

Содержание

<i>Предисловие автора. Несколько слов в защиту стерж</i>	9
<i>Вступление. Первая стержа по имени Сва</i>	15
<i>Глава 1. Золотой век русских женщин</i>	23
Их учили хорошим манерам	25
Танцуют все, министры — тоже	29
Институт благородных девиц	31
Не устоял и светлейший	34
За что любил их Пушкин	40
<i>Глава 2. Судьба начинается с мелочей</i>	49
Шесть правил Глеба Жеглова	51
Программа “Сей секунды”	58
Будьте благодарны за то, что имеете	60
<i>Глава 3. Хорошие манеры и “тонкий политес”</i>	67
Из истории этикета	69
Прикасаются или не прикасаются?	73
Возьмемся за руки, друзья	80
Деловые встречи	83
Лицо второе первого лица	91
Премудрости застолья	102
<i>Глава 4. Путь к себе</i>	113
Урок имидж-дизайна по Бернаруду Шоу	115
Знакомство с собой	118

Содержание

“Я вся — внимание!”	126
Контакт? Есть контакт!	130
Метод Тома Сойера	135
Принцип Гарри Поттера	138
От Синей Бороды до Льва Толстого	145
<i>Глава 5. О стражах, сомнениях и умениях владеть собой</i>	155
Делайте то, что хорошо умеете	157
Как пережить свое увольнение	160
Выигрывает только тот, кто умеет изменяться	166
Не откладывайте свою жизнь на завтра	178
Уверенность в победе — состояние души	180
<i>Глава 6. Сильные духом</i>	185
Сотвори себе кумира	187
Жизнь вопреки	195
Лидеры, откуда они берутся	200
Слова “нет” не говорить	205
<i>Глава 7. “Говорите, мне интересно...”</i>	213
Этика телефонного разговора	215
Телефонный витамин	221
Чему учиться у тети Сони	224
“Говорите, говорите, я молчу...”	226
Тон, тембр и внятность	229
Кукушка кукушонку купила капюшон	239
Лошадиная болезнь	243
“Алло-алло, прекрасная маркиза...”	246
<i>Глава 8. Сексуальность в деловой жизни</i>	249
О сексуальной культуре	251
Наше тело — источник сообщений	265

Содержание

Вторжение в чужое пространство	267
Удивительный мир прикосновений	272
Полусексуальные контакты	277
Возлюби себя как ближнего своего	286
<i>Глава 9. Магия аромата</i>	295
Язык запахов	297
Тайные средства обольщения	299
Маленькие хитрости большого искусства	302
Маленькая ночная серенада	304
Что нравится джентльменам?	306
<i>Глава 10. Секреты деловой моды</i>	311
Листая журналы	313
Из чего состоит высокая мода	316
Карден, Шанель и другие	325
Найти свой стиль	330
Маленькое черное платье	332
Аксессуары	334
Заветная шкатулка	335
<i>Глава 11. Мужчины в браке и в Сети</i>	341
Различия полов под микроскопом	343
Хорошую вещь браком не назовут?	351
Знакомства в Интернет	364
Виртуальный роман — за и против	372
<i>Заключение. Стерва начинает и выигрывает</i>	377



Глава 6

Сильные духом





“Сильные духом не отступают.
Они просто наступают в обратную сторону.”

Феликс Кривин

Сотвори себе кумира

Если вы, дорогие мои читательницы, почувствовали некоторую усталость от напряженного изучения азов имидж-дизайна, от моих советов и наставлений, то сейчас самое время расслабиться и немного посплетничать, порассуждать о женщинах, достигших чего-нибудь в этой жизни. Да и вообще, вы меня только попросите, я же вас просто заброшаю примерами из жизни.

Позволю себе не согласиться с библейским постулатом “не сотвори себе кумира”. Кумиры нужны, и вот почему. Деловой мир для женщины — это не привычный мир домашнего очага, где она хозяйка, мать, жена. Здесь нужно использовать весь свой жизненный опыт, обаяние, шарм, профессионализм. Расслабляться нельзя. И поэтому, подружки, вам необходимы образцы для подражания. Они научат вас с честью выходить из трудных ситуаций, помогут оставаться женщинами вопреки обстоятельствам и дадут силы преодолевать усталость.

Во время встреч суперзвезд с поклонниками, артистов со зрителями и писателей с читателями





всегда задается такой вопрос: “Кто был вашим кумиром?” И всегда в жизни известных людей оказывался человек, сыгравший в ней определяющую роль. Они всегда имели перед собой какой-либо пример для подражания, и даже, казалось бы, достигнув вершин славы и известности, они продолжают изучать своих кумиров, подражать им, соревнуются с ними и пытаются их превзойти. Особенно это наглядно в спорте. Спортсмены тянутся за результатами своих кумиров и превосходят собственные возможности. Им известно, что соревноваться надо с противником, превосходящим твои силы, и тогда ты намного быстрее “догонишь” его. Разве есть лучший способ узнать свои возможности, добиться желаемого, чем стараться стать такой же, как уважаемые вами люди?

Для меня такими кумирами на протяжении многих лет были три женщины. Полубогом казалась мне участковый врач-педиатр Голубинская. К сожалению, детская память выхватила из тумана прошлого только фамилию, по ассоциации с голубем. Она была врачом, что называется, от Бога. А надо заметить, что всеми детскими болезнями я переболела добросовестно, и Голубинская бывала в нашем доме часто. Однажды, когда мама отдыхала в санатории, а мы с папой оставались на хозяйстве, я подхватила корь. Случилось это за не-



сколько дней до Нового года. Папа поставил в моей комнате елку, и, украшая ее, он упал со стремянки. Врачи “скорой помощи” определили, что сломано два ребра, туго перебинтовали и велели не двигаться (в больницу ехать папа наотрез отказался). Заниматься мной было некому, а маме портить отпуск папа не хотел. И вот в этот критический момент появилась доктор Голубинская. Она лечила меня, делала покупки, готовила. Моя болезнь была пронизана ее заботой и помощью словно солнечным светом. Как хорошо было сидеть у нее на коленях и слушать страшные рассказы про “вирусы-вредилусы”! Я мечтала об одном — чтобы корь никогда не кончалась. Но все хорошее когда-нибудь кончается, и вскоре доктор, любимый доктор уже занималась другими детьми.

Потом приехала мама. Мы с папой решили не расстраивать ее нашими зловещими предсказаниями, и лишь много времени спустя рассказали ей правду. Но с тех пор для меня образцом детского доктора является эта женщина.

Кумиром моей ранней юности была необыкновенная портниха — Екатерина Казимировна. Шила она так: как бы обливала вас материей, скалывала тут и там, и через день платье было готово. Она сама определяла, какой ткани какой фасон нужен, а что к лицу ее заказчицам, знала лучше их



самих. Она не ограничивалась одним шитьем. Если для украшения платья требовался бисер, жемчуг, стеклярус — все это у нее всегда было. Также всегда под рукой были молнии, крючки, кнопки, подкладочная ткань всех цветов, словно в магазине фурнитуры. Брала за пошив она дорого. Но создавала не просто одежду, это были воплощенные в тканях мечты. Вещи, которые шила Екатерина Казимировна, были первоклассными, они льнули к телу, их хотелось носить всю жизнь. Мы, несколько ее клиенток, встречавшиеся у нее в большом доме, но в крохотной комнатке в коммуналке, старались приходить не с пустыми руками. Кто-то в знак уважения приносил цветы, кто-то что-нибудь вкусное. Нас никто не вынуждал это делать, просто хотелось, кроме платы за работу, как-то воздать Екатерине Казимировне за ее волшебное искусство.

Третьим кумиром моей юности была моя двоюродная бабушка Лиза. Она, царство ей небесное, была непревзойденным кулинаром. Кухня бабушки Лизы была для меня волшебной пещерой Али-Бабы, лабораторией волшебника. Ослепительные полотенца, цветастые ухватки, пузатые горшочки, и запахи такие, что весь дом и все соседи замирали в благоговении. В этой таинственной лаборатории творились совершенно магические блюда. Какие



только разносолы не готовила она! Одного описания достаточно, чтоб слюнки потекли. Однако не будем описывать саму готовку из опасения заработать язву желудка. Скажем просто: вся семья обмирала в ожидании ужина, сотворенного бабушкой Лизой. По квартире витали захватывающие дух ароматы, и мы оказывались за столом, накрытым белой хрустящей скатертью. Чудесное произведение кулинарного искусства появлялось на столе, и надолго воцарялась благодарная тишина. Затем мы, дети, подымали глаза с почти молитвенным выражением, в наших взглядах горели огнем два слова: “Добавка будет?!” И как чудо, воплощенное в словах, звучал голос бабушки: “Есть добавка, кто хочет?” Боже мой, кто хочет! Хотели, конечно, все, но нам, детям, отдавалось предпочтение. И чудесное застолье продолжалось.

Я не встречала с тех пор ни одной женщины, которая могла бы сравниться с тремя моими детскими кумирами. Эго благодаря им я, кроме всего остального, нашла себя в педагогической деятельности; благодаря им могу за одну ночь, окрыленная вдохновением, пошить какого-то фантастического фасона костюм; благодаря им умею и люблю готовить, во всяком случае, после ухода гостей ни одного блюда еще ни разу не оставалось.



И ведь не в том только дело, чтобы быть умелым доктором, портнихой или поварихой, или, к примеру, заместителем директора по маркетингу. Это были люди огромной внутренней культуры. Со временем такие люди встречаются почему-то все реже. Почему? Причины этого уже тысячу раз обсуждали политологи, историки, социологи и все, кому не лень. Поэтому напомним только один тезис: культура никогда не бывает сама по себе. Она всегда идет об руку с экономикой. Нищему ни к чему заботиться об эстетике своей протянутой руки. К сожалению, эта вывернутая психология распространилась в наше трудное время не только среди нищих. Женщина не может почувствовать себя женщиной, если ее коллеги на работе одеты в фирменное и дорогое, а она — нет. Подростки презирают своих скромного достатка родителей и до истерик завидуют “навороченным”. У иной женщины шкафы забиты и дети одеты, а она все “пилит” мужа, что он мало зарабатывает. Все эти люди пропадут, если пропадет их источник финансирования. Они не научились быть нужными. И потом: можно надеть сшитый своими руками из не самой дорогой ткани костюм, надушиться любимыми не французскими духами, надеть из серебра, но подаренный любимым человеком медальон — и быть при этом такой счастливой, что



коллеги будут расспрашивать, из какой страны ты получила посылку, и глаза их будут светиться тихой завистью.

Может, вы помните, какая была разница между Портосом и Атосом в романе великого жизнелюба А. Дюма “Три мушкетера”? Портос лез вон из кожи, чтоб одеваться шикарно, напяливая шитую золотом перевязь и роскошный плащ, и громко хвастал на каждом углу своими победами над герцогинями. Но стоило Атосу в простом мушкетерском плаще ступить только один шаг, гордо подняв голову, как он тут же отодвигал Портоса на подобающее ему место. Поняли мою мысль?

Однако вернемся к кумирам. Обсудим теперь тех, кто по роду своей деятельности известен всем, потому что они появляются на экранах телевизоров и на страницах газет.

Давайте сразу договоримся, есть Кумиры и кумирчики-однодневки. Разница между первыми и вторыми такая же, как между днем и ночью. Первые напоминают настоящие звезды, те, что сияют на ночном небе. Их свет сопровождает нашу жизнь, как нам кажется, всегда. Разве можем мы представить себе синий бархат ночи без Полярной звезды? А без Ларисы Долиной или Лайзы Минелли? Разве наша духовная жизнь была бы полной и радостной без таланта таких замечательных актрис, как Мари-



на Неелова или Елена Яковлева? Эти кумиры пришли надолго. Возможно, они займут место в нашей душе навсегда. Что касается кумирчиков, то их удел — это день сегодняшний. Они приходят для того, чтоб ярко блеснуть на мгновенье. Завтра их уже никто не вспомнит.

Кто-то из придирчивых читательниц скажет: “Не всем же дано быть гениями!” Согласна, не всем. Но если мы слово “кумир” понимаем как образец для подражания, то хотелось бы, чтоб образец этот нас поднимал над обыденностью, не так ли?

Допустим, вы настроены скептически и спрашиваете меня: “Зачем, уважаемая, нам, деловым женщинам, вы рассказываете о всяких там актрисах, врачах, поварихах, портнихах? Лучше бы рассказали, в качестве образца для подражания, о деловых людях, о преуспевших в мире бизнеса”. Отвечаю: обязательно. Непременно расскажу. А все другие здесь нужны были потому, что вы, читающие эту книгу, должны учиться у лучших. И если достичь идеала не всем по силам, то, по крайней мере, можно постараться приблизиться к нему, тем самым улучшая себя.





Жизнь вопреки

Меня всегда настораживали благополучные люди. Не то чтобы из каких-то завистливых побуждений, просто с ними почти всегда было неинтересно, слишком гладко как-то. И затем, когда вдруг, неожиданно заканчивалось их благополучие, они часто были совсем не готовы к обычной жизни. Ведь в обычной жизни происходит все наоборот: родители могут не любить своих детей, дети могут стесняться своих родителей, деньги часто есть у других, а у тебя их никогда не бывает, и вообще, все неправильно. Не так, как в книжках или в фильмах с “хеппи эндом”. По моему глубокому убеждению, только тому улыбается Удача с большой буквы, кого она сначала как следует потреплет и поболтает по ухабам, испытывая на прочность.

Всем известно имя Теда Тернера, создателя империи CNN. Но не все знают, что Тед стал мировым медиа-магнатом только после того, как отец оставил его без цента. Дональд Трамп, один из самых богатых людей мира, сказал как-то: “Есть много способов сделать карьеру, но самый верный из них — родиться в нужной семье”. В этом смысле Теду Тернеру сильно не повезло. Биография Теда Тернера и его отношения с отцом — просто подарок для психоаналитиков. Папа, владелец преус-





певающей рекламной фирмы Turner Billboards, всегда был уверен, что Тед — самое бесперспективное творение его жизни. “Из тебя никогда ничего не получится”, — говорил он Теду. Чтобы хоть как-то сделать из сына человека, Тернер-старший отдал его в закрытую школу для детей военных. Железная дисциплина, четкая иерархия — что еще надо для затюканного ребенка, чтобы он стал изгоем? Теда лупили все, кому хотелось самоутвердиться таким нехитрым способом. Единственной отдушиной в те годы стало для Теда чтение книжек на исторические темы. Он обожал рассказы о великих завоевателях древности, а Александр Македонский стал его кумиром.

Этот растяпа оказался еще и мечтателем! Так что у папеньки были все основания настаивать: Тед должен получить хорошее финансовое образование. Хоть какая-то гарантия, что он не пропадет. Теда отправили в известный университет Браун в Род-Айленде. Вырвавшись из крепких родительских объятий, Тед “оторвался” на полную катушку. Какая там экономика! Девушки, вечеринки, выпивки с приятелями. Уже на втором курсе Тед Тернер был с позором выгнан из престижного учебного заведения: его застукали в общепитии с проституткой.



Отцу ничего не оставалось, как взять нерадивого отпрыска к себе. Без диплома о высшем образовании ему вряд ли что-то светило в этой жизни, а работа менеджером по продажам в фирме отца была прекрасной возможностью “въехать” в дела фирмы. По завещанию Turner Billboards, стоившая несколько миллионов долларов, после смерти отца должна будет перейти к нему. Работа Теда в семейной фирме разрушила последние родительские иллюзии. Поняв, что самое худшее, что он может сделать — это оставить фирму сыну, Тернер-старший перед смертью (в нарушение собственного завещания!) продал семейный бизнес конкурентам. Деньги были переведены на счета всех членов семьи, кроме Теда.

Взбешенный Тед решил во что бы то ни стало заполучить ускользнувшую из его рук компанию — тем более что юридически сделка была оформлена небезупречно. Сначала он попытался уговорить нового председателя совета директоров аннулировать сделку. Тот посоветовал ему обратиться в суд — при этом обеим сторонам было ясно, что денег на приличного адвоката у непутевого Теда нет и быть не может. Тогда Тернер впервые произнес вслух: “Бизнес — это война”. Для него это была война без правил.

В течение следующих суток Тед встретился с несколькими топ-менеджерами Turner Billboards.

Результат переговоров был фантастический: ему удалось уговорить бывших подчиненных отца, чтобы они, оставаясь на своих местах, работали не на новых боссов, а на него. Сотрудники фирмы переоформили все договоры с клиентами на новую фирму, спешно зарегистрированную Тедом. После чего он позвонил все тому же председателю совета директоров и выдвинул ультиматум: в течение двух недель компания должна быть возвращена ему, иначе он просто сожжет всю жизненно важную для Turner Billboards документацию. Тернеру был объявлен контрультиматум. Он получает \$200 000 откупных и уносит ноги либо покупает агентство за те же \$200 000. “Я заплачу вам эти \$200 000, а сейчас проваливайте из моего офиса”, — выпалил наглец.

Ясное дело, таких денег у Тернера не было — вместо них он всучил конкурентам акции своей, по сути, фиктивной компании.

Так открылся талант Теда Тернера — манипулировать людьми ради достижения собственных целей. Семь лет он руководил своим рекламным бизнесом в абсолютно бесцеремонной манере. Он брал напором и своим талантом убеждать всех вокруг (клиентов, сотрудников, конкурентов) в том, что черное — это белое и наоборот. За семь лет Тернер избавил агентство от долгов, увеличил

оборотный капитал и наладил клиентскую сеть, так что семейное предприятие оказалось в числе лидеров рекламного рынка США.

Экспериментатор, строитель, первопроходец, Тернер не способен подолгу задерживаться на одном месте. Наладить бизнес для него — как выиграть новую, им же объявленную войну. Тернера интересует процесс, а не результат. Извлекать барыши из отлажено действующего механизма ему неинтересно. В 1970 году Тернер продал свое рекламное агентство и решил вложить деньги в развивающуюся индустрию — телевидение. Он купил практически обанкротившуюся телестанцию Atlanta TV Station. Кадровые чистки, денежные вливания, привлечение новых партнеров, а главное — личное участие самого босса сделали Atlanta TV Station прибыльным предприятием. Уже через семь лет 39-летний Тед Тернер появляется в списке самых богатых людей Америки журнала “Форбс”.

Что стало бы с Тедом Тернером, если бы он имел любящего отца, потакавшего всем его капризам? Чего бы он добился, будь его жизнь благополучной? Риторический вопрос, не так ли?

Лидеры, откуда они берутся

В одном из фильмов серии “Особенности национальной...” (кажется, этот фильм назывался “Операция Новый год”) есть такой персонаж — неизлечимый больной. У него на протяжении фильма всего одна фразочка: “Да... Вам хорошо!” В исполнении актера Сергея Маковецкого эта фраза звучит просто замечательно. Как некий рефрен для тех, кто способен только пассивно завидовать. А может, зависть — это хорошо? Если, допустим, она белая или цветная. Как мне кажется, любое сильное чувство, способное сдвинуть человека с мертвой точки и заставить его что-то менять в своей жизни, — это правильное чувство!

Во многих компаниях и фирмах лидерству пытаются учить. Среднее звено менеджеров участвует в тренингах, играет в ролевые игры, работает над собой. “Интересно, что во время некоторых упражнений на первый взгляд кажется, что лидер группы — этот тот, кто много говорит и подвигает членов группы к тем или иным действиям, — рассказывает бизнес-тренер одной из психологических служб. — Однако при изучении отснятого материала оказывается, что реальный лидер группы — совсем другой человек, который большую часть времени держался в тени и молчал. Именно он на самом деле выбрал ведущего и вступал в иг-

ру только тогда, когда обсуждение заходило в тупик и становилось хаотичным.”

Есть два диаметрально противоположных взгляда на то, кто может быть лидером. Одни считают лидерство врожденным качеством. Другие полагают, что этому можно научить, раскрыв скрытые резервы. Я думаю, правы и те и другие. Но с моей точки зрения, есть некий секретный код, который включает механизм лидерства. Я бы назвала этот код “социальная дерзость”. Если в человеке она есть, то сама жизнь на каком-то этапе делает его лидером.

Чем только Анастасия ни занималась: работала с трудными подростками на телефоне доверия, была секретарем, интервьюером! У нее даже был собственный бизнес — вместе с подружкой она продавала обувь. На пятом курсе (факультет социологии МГУ) Настя вместе с приятелями создала агентство по подбору персонала. Долго оно не просуществовало, зато Вавилова научилась строить компанию на ровном месте. Наконец, Анастасия стала сэйлз-менеджером ЗАО “Время” по Дальнему Востоку.

1995 год был для меня самым тяжелым. Я потеряла маму. Нужны были деньги. И я пошла на сделку с собой: решила поработать не по специальности, пошла сэйлз-менеджером во “Время”. И тут приятеля, который меня пригласил, сбила машина. Я пришла в офис:

знакомых нет, что делать, не понимаю. К тому же и работа ночная, я прозванивала аптечные базы на Дальнем Востоке, продавала наши лекарства. Быстро поняла: все эти чиновники и бюрократы — это не мое. А тут меня отправили в командировку на Дальний Восток. Поездка была чудовищная. Все аптечные базы жили по принципу: это мой человек, я с ним тил. Или требовали взятку. После поездки я твердо решила увольняться из фирмы, но, к счастью, не успела.

Лучший шанс для карьериста — возможность поучаствовать в большой игре. Судьба подарила такой шанс Анастасии Вавиловой, когда ей было 22 года. Ее взяли в команду, которая под руководством сотрудников компании McKinsey формировала новую политику компании «Время».

После прогноза McKinsey, что будущее за розницей, Вавилова открыла пилотный розничный проект — тестовую аптеку. В день дефолта, 17 августа 1998 года получила регистрационное свидетельство сети аптек «36,6». Анастасия (теперь уже исполнительный директор) уволила 40% персонала и убедила западных партнеров зафиксировать стоимость контрактов по докризисному курсу. В итоге проект выжил: в ноябре 1998 года открылась первая аптека «36,6». Анастасия создала учебный центр, разработала учебные программы для

персонала, расписала систему мерчендайзинга. Через полгода после открытия первой аптеки “36,6” Вавилову назначили генеральным директором.

Начало 1999 года обернулось провалом: средний класс, для которого и была специально разработана концепция “36,6”, почти исчез, и в наши аптеки никто не пошел. Многих пугало то, что у нас импорт, что здесь встречают приветствием “Добрый день”. “Это какой-то бутик, а не аптека”, — говорили посетители. А через месяц сотрудники стали ходить в грязной форме, невежливо отвечать, небрежно расставлять товар, плохо мыть полы. Тогда мы в корне поменяли позиционирование сети. Аптеки “36,6” стали аптеками для всех, а не только для молодых япти и людей с тугим кошельком. Мы снизили цены — они стали ниже рыночных. Вычислили скорость оборота каждого товара и разработали систему логистики. Изменили технологию розничной продажи. Создали систему мотивации. Написали единый свод правил работы аптек “36,6” — получился толстенный талмуд. Там прописано все: как посылать отчеты в офис, как расставлять товар, каким раствором мыть полы и т.д. Сейчас, оглядываясь назад, я бы за это не взялась.

Своим главным и единственным наставником Анастасия Вавилова называет Артема Бектемирова, главу компании “Время”.

Это человек, который меня сделал. Тогда мало кто в компании в меня верил. А он говорил: “Ты поставила для себя цель — ты этого добьешься. Я в этом уверен”. И веру в себя он воспитал очень сильно.

Мне всегда помогает принцип: надо выполнять работу на “пяť с плюсом” либо вообще не браться. Успех бизнеса зависит от мельчайших деталей: улыбнется ли продавец, красиво ли расставлен товар, есть ли препарат в продаже, устраивает ли цена и т.д. Поэтому в нашей компании перфекционизм доведен до культа. Надо работать на 100%. Только так можно выжить в бизнесе. Однажды, уже будучи генеральным директором, я поспорила с уборщицей, что полы могут быть и почище. Взяв в руки тряпку и убедив, что отмыть пол все-таки можно, я ее уволила.

Сегодня сеть “36,6” — это 44 аптеки, где работают более 1000 сотрудников. Оборóт увеличивается ежегодно на 50–60%. Сейчас он составляет 50 млн долларов.

Слова “нет” не говорить

Я рада тому, что развиваюсь каждый день вместе с бизнесом. Раньше компания бежала за нашими идеями, теперь мы бежим за компанией. Планируем начать национальный проект. Главное — использовать свой шанс. Если веришь в себя — горы можно свернуть.

Слова “нет” не говорить

“Любой святой мог творить чудеса, но лишь немногие из них могли содержать гостиницу”

Марк Твен

Я хочу рассказать еще об одном упрямом человеке, который своим терпением и упорством напоминает мне тибетских монахов. Хотя он не житель Тибета, и вовсе не монах. Зовут его Патрис Глогг. Вот что говорит о себе этот человек:

Я никогда не принимал решения, что буду менеджером гостиницы. Просто никогда не думал, что могу быть кем-то еще. Я родился в одной из комнат отеля и жил в отеле до 14 лет. Я помню запах свежего белья по утрам, суету метрдотелей перед ужином, холодные ступеньки парадной лестницы. Я родился в этом мире, и мне здесь всегда нравилось.

Я не могу сказать, что взял и научился своей профессии за пять лет в университете. Все это время я работал. Ведь чтобы стать хорошим менеджером, важно до этого звания дорасти. Я работал во всех областях гостиничного бизнеса — начиная с кухни и кончая рецепши. Я делал то, что было необходимо отелю. Несмотря на то, что я потомственный управляющий, до своего первого отеля, где я стал топ-менеджером, я дорос сам.

Когда вы приходите в школу гостиничного бизнеса, вы должны преследовать две цели: первая — получить знания, вторая — накопить больше связей. Причем вторую никак нельзя считать негативной. У всех есть друзья, и все их используют, точно так же как и они нас. В противном случае нам нечего делать с друзьями. В нашем бизнесе мы все знаем друг друга, все помогаем друг другу. Когда у нас есть проблемы, мы звоним и спрашиваем: “Что ты можешь сделать для меня?”

И вот еще что важно. Вы должны постоянно использовать свой мозг. Все время думать: “Что может быть хорошо для меня и моей компании, куда я могу пойти дальше?” Если ограничиться мыслью: “Я делаю мою работу”, то никогда не продвинешься вперед.

Перед тем как я приехал в этот отель, я работал в Южной Африке, до этого — на севере Франции, еще раньше — на Карибских островах и снова во Франции, Египте, на Филиппинах, в Гонконге, Марокко, Испании, Италии, Англии, Швейцарии, Франции. Путешествуя, я в каждой стране учился быть лучшим.

Что бы ни делал обслуживающий персонал, он должен делать это с удовольствием. “Ваш кофе подан” — и все? Это неприятно. А можно так: “Пожалуйста, мадам, вот ваш кофе. Вы хотите, чтобы я добавил молока или кусочек сахара? Вы предпочитаете белый или серый?” Что вам больше понравится?

Если мы говорим о настоящем сервисе, все должно быть совершенно. Если клиенты хотят хорошую погоду, а на улице плохая, вы должны дать им зонтики, плащи, заменить игру в гольф на домино, шахматы или что-то еще. Или канкан начать тут же танцевать, какой-нибудь ритуальный танец — чтобы разогнать облака. Вы все время должны заботиться о ваших клиентах. Это так замечательно — двадцать третьего апреля, каждую весну, бронировать номер для одного англичанина, который полжизни (40 лет) на протяжении двух месяцев в году заказывает

завтрак на одной и той же веранде с видом на озеро и наблюдает восход солнца. Люди не изменяют своим привычкам, мы не изменяем людям.

Мы придумали одно правило для себя. Если клиент чего-то хочет, “нет” — это не ответ. Мы говорим: “Давайте посмотрим, как это можно сделать. Вы хотите поиграть в гольф? Да, сэр, пожалуйста. Может, не здесь, может, нам придется заказать для этого вертолет (если вы можете себе это позволить), но это возможно”. И он сам уже говорит “нет”, но не мы.

Милые читательницы, придумайте и вы для себя правила, подобно Патрику, в которых не будет слов “нет” или “этого невозможно сделать”. И тогда вы станете сами для себя лучшим клиентом. Это ли не та самая цель, к которой стоит стремиться!

Еще истории из жизни, на этот раз — моих знакомых. Когда Галина задумала открыть свой собственный салон-парикмахерскую, ее отговаривали все, кто только мог. Это в наших-то условиях? Это при нашем голоде на элементарные материалы? И это с нашими чиновниками? Но она не стала никого слушать. Сейчас у нее крохотный салон на два кресла, уютный, очень комфортный и удобный. Те клиентки-подруги, что обслуживались у

нее в течение 10 лет, остались ей верны, несмотря на относительно высокую плату за обслуживание. Но я хочу сказать о себе, почему я храню верность моей Галине — дамскому художнику по прическам: 1) лучше ее ни моих волос, ни моего лица не знает никто; 2) всего за 3 часа, без всякой очереди (потому что у меня, как и у других клиенток, свое строгое время) сделать прическу, маникюр, педикюр и две-три косметические маски с массажем — это просто фантастика! Ведь в обычной парикмахерской на одну только процедуру тратишь несколько часов. Во время всех этих процедур можно выпить чашечку кофе, обсудить с Галиной последние новости, рассказать ей о своих делах, выслушать дельный совет — короче говоря, насладиться той самой роскошью человеческого общения. После посещения Галины не нужно перестригаться, бояться аллергии, выпадения волос и прочих неприятностей. Прическа “от Галины” всегда к лицу, всегда модная, но не экстравагантная. В работе она пользуется проверенными красителями, лаками, шампунями. Обслуживание у нее стоит не намного дороже, чем в обычной парикмахерской. Зато уровень получаемого удовольствия больше раз в тридцать. Выходит, это выгодно и мне, как клиенту, и Галине, как женщине-бизнесмену.



Продолжаем разговор. Недавно я присутствовала на одной презентации. Одна из устроительниц, исполнительный директор фирмы “Икс”, изо всех сил старалась произвести на всех впечатление. Она была одета в дорогую одежду, пальцы и уши обильно украшало золото. Но самого главного она не сделала: она не позаботилась о выражении своего лица. Оно было настолько самолюбленно-презрительным и кислым, что хотелось назвать ее “Пани Уксус”. На презентации большинство приглашенных составляли мужчины, и естественно, что Пани Уксус и как женщина, и как хозяйка вечера стремилась их “обаять”. Но, не достигнув в этом успеха, она так и не поняла, что выражение, украшающее женское лицо, оставляет чуть ли не большее впечатление, чем любой наряд и любое количество украшений.

Там же мне довелось познакомиться с одной приятной миловидной женщиной. С лица ее не сходила очаровательная улыбка. Как потом оказалось, она была генеральным директором крупного издательского комплекса. Именно ее улыбка как бы говорила всем присутствующим мужчинам-бизнесменам: “Мне приятно иметь с вами дело, я рада нашему знакомству”. Пани Уксус тоже как бы пыталась улыбаться, но неискренность и фальшь ее





улыбки были видны даже со сцены и никого не ввели в заблуждение.

Кстати, об искренности. Не говорите мне, что обаятельно улыбаться с целью чего-то добиться в бизнесе — притворство и неискренность. Так говорить может лишь тот, кто не знаком с совершенно элементарной психологической истиной: не только настроение влияет на выражение лица, но и выражение лица — на настроение. Приятная улыбка, в дополнение к арсеналу нашего чисто женского оружия, нужна не только для привлечения мужчин, но и в гораздо большей степени для собственного хорошего настроения и самоощущения.

Мы разговорились с моей новой знакомой, на чью улыбку я так охотно дала себя “поймать”. Я узнала, что несколько фирм сделали ей очень выгодные предложения. Заметьте себе, мои дорогие, представители этих фирм так же, как и я, “зацепились” за ее улыбку.

