

anàlisi

# Un bon dinar, un bon negoci

► La importància que té un bon àpat en l'èxit d'una relació és un fet provat, tant en la vida personal com en la vida professional. Dinars d'empresa, dinars de negocis, esmorzars de treball... A continuació s'esmenten alguns punts a tenir-hi en compte.

La preparació acurada d'aquests moments d'intercanvi i un correcte comportament al llarg de la trobada són decisius, i molt sovint són la culminació de llargs processos de negociació o de dedicació entre les parets d'un despatx.

Tant si som els amfitrions com si som els convidats, hem de mostrar el màxim interès en la trobada i ser cortesos en tot moment, encara que al final no obtinguem l'acord que ens havíem proposat. A taula és un dels moments en què podem exhibir la bona educació o, al contrari, posar al descobert una mancança important en la nostra formació. No cal dir que, en el món dels negocis, és imprescindible dominar les normes bàsiques del protocol empresarial i comportar-se a taula seguint les bones maneres comunament acceptades.

Si nosaltres o la nostra empresa som els amfitrions, hem d'actuar com deia el gastrònom francès Brillant-Savarin: responsabilitzant-nos de la felicitat del convidat en tot moment mentre sigui a casa nostra.

Alguns consells a tenir en compte. Si tenim la possibilitat de realitzar l'àpat a les mateixes instal·lacions de l'empresa, assegurem-nos de la



qualitat del menú i del servei. Sempre queda el recurs d'un bon càtering que et pot oferir el servei complet, amb cambrers inclosos.

Si hem d'anar a un restaurant, triem-lo en funció dels gustos dels convidats, que sigui apte per realitzar-hi un dinar de negocis i, si pot ser, demanem saló reservat.

Si sospitem que el convidat es pot oferir a pagar el compte al final, avancem-nos i donem ordres a la direcció del local perquè no presentin la nota sinó que ens ho carreguin en compte.

Tant si som els convidats com si no, però, hi ha una sèrie de normes de cortesia que tothom hauria de tenir en compte:

- ✓ Arribar puntualment: esperar posa de mal humor, especialment si és hora de menjar.
- ✓ No abandonar la taula abans que

tots els comensals hagin acabat.

- ✓ Apagar el telèfon mòbil i no engegar-lo fins que ens haguem acomiadat.

## Procurem menjar

### amb discreció i

### correcció, d'acord

### amb les normes

### de protocol a taula

- ✓ No entrar en temes de conversa conflictius, com ara la política o la religió. Tampoc de futbol, si no és que tinguem molt clar que és un tema d'interès per a tots els comensals i que tots són simpatitzants del mateix equip. Encara que sem-

bli mentida, a molts homes no els interessa el tema i la majoria de les dones troben més interessant parlar del temps.

- ✓ Als restaurants entren primers els homes: és una de les ocasions en què un home no cedeix el pas a una dona.

✓ Tradicionalment, una dona no demana el que ha escollit directament al cambrer. Ho diu a l'amfitrió i aquest demanarà al cambrer. És habitual que aquesta norma es trenqui en l'actualitat, especialment si qui paga és ella o la seva empresa.

- ✓ Deixar propina no és obligatori, però és un signe de bona educació si el servei ha estat correcte. Si hem pagat amb targeta, no oblidem deixar la propina en metàl·lic. El *no porto monedes* no és excusa.

✓ Procurem menjar amb correcció i discreció: com més acostumats estiguem a seguir les normes del protocol a taula, més natural serà el nostre comportament.

- ✓ Procurem que el to de veu no sigui gaire elevat, encara que estiguem en un reservat.

✓ Anem amb compte amb les begudes alcohòliques. Per molt bo que sigui un vi, val més beure amb moderació, especialment si hi ha negocis en joc.

✓ Cada cop està més restringit l'espai per a fumadors a tots els espais públics i, especialment al voltant d'una taula, és una activitat que hauríem de reduir o eliminar del tot. El fum molesta als nostres companys de taula, impedeix assaborir els plats amb tots els sentits i mostra una falta d'autocontrol del fumador que perjudica directament la seva imatge.

- ✓ Si podem escollir el menú, tinguem en compte les dificultats que presenten alguns aliments per ser manipulats: si no sabem com pelar una gamba, millor que demanem

un bistec i, tot seguit, ens proposem fermament seguir un curs de protocol. Triarem els menjars que menys traves ens posin a l'hora de parlar. No podem estar negociant un descompte del deu per cent mentre tenim la boca ocupada escurant unes costelletes.

✓ Encara que segurament tots els convocats a l'àpat saben el motiu del dinar o sopar, no és habitual entrar de ple en el tema fins a ben entrat el segon plat o les postres. Amb la panxa plena un se sent més optimista, i compartir taula és sinònim d'amistat. Per això, també en la vida de l'empresa, podem solucionar problemes, tan-

## En la vida de l'empresa

### podem solucionar

### problemes, tancar

### negociacions o iniciar

### noves relacions

car negociacions o iniciar noves relacions satisfactòriament alhora que ens alimentem. Ara bé, no es tracta d'aprofitar l'hora de dinar per parlar de feina i considerar-ho un tràmit més, sinó que té les característiques d'un ritual i l'hem de preparar com a tal. És una ocasió d'or per mostrar el respecte que ens mereixen col·legues, clients o empleats, i una vegada més, posem en joc la nostra imatge i la de la nostra empresa.

**Teresa Baró**

*l'acompani comunicació personal i d'empresa*  
www.icompani.com

## Consells per dirigir equips

► Fa uns dies ja parlàvem de tàctiques per dirigir amb èxit un equip comercial, i avui afegirem alguns consells més per aconseguir que un equip arribi als objectius:

✓ Crear un ambient de treball informal i distès. Una manera de treballar amb alegria, però sense oblidar el principal objectiu a assolir en aquest moment.

✓ Quan sol·licitem un sobreesforç a l'equip, cal intentar que sigui una situació excepcional, motivada per haver d'aconseguir un nou objectiu inesperat o bé que al principi no s'havia planificat.

✓ Si es produeix un conflicte entre alguns membres de l'equip, no hem de prendre partit per cap d'ells. Hem d'intentar que parlin entre ells en presència nostra per eliminar així tensions o malentesos i aconseguir que la relació torni a ser harmoniosa i de bona sintonia.

✓ Hem d'utilitzar la intel·ligència emocional i convertir-nos en un líder ressonant. Hem de transmetre valor a les persones que es relacionen directament o indirectament amb nosaltres i per aquest motiu hem de tenir les habilitats i les competències necessàries per gestionar projectes i empatia per saber gestionar persones.

✓ Aconseguir que els components de l'equip es marquin reptes i es fixin objectius ells mateixos, perquè està demostrat que l'objectiu perseguit per un membre de l'equip alimenta al mateix temps l'ambició del conjunt. Si es fixen actituds proactives individuals generen energies positives col·lectives.

✓ Hem de saber escoltar el nostre equip i que ells se sentin escoltats. Aquesta és una de les millors accions per saber que pot aportar cadascú a l'equip. I la millor

manera que hi ha per portar-ho a terme és mitjançant les reunions.

✓ Com a cap, has de saber que ets l'expert i capdavanter del grup i que aquesta jerarquia ha d'estar basada en el lideratge i el coneixement, en l'autoritat però no en el poder.

✓ Definir clarament la nostra missió. En algunes ocasions els equips no tenen clara la raó per la qual es va crear l'equip, els objectius i els resultats. És vital tenir ben definida i precisada la missió a realitzar, saber cap on es va, amb quins mitjans es compta i que es necessita per arribar a la meta.

**Emili Iglesias**  
Coordinador Comercial