

- miejsce i godzina wydarzenia;
- powód spotkania;
- informacje o wymaganym stroju; to bardzo ważny punkt, bo niesprecyzowanie tego zawsze rodzi wiele pytań i wątpliwości, co na siebie włożyć.
- Informacje dotyczące potwierdzenia obecności. Nie wszyscy mamy jednakowe wyczucie i to co dla jednych jest oczywiste, dla innych niekoniecznie. Dlatego pomóżmy naszym gościom i wskażmy im najdogodniejszą dla nas formę potwierdzenia swojej obecności. Mamy tu kilka możliwości.

Na zaproszeniach możemy znaleźć poniższe zapisy¹:

- P.M. (Pro memoria) – Nie ma konieczności potwierdzania swojej obecności. Zapis ten oznacza, że zaproszenie dostaliśmy jedynie w celu przypomnienia o wydarzeniu;
- R.S.V.P (repondez s'il vous plait) – Najczęściej spotykany zapis, który obliguje do potwierdzenia swojej obecności. Nie zwlekajmy z tym do ostatniej chwili;
- En cas d'empêchement/Regrets Only (W razie niemożności przybycia) – Widząc na zaproszeniu taki dopisek powinniśmy wiedzieć, że kontaktujemy się z gospodarzem jedynie, jeśli z jakichś przyczyn nie możemy wziąć udziału w przyjęciu;
- s.t. = sine tempore – Wymagane jest punktualne przyjście;
- c.t. = cum tempore – Nie musimy przybyć punktualnie, a wręcz wskazane jest przyjście odrobinę po czasie.

Nie każde wydarzenie i spotkanie z klientami wymaga pisemnego zaproszenia. Jak uczono mnie w Międzynarodowej Akademii Protokołu i Etykiety w Londynie, z wysyłania pisemnych zaproszeń rezygnujemy w przypadku mniej oficjalnych spotkań, jednak jeśli organizujemy przyjęcia typu koktajl, przyjęcia bufetowe, a tym bardziej zasiane, wymaga to od nas wysłania wydrukowanego zaproszenia z 3-4 tygodniowym wyprzedzeniem. Podobnie sytuacja wygląda w przypadku bankietów, jubileuszy i bardziej oficjalnych przyjęć, jednak tu zaproszenia wysyłamy minimum 6-8 tygodni przed imprezą. Osobiście zalecam

nawet większe wyprzedzenie. Wysłanie zaproszenia na wydarzenie specjalne tuż przed terminem jest bardzo nieestosowne, a zaproszona tak osoba może niemalże mieć pewność, że znalazła się na liście rezerwowych.

OBOWIĄZKI GOSPODARZA

Powitanie gości

To przywilej i obowiązek każdego gospodarza. Elegancką formą powitania gości będzie oczekiwanie na nich przy drzwiach prowadzących do sali bankietowej. Honory czyni właściciel lub prezes firmy, która jest gospodarzem spotkania lub inna osoba, właściwa pod względem pełnionej funkcji. Gospodarz może witać sam lub w towarzystwie, np. swojego zastępcy czy np. gościa honorowego. Gospodarz zawsze jako pierwszy inicjuje uścisk dłoni, witając swoich gości. Jeśli gość honorowy nie miał okazji poznać wcześniej przybywających na uroczystość gości, gospodarz przedstawia mu każdą z przybyłych osób. Zgodnie z precedencją to gość honorowy ma specjalne przywileje i to jemu przedstawiani są inni goście.

Zapoznavanie ze sobą gości

Obowiązkiem gospodarza jest też zadbanie, by przybyli goście mieli okazję poznać siebie nawzajem. Jeśli w wydarzeniu uczestniczy wiele osób, gospodarz osobiście może dokonać prezentacji tylko nielicznych, jednak pamiętajmy, że każdy pracownik firmy pełni funkcję współgospodarza i do jego obowiązków również należy przebywanie wśród gości i zapoznavanie ich

ZASADY ZAPOZNAVANIA ZE SOBĄ GOŚCI



- Osobie o randze wyższej przedstawiamy osobę o randze niższej;
- osobie publicznej przedstawiamy osobę niepubliczną;
- klientowi przedstawiamy managera;
- osobę pojedynczą przedstawiamy parze;
- osobę podchodzącą do grupy przedstawiamy pozostałym (wyjątkiem jest osoba gościa honorowego, któremu zawsze przedstawiamy pozostałych gości).



Powitanie gości to przywilej i obowiązek każdego gospodarza.

ze sobą. Warto przygotować się do tego sumiennie, bo kłopotliwe są sytuacje, w których nie pamiętamy nazwisk naszych gości albo, co gorsza, wcale ich nie kojarzymy.

Witanie gości z mównicy

Powitanie wszystkich gości we właściwej kolejności nie jest proste, a w przypadku jubileuszy i wydarzeń oficjalnych, praktycznie nieuniknione. Dobrą praktyką jest sporządzenie pełnej listy gości i zawężenie jej do osób, które powinniśmy powitać z mównicy. Kolejnym etapem jest ułożenie tej listy według precedencji, czyli pierwszeństwa wynikającego z rangi. Sprawa zaczyna się komplikować, gdy na przyjęciu mamy gości z różnych środowisk, o różnych rangach – czyli standard. Pamiętajmy wówczas o podstawowych zasadach precedencji stanowisk publicznych w Polsce, które wyglądają następująco²:

- przedstawiciele państwa;
- przedstawiciele Kościoła katolickiego i innych Kościołów;
- przedstawiciele samorządów: województwa, powiatu, gminy;
- przedstawiciele organizacji społecznych, stowarzyszeń, fundacji;
- osoby znane, cenione, pełniące ważne funkcje (z punktu widzenia społecznego).

Zabieranie głosu

Podobnie jak w przypadku witania gości z mównicy, również udzielając głosu naszym gościom, robimy to zachowując zasady precedencji, wynikające z rangi. Mimo, że znamy podstawowe zasady dotyczące pierwszeństwa, to łatwo tu o dylematy, bo ten obszar etykiety pozostawia dość duże pole do indywidualnej interpretacji tych zapisów. Ważne jest też uwzględnienie roli poszczególnych

gości w naszym wydaniu: roli gospodarza miejsca (czyli na przykład Wojewody/Prezydenta Miasta/Wójta

gminy) roli gościa honorowego, roli gospodarza wydarzenia i innych ról, czasami wynikających z kurtuazyjnych czy okolicznościowych przywilejów.

Zadaniem gospodarza będzie podjęcie decyzji, kto w jakiej kolejności zabierze głos, co nie zawsze jest proste i oczywiste. Pamiętajmy jednak, że to gospodarz powinien zawsze zabierać głos jako pierwszy. Dopiero po przemówieniu gospodarza głos zabierają pozostali. Kwestię ustalenia precedencji przemawiających należy rozpatrywać indywidualnie w każdym przypadku, ale warto pamiętać, że:

- podkreślamy zawsze rolę gospodarza miejsca, czyli taka osoba powinna być uwzględniona na liście przemawiających i może ona zabrać głos np. zaraz po gospodarzu;
- zaraz po gospodarzu moglibyśmy również udzielić głosu gościowi honorowemu, którego rolę i rangę chcemy podkreślić. Dylemat zaczyna się w momencie, kiedy w wydarzeniu bierze udział zarówno np. Prezydent Miasta jak i ważny gość honorowy. Wówczas możemy przemówienie gościa honorowego pozostawić na koniec i zastosować tzw. precedencję francuską, gdzie osoba najwyższą rangą przemawia na końcu³;
- Mając kilku prelegentów o tej samej randze, możemy zastosować kolejność alfabetyczną (od nazwiska), zasady precedencji towarzyskiej (czyli oddać przywileje kobietom i osobom starszym) lub wziąć pod uwagę staż pracy na danym stanowisku.

Czasami jednak, mimo włożenia wielkiego wysiłku w przygotowanie takiej listy zgodnie z precedencją, nie uda się wszystkich zadowolić. Pozostaje nam tylko zanotować sobie, komu z naszych gości, za rok przesunąć miejsce na liście prelegentów lub bardziej radykalnie – kogo zupełnie wykreślić z listy gości.

Usadzenie gości

Kolejną kwestią, która spoczywa na barkach gospodarza jako organizatora, jest przemyślenie i zaplanowanie kwestii usadzenia gości. Tu wiele zależy od tego, czy przyjęcie jest z osobami to-



Obowiązkiem gospodarza jest też zadbanie, by przybyli goście mieli okazję poznać siebie nawzajem.



Organizacja wydarzeń specjalnych to nie tylko dylemat z gatunku „w co się ubrać”, lecz skomplikowane i wysublimowane narzędzie do budowania relacji.

warzyszającymi czy bez osób towarzyszących, czy zasiadamy przy stołach okrągłych, a może prostokątnych, czy gospodarz i gość honorowy jest jeden czy

może kilku. Ze względu na mnogość opcji, każdą sytuację należy rozpatrywać indywidualnie. Z większością poradzimy sobie jednak, pamiętając o podstawowych założeniach precedencji podczas przyjęć:

- Centralne miejsce zajmuje zawsze gospodarz.
- Gospodarz zasiada najczęściej po środku długiej krawędzi stołu (w stylu francuskim) lub na szczycie stołu (usadzenie w stylu angielskim). W przypadku stołów okrągłych, jest to miejsce, z którego dobrze widać scenę lub centralne miejsce sali bankietowej.
- W przypadku zasiadania przy okrągłym stole, tu również obowiązuje zasada, że po prawej stronie gospodarza zasiada gość honorowy lub osoba najwyższą rangą, a pozostali goście zajmują miejsca zgodnie z hierarchią – im bliżej gospodarza, tym wyższa ranga.
- Goście zasiadają do stołu zgodnie z hierarchią – im bliżej gospodarza, tym wyższa ranga gościa.
- Po prawej stronie gospodarza zasiada osoba o randze najwyższej, po lewej druga w kolejności, a następni goście zasiadają naprzemiennie po prawej i po lewej stronie – uwzględniając ich rangę i pozycję.
- Zgodnie z założeniami etykiety, małżonkowie są traktowani jako goście o równej randze, co oznacza, że małżonka gościa honorowego przejmuje status męża, a np., mąż asystentki, przejmuje status żony.

- Nie jest nietaktem posadzenie gościa honorowego naprzeciw gospodarza. Dopuszczalne jest to wówczas, gdy gospodarz siedzi dokładnie pośrodku dłuższego boku stołu, a po swojej prawej i lewej stronie ma parzystą liczbę gości. Zważywszy jednak na to, że zgodnie z zasadami etykiety, prowadzimy rozmowę jedynie z osobami siedzącymi po naszej prawej i lewej stronie, układ ten znacznie utrudni nam kontakt z naszym głównym gościem.
- Gość honorowy nie powinien siedzieć plecami do drzwi wejściowych lub do sceny.
- Pamiętajmy jeszcze o tym żeby, w miarę możliwości, usadzać gości tak, by dwie kobiety lub dwaj mężczyźni nie siedzieli obok siebie. Nie zawsze jest to możliwe do zrealizowania, stąd priorytetem jest przede wszystkim rozsądzenie kobiet. Jednak jeśli jest to niemożliwe, ze względu na precedencję, to rezygnujemy z tego. Najważniejsze, żeby goście byli rozsądzeni zgodnie z pierwszeństwem wynikającym z rangi. Podobnie jest w kwestii małżeństw, które nie powinny siedzieć razem. Pary powinniśmy mieszać, tak by urozmaicić rozmowę. Ten ostatni zapis nie jest jednak zbyt często praktykowany w naszej kulturze biznesowej.

Jak widać organizacja wydarzeń specjalnych to nie tylko dylemat z gatunku „w co się ubrać”, lecz skomplikowane i wysublimowane narzędzie do budowania relacji, które właściwie zorganizowane i zaplanowane może pokazać naszą klasę, obycie i takt. Nie zgłębialiśmy tajników doboru odpowiedniego miejsca, terminu i formy wydarzenia, nie wchodziliśmy w aspekty event marketingu, bo nie na tym mi zależało, a jedynie – lub aż – na spojrzeniu na ten temat przez pryzmat etykiety biznesu, czyli standardów, które sprawiają, że nasze wydarzenia będą w każdym aspekcie perfekcyjne, zarówno z perspektywy organizatora, jak też uczestnika – ale o tym opowiem więcej w kolejnym numerze TM.

AUTORKA



Dagmara Łuczka

Doradca w zakresie budowania wizerunku osób i firm. Założycielka Projektowni Wizerunku. Wykładowca studiów podyplomowych. Prowadzi szkolenia m.in. z savoir vivre'u, etykiety biznesu oraz zagadnień związanych z Public Relations.



www.projektownia.wizerunku.pl

PROJEKTOWNIA
W I Z E R U N K U
Dagmara Łuczka

1. Na podstawie materiałów merytorycznych International Etiquette and Protocol Academy of London
2. Dobromir Dziewulak „Precedencja Stanowisk publicznych w Polsce”
3. Adam Jarczyński „Etykieta w biznesie – praktyczny poradnik savoir vivre”, str. 62,63.