

SETKÁNÍ S KLIENTEM V RESTAURACI

SCHŮZKA V KAVÁRNĚ



Kavárna je místem pohody, klidného posezení, není zde proč spěchat. Můžeme se zdržet opravdu jen na kávu a rychle projednat naši záležitost, ale také se setkání může protáhnout, protože zjistíme, že klient se potřebuje vypovídat a povyprávět nám o svém životním osudu. Rádi toho využijeme, získáme nenápadně další informace, které nám pomohou v poznání klienta a v rozhodnutí, jakou další nabídku mu můžeme učinit. Kavárna a restaurace mají výhodu v tom, že i pracovní téma se probírá ve společenském prostředí, panuje zde příjemnější atmosféra než ve sterilní kanceláři, kde je jasné, že jakmile dohodneme, co je třeba, musí klient vstát a odejít. Stůl v kavárně si nemusíme rezervovat, pokud to není kavárna kombinovaná s restaurací a není právě poledne. Kabáty si věšíme obvykle sami na věšák, nebo si je můžeme přehodit přes sousední židli (to bychom si v restauraci nemohli dovolit). Vybereme prostředí, kde si budeme moct nerušeně povídat, hosté u sousedních stolků nás nebudou odposlouchávat, personál nás nebude vyrušovat každých pět minut otázkou, co ještě si dáme, hudba nebude hrát zbytečně hlasitě a náš host se bude cítit spokojeně a uvolněně. Dobrou kavárnu poznáme podle toho, že ke kávě servírují vodu (káva uvolňuje z těla tekutiny, proto je máme doplňovat) a k čaji talířek na odložení vyluhovaného sáčku.

Často se stává, že se s klientem nemůžeme setkat v kanceláři, v naší firmě to není z různých důvodů vhodné, on firmu nemá a zbývala by jeho domácnost, to mu také nemusí vyhovovat. Pak je nasnadě sejít se na „neutrální půdě“, v kavárně nebo v restauraci. Důvod může být nejen tento technický, chceme třeba s klientem navázat bližší vztah, lépe se s ním seznámit, mít víc času v neformální atmosféře probrat náš společný byznys.

Na schůzku v kavárně přijdeme s desetiminutovým předstihem, aby na nás klient nemusel bezradně čekat. Posadíme se tak, abychom viděli přicházející hosty, dáme si vodu, čaj nebo kávu, abychom neseděli u prázdného stolu (pokud nebudeme jíst, nemusíme čekat na příchod klienta), a můžeme si číst noviny



nebo nahlížet do notebooku. Jakmile se objeví náš host, vstaneme, aby nás nemusel hledat, a pozveme ho ke stolu. Kam hosta usadíme? Jestli se setkává muž-klient se ženou-obchodní zástupkyní, kříží se nám dvě pravidla: klient je významnější než my, ale žena má sedět na společensky významnějším místě. Přednost bude mít pravidlo, které preferuje ženu, protože ostatní hosté netuší, že mezi námi je obchodní vztah, a muž, ačkoli je klient, by působil jako neomalený nezdvořák, kdyby seděl na významnějším místě. Proto žena bude vždy sedět zády ke stěně s výhledem na celou kavárnu, protože to je místo, kde se cítíme komfortněji, máme přehled o celém prostoru a neobtěžuje nás procházející personál.

Muž, i kdyby to byl klient, bude sedět naproti ní nebo po její pravici, záleží na postavení židlí nebo křesel u stolu. Nemůžeme-li se řídit podle stěny, rozhoduje pohled do okna, ten patří společensky významnější osobě, tedy ženě. Setkávají-li se dva muži nebo dvě ženy, je to jednoduché, pak preferované místo patří klientovi. Muž pomůže ženě s odložením pláště, a buď ho předá obsluze, nebo ho sám pověsí na věšák. Muž usedá, až usedne žena.



Prvním naším úkolem je navázat konverzaci. Trapné mlčení, kdy obě strany se na sebe dívají a nevědí, jak začít, je špatný začátek pracovně společenského setkání. Musíme na to myslet včas a cestou na schůzku nebo při čekání si připravíme dvě tři témata, kterými rozproudíme konverzaci. Neočekávejme to od klienta, je to náš zájem. Jedním z mnohých témat může být cesta; víme-li že klient cestoval zdaleka, zeptáme se nejdříve, jaká byla cesta, jak se mu podařilo zaparkovat, čím přijel, zda se opět vrací hned zpátky a jestli nepotřebuje s něčím pomoci. Běžné konverzační moduly zahrnují i počasí, aktuální všeobecně známé události, prostředí, kde se nacházíme, poslední společné zážitky apod. Úvodní rozhovor se musí týkat klienta, ne nás, musí se dotýkat jeho zájmů, jeho potřeb, tak aby se rozvyprávěl a nabídl nám další témata, která bychom mohli v konverzaci využít.

Pak si objednáme a to nejdříve host a pak my. Než přijde obsluha, můžeme se hosta zeptat, na co má chuť, můžeme mu doporučit místní specialitu, třeba proslulou domácí limonádu, skvělé zákusky nebo vynikající cappuccino.



Piccolo Espresso (ristretto)

Je káva určená pro milovníky silné kávy se sytou chutí, kde na stejné množství kávy použijeme pouze 20 ml vody.



Espresso

Střední šálek silné kávy, připravené ve vysokotlakém kávovaru protlačení horké vody přes porci kávy. Nejlepší espresso je z klasických, ručních pákových kávovarů, které dokážou na povrchu kávy vyrobít hustou pěnu. Klasická porce espressa je 7 g kávy a 30 ml vody.



Cappuccino

Správné cappuccino začíná u kvalitního mléka, z kterého našleháme horkou párou mléčnou pěnu. Do šálku s espressem pak přidáme ve stejném poměru teplé mléko a mléčnou pěnu. V mnoha kavárnách a gastronomických zařízeních se používá ke zdobení cappuccina skořice, kakao nebo čokoláda, popřípadě šlehačka.



Caffè Macchiato

Obdobná příprava jako u cappuccina, ale použije se pouze espresso a mléčná pěna.



Caffè Latte

Jeden díl kávy a dva až tři díly teplého mléka. (podává se v šálku nebo ve skle).



Latte Macchiato

Horké mléko, mléčná pěna (dohromady 200 ml, z toho 1/3 mléčné pěny) přelitá 50 ml espressa (podává se ve skle).

Mezi druhy kávy nenajdeme českého oblíbeného „turka“, tedy nahrubo umletou kávu jednoduše zalitou vařící vodou. Nepatří k repertoáru světových kaváren, a ani u nás už není v restauračním provozu obvyklá.

Kávu by měla obsluha servírovat na podšálek, ouškem šálku doprava, tam míří i držadlo lžičky, s cukrem, mlékem a skleničkou studené vody. Kávu ani čaj nepijeme se lžičkou v šálku. Cukr z cukřenky si bereme jen kleštičkami, sypký cukr lžičkou, která je v cukřence, nepoužíváme svoji. Mícháme tak, abychom hlasitě nezvonili o stěny šálku, pak lžičku odložíme na podšálek. Lžičku neolizujeme, i když je nám proti mysli pokládat ukapanou lžičku na podšálek (kapka na podšálek je naopak důkazem našeho dobrého vychování). Lžičku můžeme dát do úst, jen když ochutnáváme pěnu cappuccina nebo hustou čokoládu. Podšálek by měl být stále, jak název napovídá, pod šálkem. Sedíme-li u stolu, zvedáme k ústům jen šálek, ale sedíme-li v křesle, takže přenášíme šálek za hranu stolu, musíme levou



rukou uchopit i podšálek a přidržovat ho pod šálkem. Napijeme se, odložíme šálek na podšálek a vrátíme je na stůl.

Dopijeme-li kávu nebo čaj, lžička zůstává na podšálku. Sáček s čajem necháme vyluhovat, pak ho položíme na lžičku a odložíme na připravený talířek, který k tomu účelu v dobré restauraci nebo čajovně dostaneme jako součást servisu. Pokud ho nemáme, odložíme sáček na podšálek, předtím ho ale pomocí nitě na lžičce trochu „vyždímáme“, aby šálek neplaval v loužičce čaje na podšálku.

V kavárně by rozhovor měl být uvolněný, spíš společenský než pracovní, ale po úvodní „zahřívací“ konverzaci přikročíme k tématu, kvůli kterému jsme se sešli. Kdy přejít k věcnému rozhovoru? To poznáme z úvodní výměny, ze které se dozvíme, jak host spěchá, proto je důležité zahájit setkání obecnými informacemi. Obchodní

téma může nastolit kterákoli strana. Pak se můžeme pohroužit do výkladu, můžeme ukazovat tabulky a grafy na notebooku, dělat si poznámky do kalendáře v mobilním telefonu.

Posezení v kavárně může trvat nekonečně dlouho, o jeho ukončení by měl rozhodovat klient, trpělivost musí být na naší straně, my přece chceme získat obchod. Pokud host nepřekročí určité meze, je placení věcí hostitele, tedy obchodního zástupce. Překročením mezí se rozumí, že by si host poručil láhev šampaňského, ale jestli si dal jen kávu nebo čaj, je na nás, abychom útratu zaplatili, zakalkulujeme ji do rizika našeho podnikání. Vyrovnání účtu by mělo být diskrétní, nejlépe, když se s hostem na závěr setkání rozloučíme, on odejde a my máme možnost v klidu a beze svědků zaplatit.



Vyšší formou kontaktu s klientem je pracovní snídani nebo brunch. V obou případech je jednání zprůměrně společným stolováním, i když „jen“ jednoduchým díky denní době časově nenáročným. Snídani začíná kolem deváté, setkáváme se v kavárně, restauraci nebo hotelu a počítáme s tím, že naše jednání nebude delší než půl hodiny, výjimečně déle. Brunch (kombinace slov breakfast a lunch) v sobě spojuje jak snídani, tak už i lehčí neformální oběd anglického typu, proto začíná kolem desáté a trvá asi hodinu.

PRACOVNÍ SNÍDANĚ A BRUNCH

Pestrost nabídky a méně formální pojetí stolování nabízejí prostor pro přátelské setkání, nekonfliktní rozhovor, přípravu na vážné jednání na půdě firmy. Brunch je bohatší o položky, které suplují lehký oběd, podávají se sendviče, saláty, vajíčka, polévky.

Ani brunch neskýtá lepší prostor pro projednávání důležitých témat než snídani, oba formáty jsou vhodné spíše pro seznamovací, sondážní a informativní setkání. U snídani i brunchu se počítá s krátkou dobou setkání, proto je možné „jít přímo na věc“ a omezit formality typické pro stolování na úvodní pětiminutový rozhovor a hned pak začít jednat o tématu, aby se neztrácel čas. Výhodou těchto forem setkání je, že se odehrají ještě





před začátkem pracovního dne, neubíráme ani sobě, ani klientovi exponovaný pracovní čas jako při pracovním obědě. Na snídani a brunch se oblékáme velmi neformálně, nemusíme mít sako, už vůbec ne kravatu, stačí košile, případně svetr, ženy mohou mít kalhoty, halenku se sukní, běžné krátké šaty.

PRACOVNÍ OBĚD (Business Lunch)



Při pracovním obědě je všem jasné, že jde jen o přerušení pracovního dne, proto oběd není tak dlouhý a obřadný jako večeře. Obvykle trvá hodinu a půl, někdy dvě, a můžeme ho hned v úvodu omezit poukazem na další povinnosti, které nás nebo klienta čekají. Nikdo se neurazí, když jedna strana prohlásí, že má ve dvě hodiny důležitou poradou, a proto že musíme v půl druhé skončit. To je u večeře prakticky nemožné, ta je formálnější než oběd a dívat se na hodinky během večeře se považuje za neomalenost. Upozornění na časový limit je v manažerském prostředí dokladem dobrého time managementu. Nejhorší je nikoho neupozornit předem a před moučником se náhle zvednout a mít se k odchodu. Partner si třeba nechával důležité téma na závěr oběda a teď bude právem připraven o jeho smysl. Oběd se odehrává v pracovní době, nemusíme mít tedy pocit, že zasahujeme do soukromého času kteréhokoliv účastníka, a koneckonců nemusíme při něm řešit otázku účasti manželů či manželek.

Pracovní oběd už nabízí více příležitostí, jak rozvinout téma, kvůli kterému se setkáváme. Stolování odjakživa spojovalo lidi kolem stolu, příjemné prožitky z jídla se příznivě projevují na průběhu a výsledku jednání. Jídelní stůl je svorník lidských vztahů, nejslavnostnější chvíle, ať už rodinné, společenské, přátelské nebo pracovní, se nejčastěji odehrávají u stolu. Společné stolování znásobuje příjemné pocity ze setkání, proto se významná obchodní nebo diplomatická jednání vedou u obědů nebo večeří. Setkání rodin u štědrovečerní večeře v Evropě nebo Dne díkuvzdání v Americe jsou nejdůležitější rodinnou událostí v roce.

Na pracovním obědě jsme se sešli ze dvou důvodů: jednak projednat nějakou záležitost (chceme předložit nabídku, upřesnit parametry nabídky, vysvětlit, jak věc probíhá, upozornit na změny, které nastaly od poslední schůzky apod.), jednak navodit přátelskou atmosféru v příjemnějším prostředí, než je strohá kancelář. Prostředí setkání hraje důležitou roli; zatímco v kanceláři se může někdy stát, že ve vyhrocené situaci někdo zvýší hlas, v restauraci je to vyloučeno, tedy pokud se nesejdeme v námořnické krčmě. I konfliktní témata se zde řeší tichým hlasem, stále bereme v úvahu kultivované prostředí a ostatní hosty kolem nás. I když bu-



business lunch je věcnější než zdlouhavá večeře, přesto se nemůžeme pustit do společného tématu hned. V zemích s obřadnější etiketou (arabské země nebo Japonsko) je to neodpustitelná chyba, která má obvykle za následek neúspěch jednání. Ještě než vyrazíme do restaurace, musí nám být jasné, že tam nejdeme kvůli tomu, abychom se sami najedli, k tomu nepotřebujeme klienta a ceremoniální pravidla, o který si čteme v knihách o etiketě. Všechny druhy stolování s klientem mají jediný cíl: udělat na něj co nejlepší dojem, připravit mu příjemnou chvíli, okouzlit ho svým konverzačním uměním, mít příležitost mu v klidu vyložit všechno, co mu potřebujeme sdělit. Jestli se přitom taky najíme, je úplně vedlejší.

Přenesení jednání do restaurace napovídá, že setkání bude příjemnější než ve firmě, toto očekávání musíme naplnit. Hostitel by měl být na místě o deset patnáct minut dříve, host by naopak neměl přijít přesně, ale nejméně pět minut po smluveném čase, aby dal hostiteli dostatek času být na místě jako první. Kdo je host a kdo hostitel se rozliší snadno podle toho, kdo setkání inicioval, pozval hosta, rezervoval stůl a zaplatí účet. Jestli se některý z účastníků opozdí, třeba kvůli dopravním komplikacím, měl by o tom informovat sms zprávou další účastníky. Někdy se ještě asistentky během dopoledne navzájem ujišťují, zda všichni hosté s obědem počítají, to je důležité zejména tehdy, když se oběd domlouval před delší dobou. Na oběd přicházíme v běžném pracovním oděvu, pro manažery to



znamená světlý oblek (ale i tmavý oblek, je-li to pro dress code firmy obvyklé), pro ženy je nejvhodnější kostým nebo krátké šaty. Jde-li o neformální oběd v běžné restauraci, můžeme mít jakékoli, třeba i sportovní sako nebo blejzr, světlé kalhoty, košili bez kravaty, ženy i kalhoty, košili a sukni. Přípustné jsou i džíny pro muže a sako bez kravaty (tzv. „izraelský protokol“), ovšem musíme vzít v úvahu, kde se business lunch koná, a kdo je náš protějšek. Vždy si musíme předem představit prostředí, kam míříme, a klienta. Položíme si otázku: Jak chodí náš klient oblečen? Viděl jsem ho někdy v obleku? Viděl jsem ho někdy jinak než v obleku? Podle toho přizpůsobíme svůj outfit, abychom klienta neuváděli do rozpaků, kdybychom byli „overdressed“ (nebo „underdressed“), tedy oblečení výrazně lépe (nebo hůře) než on. Na druhé straně počítejme s tím, že klient ví, s kým se má setkat, a má určitá očekávání. Privátního bankéře významné banky si představuje v obleku s kravatou, bankérku v kostýmku nebo šatech, a to i tehdy, když sám přijde v šortkách a tričku.

Místa v restauraci na oběd bychom měli vždy předem rezervovat, i když záleží na zkušenosti s konkrétní restaurací. Není trapnějšího okamžiku, než když pozveme klienta na oběd, všude plno, tak vyjdeme ven a dáme se do hledání dalšího podniku. Restauraci bychom také měli znát, vědět, jaké menu nabízejí, jaká je úroveň obsluhy, jaké je prostředí, toalety, jací lidé ji navštěvují. Je tedy

praktické zvát klienty do restaurace, kam chodíme často a víme, že je osvědčená a nezklame naše (a klientovo) očekávání, nebo se do restaurace jdeme předem podívat. Jde-li nám o běžný rychlý jedno- či dvouchodový pracovní oběd, stačí jednoduchá restaurace střední úrovně, ale pokud bychom chtěli na hosta udělat dojem zážitkovým obědem nebo večeří, pak bychom měli vybrat dobrou restauraci. Ta se vyznačuje například tím, že na jídelním lístku má málo jídel, pět, sedm, možná deset. Tlusté jídelní lístky, které vypadají jako Jiráskovo Temno a jsou i tak těžké, nejsou vizitkou dobré restaurace. Nejlepší kuchaři vaří málo jídel, ale o to lepších. Jakmile uvidíme na jídelním lístku čtyřicet jídel, běžme pryč, tam si skočíme na rychlý oběd, ale patrně to nebude zážitková restaurace, kam bychom měli pozvat klienta, abychom ho ohromili. Dalším znakem dobré restaurace jsou malé porce, to proto, abychom si mohli dát více chodů. Všechny národy jedí více chodů a stolují s větší pestrostí než my. Japonci, Arabové, Italo-ové, Francouzi, Číňané sedí u stolu dvě tři hodiny a pozvolna konzumují několik menších chodů a baví se. Naše běžné společenské menu je tříchodové: předkrm, hlavní chod, dezert. Italské je čtyřchodové: antipasti (předkrm), pasta (těstoviny), carne (maso) a dolce (moučník). Banketní menu je pětechodové: studený předkrm, polévka, teplý předkrm, hlavní chod a dezert. Dobré restaurace nabízejí degustační menu, pět až osm chodů, ale v degustačních porcích. Ke každému chodu bychom měli vybrat vhodné víno. Dalším kritériem dobré restaurace je kvalita obsluhy. Především servírování a debaras, tedy odklizení použitého nádobí, se provádí celé společnosti najednou. Přijde pět lidí do restaurace, objednájí si jídlo, po čase přinesou tři talíře a dalších pět minut nic. Padají známé věty, jako: „Tak jezte, ať vám to nevystydne,“ a podobně. Do restaurace, kde obsluha neumí obsloužit stůl najednou, nebudeme chodit a vůbec tam už nepřivedeme klienta, na kterého chceme udělat dojem. Debaras se provádí, až poslední host u stolu odloží příbor na znamení, že dojedl. Obsluha nesmí odebírat talíře těm, kteří dojedli, aby někteří jedli a ostatní už měli čistý stůl. Všimněme si také, jaké sklenice stojí na stole, zda jsou tenkostěnné na dlouhé štíhlé stopce, nebo malé ze silného skla jako v nádražním bufetu, jaké talíře a příbory restaurace užívá, jaká je kvalita ubrusů, zda mají látkové ubrousky, jaká je čistota prostředí, vůně, zda je obsluha přátelská, ale ne familiární, zda se usmívá, nebo dává najevo, že bychom už měli vypadnout. Není na škodu, abychom si zjistili, zda má náš host v oblíbě nějaký styl, a podle toho vybereme restauraci, například nějakou etnickou (thajskou, indickou, řeckou, italskou), skvělou úroveň mají restaurace méditerranée, středomořské, s nabídkou čerstvých ryb, zeleniny, těstovin a dobrých vín nebo steakhousy specializované na hovězí masa.

Pokud čekáme na klienta už v restauraci (jsme na místě minimálně deset minut předem), můžeme si dát vodu, pečivo, kávu nebo čaj, ale neobjedná-



váme si zatím nic k jídlu, ani předkrm. V restauraci bychom si neměli otvírat notebooky, jako to můžeme udělat v kavárně, ale pracovat s mobilem můžeme. U pracovního oběda se počítá s tím, že budeme nahlížet do kalendáře nebo si dělat poznámky. Někdy sedíme tak, že nevidíme na vstupní prostor, pak bychom mohli upozornit obsluhu, že čekáme hosta a taktně ho popsat (vysoký světlavý muž kolem třiceti, mladá štíhlá blondýnka apod.), klient pak nebude bezradně bloudit neznámým prostředím a hledat nás. Jestli přicházíme s klientem do restaurace společně, vcházíme do restaurace jako první. Do jakéhokoliv prostředí vchází jako první ten, kdo je tam „víc doma“, tedy do restaurace muž, do obchodu s prádlem žena. Jestliže je žena ovšem hostitelka, restauraci vybrala a je tam častý host, může i ona vstoupit do restaurace jako první. Pak i ona vede muže ke stolu, který nechala rezervovat, ale židli odsunuje a s usazením pomáhá muž ženě, ne naopak. Ujme-li se nás recepční nebo servírka, aby nás uvedla k našemu stolu, jde první ona (je tam „nejvíc doma“), pak jde žena a muž sestavu uzavírá. Žena může do restaurace vstoupit dvojím způsobem: Je krásné počasí, žena jde za mužem ke stolu, muž ji usadí a žena se po chvíli omluví a odebere se na toaletu, kde si upraví vlasy, zkontroluje make-up, odloží žvýkačku, a vrací se zpátky ke stolu. Druhá varianta: venku poprchává nebo sněží, takhle žena nemůže ke stolu, proto jí muž pomůže odložit plášť v šatně a žena odchází na toaletu. Muž na ni čeká (ne před toaletou, ale u šatny) a pak ji uvede k jejich stolu. Muž vždy nejprve pomůže usednout ženě a pak teprve si sedne on. Pomocť se židli znamená, že muž židli nebo křeslo odsune, žena usedá a muž židli přisune co nejbližší ke stolu. Někdy není nutné se židli manipulovat, je lehká, pak je gesto jen symbolické, že muž počká, až si žena sedne a pak usedne on. Jestli je ale restaurace nebo kavárna vybavena masivními křesly, nedá se nic dělat, s takovými kusy nábytku se musí namáhat muž.

Oběd zahajujeme obecnými konverzačními tématy, ptáme se, jaká byla cesta, co dovolená, postěžujeme si na počasí, zkritizujeme byrokracii na úřadech, zeptáme se na manželku a děti, navzájem se pochlubíme, jak se zlepšil náš hendikep v golfu, sdílíme smutek nad posledními výsledky klientova fotbalového klubu. Objednává si nejdřív host a podle něho se řídí v počtech chodů i hostitel. Pokud si host nedá předkrm, nedá si ho ani hostitel, pokud si host dá moučník, dá si ho i hostitel (i když ho nebude jíst). Nemůže jeden jíst a druhý se na něj dívat. Když obsluha přinese první chod, věnujeme se jídlu, bavíme se o restauracích, které jsme navštívili, o oblíbených jídlech, oceníme víno, které pijeme. O vlastním tématu, proč jsme se sešli, můžeme hovořit jen v pauzách mezi jednotlivými chody, neměli bychom hovořit o byznysu, když máme jídlo na stole. Jednání musí být nekonfliktní, téma by při této příležitosti nemělo být

vyhrocené, aby nehrozilo sporem, to je v restauraci vyloučeno. Během pracovního oběda si můžeme na stůl položit mobilní telefon, ve kterém máme kalendář a poznámky, nebo klasický papír a tužku. Ani jeden z účastníků nezdržuje toho druhého, respektujeme čas a povinnosti všech, sešli jsme se přece v pracovní době a setkání je pracovní, byť ve společenském prostředí. Účastníci nemusejí opouštět restauraci společně jako u večere, host může odejít dřív a hostitel teprve potom vyrovná účet a odchází také.

Je-li hostitelkou žena, přecházejí na ni všechny povinnosti hostitele, tedy ona bude na místě patnáct minut předem, bude komunikovat s obsluhou, může objednávat víno a na závěr zaplatit účet. Jen by měla dbát na to, aby muže, který je zvyklý hrát při stolování dominantní roli, „nevykastrovala“ ze všech jeho zvyklostí. Může třeba muže nechat degustovat víno, ač by se toho jako hostitelka mohla chopit také. Bude taktnější, když tuto tradiční mužskou povinnost nechá na svém hostovi (možná i s lichotivou poznámkou „vy tomu jistě rozumíte lépe“, tím udělá muži zajisté radost a zlepší si vyjednávací pozici vůči němu). Účet by měla zaplatit tak, aby to muž nemusel sledovat, třeba u pokladny nebo po odchodu svého hosta.

ETIKETA U STOLU



Ze všech oblastí etikety je stolování nejobtížnější, jednak proto, že vyžaduje určité návyky, které se vytvářejí léta, tak aby se staly samozřejmostí a nemuseli bychom nad nimi přemýšlet, jednak proto, že z devadesáti procent stolujeme doma, tedy tam, kde se tradují rodinné zvyky, které jsme zdělili po svých předcích, a to ve valné většině nemohli být dobří učitelé etikety vyšších forem. „Vybrané chování nejprůkazněji projevíme u stolu“, říká v klasickém českém filmu Světáci Oldřich Nový. Na klienta můžeme u stolu udělat daleko silnější dojem než při sezení v kanceláři, a to v obou směrech. Můžeme ho okouzlit perfektním zvládnutím manipulace s ubrouskem, použitím pečiva, držením sklenic a příborů, ale hlavně tím, že na všechna tato pravidla nemusíme myslet, protože je máme zažita asi jako řízení auta, a můžeme se plně věnovat svému protějšku. Taky ho můžeme zklamat svým chováním u stolu, které by u jinak solidně vystupujícího privátního bankéře nebo finančního poradce nečekal. Málodko chce sedět u stolu s člověkem, který srká polévku, drží příbor jako tužku, sklenici uchopí za tělo místo za stopku, dá si ubrousek za krk, přesně tak, jak to činil jeho dědeček a po něm i tatínek. Pak se nemůžeme divit, že si klient vybere příjemnějšího, distingovanějšího a příjemnějšího dodavatele produktu nebo služby, nabídka na trhu je přece obrovská.

Jakmile vstoupíme do restaurace nebo do kavárny, hned přemýšlíme, kam klienta usadíme. Mělo by to být společensky významnější místo, to je na židli zády ke stěně s výhledem do prostoru anebo na místě s výhledem do okna. Problém je v tom, že ostatní hosté restaurace netuší, jaký je náš vztah, a vidět muže na významnějším místě a ženu na tom podřadnějším, je ostudné, asi jako kdyby žena muži pomáhala do kabátu. Nenechme se ukolébat pocitem, že přece nikdo neví, jak to má správně být. Etiketa si získává stále více příznivců, přes zdánlivé zanedbávání jejích pravidel se informovanost o oblékání, podávání ruky, představování i stolování stále zlepšuje. V restauraci proto nebudeme hledět na to, kdo je klient a kdo finanční poradce nebo realitní makléř, a dáme přednost hierarchii podle společenské významnosti osob. Stejně tak se zachováme všude tam, kde okolí neví, že jdu s klientem, takže na ulici půjde žena vpravo, v divadle bude sedět taky po pravici muže, do schodů půjde první žena, bez ohledu na to, kdo je klient a kdo makléř. Pokud spolu stolují dva páry, máme dvě možnosti, jak se usadit. První: Ženy budou sedět zády ke stěně, společensky významnější žena (klientka nebo manželka významnějšího muže) po pravici druhé ženy, muži naproti nim, společensky významnější muž vpravo. Sedí tedy muži vedle sebe a ženy vedle sebe, vždy ten významnější vpravo. Naproti sobě mají partnery protějšků. Druhá: Páry sedí vedle sebe, ženy vždy po pravici muže, významnější pár zády ke stěně. Podle těchto pravidel můžeme usadit libovolné kombinace účastníků oběda nebo večeře. obr. 0196, 0214

U stolu sedíme rovně, nehrbíme se ani neskláníme hlavu k talíři. Ženy sedí jen v první třetině židle, tělo drží zpříma, neopírají se o opěradlo židle, muži sice mohou sedět „na plný sed“, ale ne tak, aby byli nahrbeni nad deskou stolu. obr. 0062 Není vhodné křížit nohy pod židli, ty by měly spočívat vedle sebe pod stolem, u žen přitisknuty k sobě, u mužů mírně od sebe. Při jídle se nedotýkáme lokty hrany stolu, ruce s příborem máme zvednuty nad desku stolu, s lokty u těla. Lokty držíme u těla, abychom neomezovali své sousedy. Je velkým společenským přestupkem strkat do sousedů po levici a po pravici lokty. Ve šlechtických rodinách dávali dětem do podpaží knihy, aby se naučily během jídla tlačit lokty co nejtěsněji k tělu. obr. 9997 Mezi chody, když nemáme v ruce příbor, se opíráme o hranu stolu lokty v rozmezí mezi zápěstím a polovinou loketní kosti, raději ne více, protože lokty na stůl nepatří. Ruce ovšem nemají být ani v klíně, to je nespolečenské. Vycházíme z tradice, že spolustolovníci mají své ruce stále vidět. Gestikulujeme uměřeně a nikdy ne s příborem v ruce. obr. 0002

Látkový ubrousek patří na klín. V nejlepších restauracích pokládá hostům ubrousek na klín obsluha, je dobré s tím počítat a nepovažovat to za dotěrnost.

Ženy si ubrousek rozbalují jen z poloviny, rozevřenou stranou k sobě, aby si mohly utírat ústa do vnitřní strany a spolustolovníci se nemuseli dívat na stopy omáček a rtěnky, muži ho rozbalují celý. obr. 0081, 0084, 0089 Ubrousek neroztřepáváme, jen ho pod stolem rozložíme a položíme na kolena. Měl by plynule navazovat na ubrus přesahující desku stolu. Ubrousek má jednu nepříjemnou vlastnost, totiž že sklouzává na zem. Položíme ho raději rubovou, drsnější, stranou dospod, aby neklouzal, a muži mají ještě jednu možnost, jak ubrousek udržet na klíně: nenápadně si jeho okraj zasunout za opasek. Nesmíme ovšem zapomenout, že jsme si ho tam upevnili, až budeme odcházet od stolu... obr. 0114 Jestliže nám ubrousek sklouzne na zem, měli bychom nenápadně upozornit obsluhu, aby nám přinesla jiný. Látkový ubrousek slouží jako ochrana oblečení před nenadálými nehodami a k otírání úst, nikoliv příborů nebo sklenic. Jsme-li pozváni na oběd nebo na večeři, vyvarujeme se všech kritických poznámek na adresu restaurace nebo personálu, protože tím se dotýkáme hostitele, který restauraci vybral. Po posledním chodu ubrousek ležérně složíme tak, aby stopy po omáčkách, rtěnce a červeném víně byly zabaleny uvnitř, a odložíme na stůl vedle talíře. Obsluha ho odnese s použitým nádobím. Papírový ubrousek necháváme na stole, nedáváme si ho na klín. Položíme si ho vlevo vedle talíře, protože jíme převážně pravou rukou a levou můžeme ubrousek pohodověji použít. Po ukončení chodu ho nedbale složíme a odkládáme do talíře. Oba ubrousky používáme velmi často, přinejmenším kdykoli, než se napijeme. Můžeme jím také nenápadně setřít stopy jídla nebo rtěnky z okraje sklenice.

Před sebou máme prostřený stůl. Uprostřed může ležet klubový talíř (je jen podkladový, kladou se na něj talíře s pokrm), to je v restauracích vyšší kategorie. Po stranách najdeme sady příborů. Nemusíme přemýšlet, co budeme čím jíst, budeme je postupně odebírat z vnější strany směrem k talíři. Nad talířem může být moučnickový příbor. Po pravé straně stojí sklenice, a to buď sestavené do řady, nebo do trojúhelníka. Pokud stojí v řadě, tak je odebíráme zprava, nejdřív voda, uprostřed bílé víno k předkrmům a bílým masům, vlevo červené víno k hlavnímu chodu, máme-li tmavé maso. Postavíme-li je do trojúhelníka, měly by se zvyšovat od hosta ke středu stolu. Vlevo leží talířek na pečivo. obr. 9955

Ubrousek máme na klíně, pečivo a vodu na stole. Vybíráme si z jídelního lístku předkrm a hlavní chod (nebo jen hlavní chod, hostitel se přizpůsobuje klientovi) a objednáme si je u číšníka. Dříve bylo obvyklé, že objednávku musel tlumočit hostitel za hosta, muž za ženu apod., ale dnes si může každý objednat přímo, už proto, že se může zeptat na úpravu, na přílohy a další podrobnosti. Objednáme si jídla v pořadí společenské významnosti, hostitel jako poslední. Čekání na první chod si krátíme konverzací a během ní si můžeme vzít pečivo.