenjata za podpisnikoma. Nato podpisnika podpišeta dokument, ki sta si ga izmenjala. Ko sta podpisala še enkrat, si stoje čestitata in izmenjata mapi. Ob zelo pomembnih podpisih lahko pripravimo kozarec penine ali vina in si nazdravimo. Če so pri podpisu prisotni novinarji, jih razporedimo tako, da ves čas lahko nemoteno spremljajo podpis.

## XII. Poslovno obdarovanje

Če nekoga obdarimo, pomeni da smo mu dali darilo, darilo pa je nekaj kar damo nekomu v last brez plačila. Darilo je torej namenjeno osebi, da ga dobi v last ali uživa njegove koristi.

Ljudi ne obdarujemo brez razloga, zlasti to velja v poslovnem svetu, saj poslovna darila predstavljajo le enega od elementov dobro zgrajenega poslovnega odnosa. S primernim darilom se predstavimo kot poslovni partnerji, vendar pri tem nikoli ne smemo pozabiti, da s tem pokažemo velik del naše osebnosti, ki bi drugače ostala prikrita.

Pri tem vsekakor ne smemo zanikati dejstva, da si na nek način utrjujemo pot k trženju.

Koristi darila je deležen posameznik, ki ima pravico odločati ali vplivati na odločitve v podjetju ali kjerkoli drugje in tu gre za odločitve, ki so v prid darovalcu.

Zato se nam takoj zastavljajo vprašanja ali so poslovna darila podkupnina, podkupovanje.

So poslovna darila nekaj kar nam prinaša hitrejša in uspešnejša doseganje rezultatov na področju našega delovanja. Takim vprašanjem se ne da izogniti, saj vsi vemo da smo ljudje tisti, ki oblikujemo proces poslovanja in kaj je pri tem drobna prijazna pozornost in nedolžno darilo, kaj pa umazana podkupnina ni mogoče izraziti v denarju, temveč le v vrednotah in navadah okolja, kjer živimo in delamo. **Darilo je torej izraz pozornosti, naklonjenosti, prispeva k poglobljenemu odnosu, s seboj pa mora nositi poslanstvo in ne vrednosti.**

To bi morali imeti vedno v mislih, ko se podamo v vode obdarovanja, saj je ponekod prejemanje daril prepovedano ali kar hud prekršek. Nekatere države so v svojem obdarovanju skromne, velikokrat so celo uzakonjene vrednosti do katerih sme posameznik oziroma poslovnež sprejeti darilo.

Enako je v državnih institucijah, kjer bi morale biti pravila še toliko bolj upoštevana in spoštovana. Ponekod pa je obdarovanje še vedno precej razkošno, bogato.

**Zato je pravila za ločevanje darila od podkupnine zelo težko postaviti. Strnila bi jih takole:**

- Dodobra se moramo seznaniti v kakšnem okolju deluje naš poslovni partner, torej je prav da upoštevamo to, da darilo predstavlja vrednote njegovega okolja, hkrati pa ne sme predstavljati velike materialne vrednosti. Prav ta jim lahko nalaga posebne obveznosti, s tem pa jih lahko spravimo v neprijeten položaj ( naj tako darila ne sprejme, naj ga sprejme, vendar tistega kar od njega pričakujemo, ne stori ).
- S pomočjo poslovnega darila ne smemo skleniti poslov v našo korist, poslovno darilo ne sme predstavljati nagrade za dobro sklenjeno kupčijo.
- Poslovni partner od nas ne sme zahtevati darila ( ali celo denarja ) kot pogoj za uspešno opravljen posel.
- Prav tako ni umestno, da pogosto izročamo darila brez ( začetnega ) vidnega povoda, saj vsako poslovno srečanje največkrat pogojujemo s povratnim obdarovanjem.

**Nikoli ne smemo pozabiti, da je v poslovnem svetu dajanje podkupnine lahko skoraj tako usodno kot sprejemanje in da je to kaznivo dejanje, kar pa lahko pomeni izgubo položaja, kariere ali celo časti.**

**Dajanje in prejemanje podkupnine bi postavila ob bok nespametnim ljubezenskim aferam, saj postane v rokah tekmeca včasih že nedolžno spogledovanje pravo orožje in prav tako lahko pomeni izgubo položaja, kariere.**

### **Izbor daril**

Pravi izbor daril je verjetno kar velik problem za vsakogar izmed nas. Tudi, če imamo v malem prstu vsa pravila bontona obdarovanja, je težko najti tisti »pravo«.

Tu se lahko zanesemo v glavnem na svoj dober občutek, zdravo pamet in na nekaj osnovnih postavk.

- Darilo naj bo primerno osebi ( ne podarjajmo darila, ki je obarvano s slovenskim ljudskim izročilom nekomu, za katerega vemo, da prisega na moderno umetnost).
- Za darilo je pomembno tudi ob kakšni priložnosti ga izročamo. Že sama situacija nam pove kdaj smo lahko bolj sproščeni, šaljivi ali celo nagajivi in kdaj se moramo držati strogih pravil.
- Vrednost naj bo prilagojena našim zmožnostim, upoštevati moramo uspešnost podjetja oziroma morebitno slabše finančno stanje.

- Nikoli pa ne pozabimo, da našemu darilu lahko sledi povračilno darilo in da vrednost našega darila ne sme spraviti v zadrego našega obdarovanca.

Vedno si vzemimo čas, preden se odločimo za nakup darila, splačalo se vam bo.

Vedno skušajmo zbrati čim več podatkov o našem obdarovancu (njegovi konjički, interesi, posebnosti,...).

Izogibajmo se daril, ki so povezana s preveč osebnimi elementi, predvsem s starostjo, boleznijo, razmerij med spoloma.

Predvsem pa je prav, da **smo izvirni, presenetimo s čim novim** in če čisto slučajno naletimo na res kakšno izvirno, originalno darilo ga kupite tudi, če ne veste komu ga boste podarili.

Ljudje radi govorijo o tem, kaj si želijo. Prisluhnite jim!

Dobro presodimo kdaj bomo dali le promocijski material. Kaj slabo se bomo odrezali, če bomo pomembnega poslovnega partnerja odpravili le s takim materialom. Darila pripravimo pravočasno, vzemimo si tudi čas za zavijanje. Če sami tega nismo večči, prepustimo to strokovnjakom, saj danes to ni več problem. Pri steklu in podobnih artiklih nikoli ne pozabimo obrisati naših prstnih odtisov.

Včasih pa nas le presenetijo nepredvideni obiski, ko moramo hitro »dati nekaj iz rok«. Pripravimo se tudi na take trenutke. Nikoli ne dovolimo, da obdarovanec dobi vtis ali celo vidi, da smo nekaj v naglici potegnili iz omare, predala, odpihnili prah ali celo podarili nekaj, za kar je očitno, da je že bilo podarjeno od nekoga drugega.

Takrat je veliko bolje, da ne podarimo ničesar in se bolje izkažemo ob drugačni priložnosti.

Ta težavna naloga izbiranja dobrega darila nam je v zadnjih letih vsaj po mojih osebnih izkušnjah, precej olajšana. V Sloveniji je že kar precej posameznikov, ki so se tega problema lotili zelo velikopotezno, strokovno in zelo uspešno.

Tako, da ob ustrezni strategiji poslovnega obdarovanja v podjetju lahko naredite z njihovo pomočjo marsikaj. Mnogi so znali povezati našo bogato etnografsko in kulturno dediščino, z elementi današnjega časa in tako ustvarili serijo lepih daril primernih za še tako zahteven in izbirčen okus v zadovoljstvo obdarovancev in tistih, ki darila kupujemo.

### **Izročanje daril, različni družabni dogodki in načini obdarovanja**

**Način izročanja daril je zelo pomemben**, prav tako kot darilo samo. Če predajamo darilo, ki so ga pripravili ali kupili drugi, se moramo seznaniti z njegovo vsebino.

Nikoli ne podarjamo darila s kulturnim in zgodovinskim ozadjem, če le tega ne razumemo ali poznamo, saj vedno lahko pričakujemo vprašanje o tem s strani obdarovanca. V veliko lažji situaciji smo, če je darilo produkt našega podjetja.

Kultura poslovnega obdarovanja nam dopušča, da lahko podarimo stvari, ki jih sami izdelujemo, saj vsebujejo del nas in to v veliko večji meri kot kupljena darila. Obdarovanje z lastnimi izdelki je še toliko bolj primerno, če vemo, da obdarovanec določeno stvar rad nosi, rad pije, je ali zbira. Vendar ni prav nič narobe, če imamo v mislih tudi to, da moramo ravnati in se odločati tudi v takem smislu, da tako darilo ne bo videti preveč osebno ali celo vsiljivo, mi pa bi bili videti preveč skopuški.

Darila in njihova značilnost so nam lahko tudi dobra iztočnica za zahvalo, zdravico, zahvalni govor.

Ob vključitvi Slovenije v evropske tokove in s tem tudi sprejemanje visokih kakovostnih normativov se je pojavila potreba, da se v poplavi najrazličnejših izdelkov za poslovne in protokolarne namene

obdarovanja uvede red, ki skuša uvrstiti izdelke po njihovi kakovosti. Dovolj kvalitetni izdelki nosijo certifikat, ki ga podeljuje posebna strokovna komisija.

Tako so danes skoraj vsa kvalitetna darila opremljena s certifikatom kakovosti in s kratkim opisom ali zgodovino posameznega predmeta.

Rezano cvetje poklanjamo ob marsikateri priložnosti, le redke so, ko cvetje res ni primerno. Ena od takih je obisk ob izrekanju sožalja.

Velja pa, da je rezano cvetje najbolj razširjeno darilo, zelo veliko pa pove o darovalcu samem.

Prinašanje cvetja v restavracijo tudi ni najbolj priporočljivo, saj se velikokrat zaplete s primerno oskrbo in ponavadi šopki ležijo kar v kakem kotu.

Kadar želimo svoje prijatelje ali poslovne partnerje razveseliti s šopkom rezanega cvetja, naj nam ne bo odveč časa, da premislimo, iz katerih cvetic ga bomo napravili oziroma katero cvetje bomo izbrali.

Kako velik bo šopek, bo odločala narava odnosa do obdarovanca. Če je v šopku manj kot deset cvetlic, je navada, da je število neparno, vendar se to pravilo počasi opušča, saj moderni in domiselni aranžmaji odpirajo popolnoma nove poti. Včasih pa že sama priložnost narekuje število cvetlic v šopku.

Zagotovo pa je trenutek, ko nekomu podarimo šopek cvetja vedno nekaj zelo slavnostnega, je svojevrstna umetnost, vendar mora biti naše dejanje usklajeno v neko celoto. Cvetje ima veliko sporočilno moč.

V ta slovesni trenutek pa sodijo naslednji elementi:

- primerna izbira cvetja za priložnost in osebo
- da je okolica obdarovanca pripravljena na ta trenutek
- bel ovojni papir se mora odstraniti že pred prostorom izročitve, okrasne papirje in folije ohranimo
- **ob izročitvi je treba izreči prave besede**, saj je to trenutek, ko lahko izrečemo zahvalo, voščilo, veselje ali celo neko upanje

**Vnaprej poslan** šopek cvetja je dobra priprava na kasnejše srečanje ( tako kot pri zasebnih, kot poslovnih obiskih ), ki lahko napravi gaz v visokem snegu. Šopek cvetja, ki ga pošljemo naprej je dober glasnik našega obiska. Seveda tako lahko ravnamo ne samo s cvetjem ampak tudi z drugimi darili. V mnogih deželah, zlasti v Ameriki, je ta navada veliko bolj priljubljena in uporabljena kot pa pri nas.

Če smo povabljeni na poslovno kosilo, večerjo, slavnostni obed, lahko svojemu gostitelju pošljemo šopek cvetja ali darilo vnaprej in to dopoldne istega dne. Najbolje je, da izberemo cvetličarno v neposredni bližini gostitelja, kjer pustimo točne podatke. Šopek se mora vedno izročiti zavit, opremljen z vizitko, lahko priložimo še posebno sporočilo, zahvalo, lepo misel...

Tako se je na dogodku lažje pojaviti, saj bo naš šopek stal nekje v prostoru že lepo urejen in razporejen, nekje na vidnem mestu. Prednosti so zlasti v tem, da cvetje do gostitelja pride sveže, v primeru dežja smo rešeni vseh problemov, ki izhajajo iz tega naslova. Gostitelju pa ob našem prihodu ni potrebno hiteti in brezglavo iskati ustrezne posode, saj ima gostitelj ob prihodu gostov hudo veliko dela, od rokovanja do predstavljanja, vendar to niso teme današnjega dne.

Seveda pa cvetje lahko pošljemo tudi naslednji dan kot zahvalo za povabilo oziroma prijeten večer. Bonton nam svetuje, da to storimo le takrat, ko nas čas čisto prehití in ne moremo preskrbeti šopka ob pravem času.

## Na sprejeme, večje družabne prireditve nikoli ne nosimo daril ali cvetja.

Če smo vabljeni v popolno zasebni krog ljudi, darila lahko mirno prinesemo s seboj, le cvetje moramo odviti iz belega zaščitnega papirja.

Na poslovnem srečanju ( sestankih ) darila lahko podarimo po končanih razgovorih. Če ob koncu srečanja goste peljemo na kosilo ali večerjo ( kjer gre že za bolj sproščeno vzdušje ), lahko darilo predamo po glavni jedi, torej preden nam postrežejo s sladico.

V tem primeru natakarije opozorimo, da pravočasno natočijo vsem udeležencem pijačo, da lahko vsi skupaj nazdravimo, seveda ko smo povedali nekaj zahvalnih besed.

V primeru, da vemo da nam program obiska ne bo dopuščal ustrezne priložnosti za predajo darila in da bo poslovni partner prespal v kraju obiska, lahko darilo za poslovne partnerje pustimo v hotelski sobi, za dobrodošlico.

Darilo mora biti opremljeno z ustrezno vizitko, zavito. Lahko pa priložimo tudi kratko pisemce z dobrimi željami, pozdravi... Seveda pa je vedno dobrodošlo, da nas v hotelski sobi čaka manjše prijetno presenečenje, ne glede na to, da bomo goste še dodatno obdarili.

## Nikoli ne pozabite na rojstne dni svojih poslovnih partnerjev, zadošča že pisana beseda.

Če darila v poslovnem odnosu izročamo osebno so lahko zavita ali pa tudi ne. Darila, ki jih nismo zavili pri osebni predaji poudarjajo osebni pristop, saj ponavadi ob takem darilu povemo tudi nekaj besed o darilu samem, vsebini, zgodovini, pomenu, simboliki.

V **knjige**, ki jih podarimo, nikoli ne pišemo posvetil, razen če smo avtorji. Vedno pa lahko priložimo nekaj prijazno napisanih vrstic.

Daril tudi nikoli **ne izročamo kar preko mize**, kjer se z vso težo svojega telesa nagnemo čez njo. Vedno pristopimo do obdarovanca in mu stisnemo roko in spregovorimo nekaj besed.

Strogo pravilo, katerega se moramo držati je to, da embalaža darila ne sme presegati njegove vrednosti.

Še vedno velja staro pravilo, da darilo vedno odpremo takoj, ko smo ga dobili v dar.

Poslovni svet pa nam prinaša nekaj posebnosti, ki jih moramo vsekakor upoštevati.

V strogem poslovnem odnosu ponavadi tudi ni časa, da bi darilo odprli in se mu za nekaj minut tudi posvetili in nekaj spregovorili o njem.

Zato pa mora obdarovanec obvezno upoštevati navodila bontona, ki pravi, da je potrebno napisati kratko zahvalno pisemce.

Daril tudi ne odpiramo, ko jih hkrati dobimo večje število, vendar morajo ostati na očeh gostov ( mogoče pa se bo našel čas, ko se bo največja gneča polegla in se bomo kot gostitelji lahko posvetili temu prijetnemu opravilu ).

Tako ravnamo, če imamo goste v domači hiši, ob vseh večjih dogodkih, saj nam čas sploh ne dopušča, da bi se vsakemu izročnemu darilu posvetili in se vsakemu prinašalcu tudi ustrezno zahvalili.

**In če še kje naletite na vprašanje ali je primerno podariti denar, je odgovor lahko le kratek in jedrnat: »NE!«**

Vendar se tudi tukaj najdejo izjeme, vendar previdno, da ne bi zadišalo po podpori ali pomoči v stiski.

Na darila ne pišimo imena svojih podjetij, ustanov in institucij. To je dovoljeno samo pri malih, cenejših darilih, ki jih izročamo širšim skupinam poslovnih partnerjev. Na vrednejše izdelke pa nikoli ne pišemo imena podjetja.

Tudi na steklenico vina si nikakor ne smemo privoščiti, da bi zapisali ime podjetja. Vino se vedno podarja v originalni embalaži, zraven pa priložimo vizitko ali spremno pisemce.

Seveda pa je zelo pomembno, da darilo znamo tudi sprejeti in ne samo dati.

Praksa vse prevečkrat pokaže, da smo tega zelo neveščki. Negotovost se kaže pri tistih, ki darilo predajajo in tudi pri tistih, ki ga sprejemajo. Nekaterim je nerodno, nekatero so celo užaljeni, ali pa darilo zavrnejo.

Ko darilo sprejmemo se moramo seveda zahvaliti in ga pohvaliti.

Že zdavnaj pa bi morali pozabiti na fraze kot so: »Hvala, saj ne bi bilo treba!« ali pa: »Hvala, le kako se vam bom oddolžil?« ali pa: »Prinesla sem ti knjigo o Gradu v oblakih. Lahko pa jo zamenjaš za kaj drugega!«

Zato velikokrat, ko spregovorimo z napačnimi besedami ljudem vzamemo veselje, ki ga imajo z darili.

### XIII. Poslovne vizitke

V poslovnem svetu so danes vizitke postala obveza. Poleg tega je vizitka postala tudi informacija o osebni stilu posameznika, podjetja ali ustanove. Zato je nujno, da pred tiskom poslovnih vizitk dobro premislimo o vrsti in kvaliteti papirja, barvi, tipografiji črk ali pa delo prepustimo dobremu oblikovalcu, tako da oblikovana kartica dejansko predstavlja poslovno dejavnost s katero se posameznik, podjetje, ustanova ukvarja.

Ne smemo pozabiti, da vizitke niso reklamni pano, zato naj bodo umirjene, elegantne, zadržane. Pred natisom vsebino, ki je na vizitki vedno dajmo v pregled lektorjem in še enkrat preverimo ali je zapis številke pravilen.

Danes ni več zelo strogih zapovedi glede velikosti vizitke, mere naj ne bi presegle deset krat sedem centimetrov, vedno bolj se uveljavlja velikost kreditne kartice.

Na službeni poslovni vizitki morajo biti naslednji podatki:

- ime in priimek (nikoli priimek in ime)
- morebitni akademski nazivi (magister, doktor, profesor,....)
- položaj, funkcija, ki jo oseba opravlja
- ime in logotip podjetja
- naslov, številka stacionarnega telefona, številka faksa-če ga še uporabljate
- elektronska pošta (nikoli zapisano kot E-mail)

Številke prenosnih telefonov načeloma ne pišemo na vizitke, izjema so posamezni poklici, kjer se delo opravlja v glavnem na terenu ali kaj podobnega. Drugače pa še vedno velja, da številko prenosnega telefona pripišemo z roko, na zadnjo stran vizitke, samo tistemu komur res želimo.

Zlasti to velja za osebe, ki so visoko na hierarhični lestvici v podjetju, saj bi jih tako lahko prav vsi klicali in tako tudi lahko nadlegovali po nepotrebnem.

Zato je prav, da tudi oblikovalci ne pozabijo, da pustijo zadnjo stran prazno, predvsem pa da uporabljajo papir na katerega lahko pišemo in se črnilo prime.

Nisem zagovornica obojestransko tiskanih vizitk, na katerih so na eni strani podatki v materinem jeziku, na drugi strani pa v tujem. En razlog sem navedla že zgoraj. Vendar če imamo opraviti s tujci, je prav da tiskamo posebne vizitke tudi v tujem jeziku. Če je naše tržišče bolj povezano z nemško govorečimi poslovneži, se bomo potrudili in vizitke natisnili tudi v nemškem jeziku, in ne samo v

angleškem jeziku. Menim, da pri takih stvareh ne bi smeli gledati samo na denar, temveč zlasti na učinek pozornosti do tujih poslovnih partnerjev. Vse to sem preizkusila v praksi, zlasti pri »mlajših državah« se je to pokazala kot precej dober pristop in prikaz spoštovanja do njihovega jezika in njih samih.

Danes ne veljajo več stroge zapovedi, v skladu s katerimi bi morala mož in žena uporabljati skupne vizitke. Tudi dejstvo, ali gre za vizitko moškega ali ženske, ni več pomembno. Vedno manj ljudi se odloča, da bi poleg službene imeli še zasebno vizitko. Včasih je imela zasebna vizitka meščanskega gospoda velikost devet krat pet centimetrov, njegove žene sedem in pol krat štiri in pol centimetra, njune hčerke ali sina pa sedem krat štiri centimetre.

Vse te podrobnosti so iz praktičnih in življenjskih razlogov izgubile veljavo. Največ teže je vsebina na vizitkah ohranila v diplomatskih vodah, zato ni prav nič narobe, če se oborožimo vsaj z nekaj znanja tudi iz teh voda.

Vizitke se uporabljajo v različne namene, zato se lahko na vizitko v levi spodnji kot zapiše skrajšano sporočilo ( velja tudi za poslovni svet).

Najpogostejše francoske okrajšave, ki so še danes v uporabi, so naslednje:

**p. p** (pour presenter, zaradi predstavitve), napišemo na spodnji levi rob vizitk posameznikom, ki so v neko delovno okolje prišli na novo, nadrejeni pa bi jih rad predstavil tretji osebi, zato njihove vizitke in vizitko nadrejenega skupaj pošljemo tretjo osebi, ki ji želimo predstaviti novince.

**p.r.** (pour remercier, zaradi zahvale), s to kratico izrazimo zahvalo za prejeto darilo, izkazano pozornost, poslano čestitko in podobno

**p. c.** (pour condoleances), izraz sožalja, s to kratico izrazimo sožalje

**p. f.** (pour feliciter, izražanje čestitk), kratica se uporablja za izražanje čestitk ob različnih priložnostih

Veliko lepih navad ali pravil zvezi z vizitkami žal izginja. Med drugim še vedno drži, da če boste kje naleteli na vizitko, ki bo v zgornjem desnem kotu zapognjena proti imenu, je to znak, da jo je »lastnik« prinesel osebno in da želi, da ga sprejmete.

Če se vizitka pusti v mrliški vežici ali v prostoru, kjer se bodo opravile žalne in pogrebne slovesnosti, se vizitka v zgornjem levem kotu proti imenu zapogne. V tem primeru to pomeni, da »lastnik« vizitke izreka sožalje in da je prišel osebno. Če tega pregiba ni, pomeni, da je vizitko prinesla tretja oseba. To je predvsem praktično v primerih, ko svojci preminulega ne morejo biti prisotni ves čas v žalnih objektih, da pa jih ne motimo, na tak način zelo elegantno sporočamo svojo prisotnost.

Pri vizitkah je tudi zelo pomembno, kako jih izročamo.

Na sestankih z večjim številom ljudi vizitk nikakor ne smemo posredovati kar čez mizo, saj to na nekaj metrov dolgi mizi ni mogoče drugače izpeljati, kot pa da se nagnemo daleč naprej, skoraj da se uležemo preko mize in jih potem nekako zapeljemo po mizi. Zato je prav, da jih ob večjem številu prisotnih izročim po koncu sestanka.

In najbrž tudi ne bi imelo smisla, da takoj ko smo sedli za mizo in pričeli sestanek, da bi še enkrat vstajali in podelili vizitke, saj to pomeni ponovno vstajanje, ropotanje in nered.

Če vizitke razdelimo na začetku sestanka, obstaja velika možnost, da se jim udeleženci sestanka, ki niso najbolj na udaru za pogovor, vsaj za kratek čas preveč posvetijo. To pomeni, da si jo najprej ogledajo, tiho ocenijo oblikovalsko delo, mogoče celo najdejo slovnične napake in razmišljajo še o marsičem drugem. V tem času niso pozorni na vsebino sestanka, zlasti pa pokažejo nevljudnost do tistega, ki vodi sestanek, ali do tistega, ki v danem trenutku govori. Bonton to razume kot čisto človeško radovednost, zato je normalno, da nas usmerja z navedenimi pravili.

V poslovnem svetu tudi velja, da vsak vsakemu ne more izročiti vizitke, saj velja hierarhična lestvica, če pa vizitke razdelimo ob koncu, točno vemo kdo je kdo in kdo je komu enak po hierarhični lestvici.

Marsikateri slušatelji v slovenskem prostoru mi na te argumente hudo oporekajo in pravijo, da je najbolje da imajo vizitke pred seboj postavljene v vrsto in tako nekaj časa gledajo v vizitko in nato v osebo, ki ji pripada vizitka, tako naj bi se zapomnili osebo in ime veliko lažje. Bonton temu ostro

nasprotuje, saj smo vendarle poslovni ljudje, ki se morajo kdaj pa kdaj kakšen podatek tudi zapomniti, da o načinu gledanja lastnikov vizitk sploh ne izgubljam besed, ker je to zelo nevljudno.

Med slovenskimi poslovneži sem tudi večkrat ujela, idejo, da se ob večjem številu ljudi na sestanku naredi na mizi tako imenovani vlakec z vizitkami, tako da potujejo naokrog in vstajanje ni potrebno, se samo podajajo naprej. Tudi ta zgodba je nedopustna, da pa ne govorim o tem, kako nerodno je, če kakšen vagon iztiri in se sistem podre.

Na sestankih, kjer je prisotno manjše število ljudi, dva ali trije, si seveda lahko izmenjamo vizitke že na začetku. Vendar se v tem primeru z njimi ne moremo pretirano ukvarjati, saj smo prisiljeni se takoj ukvarjati s sogovornikom. In zagotovo so mize za nekaj sogovornikov manjše, tako da ni možnosti, da bi na mizo »legli« in posredovali vizitko.

Tako kot povsod tudi tu naletimo na posebnosti, za katere je prav, da jih poznamo in upoštevamo.

Bodimo pozorni takrat, ko so naši poslovni partnerji Japonci, Kitajci, Korejci,...

Vizitke jim moramo izročati z obema rokama hkrati, saj bodo tudi sami izročili vizitko držeč jo v obeh rokah, še preden smo jih pozdravili.

Tudi pogled v oči ima pri različnih narodih različen pomen, zato ravnajmo previdno in z veliko mero občutka. Japoncem in tudi drugim Azijcem se zdi intenzivnejši stik z očmi vsiljiv in neotesan. Z vizitkami ravnajo zelo spoštljivo, saj te zanje predstavljajo identiteto lastnika, pa tudi sama predaja vizitk je pri njih cel obred.

Če nam finančno stane dopušča, ni prav nič narobe, če si poleg navadnih omislimo tudi darilne vizitke. To so vizitke, na katerih je zapisano samo naše ime, priložimo pa jih k darilom in šopkom cvetja.