

## GESTIONE D'IMPRESA

di EROS TUGNOLI

### Il galateo: ha ancora senso nell'era moderna?

*Come si sono evolute le cosiddette "buone maniere" e come possono essere applicate nei rapporti con i clienti dello Studio Professionale.*

Nel 1558 usciva il capostipite dei trattati sulle buone maniere in società che avrebbe fatto epoca: il " *Galateo overo de' costumi* " di Monsignor Giovanni della Casa.

Da allora si sono succeduti diversi trattati e scritti sulla buona educazione e sul cosiddetto " *BonTon* ".

**Ma è ancora valido ai giorni nostri, lo possiamo ancora tenere presente come linea guida nei rapporti col prossimo?**

I detrattori odierni citano spesso il fatto che è ormai fuori tempo, essendo scritto quasi 500 anni fa, in un mondo completamente diverso e in un'epoca senza computer, tv e cellulari. Oppure che era nato solo per le fasce sociali più elevate, tipo nobili, regnanti e corte al seguito.

In realtà nacque proprio per aiutare il " *popolino* " a ridurre le differenze di classe e poter meglio comunicare la propria importanza e i propri bisogni tramite il miglioramento dei loro comportamenti sociali.

**Per capire come renderlo attuale** , occorre partire da un principio fondamentale: le regole del Galateo hanno lo scopo di creare una buona relazione tramite la **gentilezza** e la **necessità di non mettere l'altro in situazione di disagio o di imbarazzo** .

Se partiamo da questo principio di fondo, capiremo subito come ci si deve comportare in ogni situazione di vita, personale e professionale. Ne elenchiamo alcune.

**Accoglienza in studio** Nel primo approccio, saluto caldo e cordiale, sorridendo e guardando negli occhi il cliente. Fatelo accomodare, possibilmente in uno spazio da solo e offritegli qualcosa, senza insistere. Riducete al minimo i tempi d'attesa e la sua percezione dell'attesa: riviste, display pc o tv, ecc. Se i tempi si allungano, scusatevi chiedendogli se vuole eventualmente ripassare più tardi. **Presentazioni** - La scala di " *importanza* " è questa: ospite o cliente; persona più anziana; donna. **Regola di fondo** : si presenta la persona " *meno* " importante a quella " *più* " importante. Ecco la formuletta: " *Signor (cliente o più anziano o donna), le presento il mio collega, Mario Bianchi* ". Tassativo il " *Lei* ", evitare di proporre il " *Tu* ". Se lo fa lui, decidete come meglio credete. Nel presentare voi stessi, non usate titoli o cariche, ma solo nome e cognome. Se lui ha titoli, invece, usateli, ma non in maniera ripetitiva ed ossessiva. **Nel vostro ufficio** Se disponete di un tavolo oltre alla vostra scrivania, fatelo accomodare lì. Sedetevi dopo di lui. Ascoltatelo senza mai interrompere e guardandolo sempre. Evitate di rispondere al telefono o al cellulare.

**Pranzo di lavoro e P.R.** All'ingresso, fatelo entrare prima di voi. Unica eccezione con ospite donna. Entrate prima voi dicendo: " *Permette? Faccio strada* ". Fatelo accomodare in modo che abbia la più ampia visuale dell'ambiente, per esempio con una parete alle spalle. Il vostro cellulare sul tavolo è la più alta forma di maleducazione. E di sporcizia. Rispondere al cellulare a tavola è la seconda più alta forma di maleducazione. Lasciate sempre a lui la scelta di cibo e vino. Non toccate posate, bicchieri, piatti o altro sulla tavola prima delle portate. Versate sempre voi acqua e vino, senza esagerare. Evitate gli eccessi, sia nei cibi, sia nelle bevande. Evitate il " *rituale del (pseudo) sommelier* ": girare il bicchiere, osservare il vino, annusare a fondo l'odore. Siete a tavola, non a un corso. Se offrite voi, accordatevi prima col ristoratore, per evitare le " *scenette* " davanti alla cassa. E se il commensale a tavola non è proprio un esperto di *bonton* ? Evitate di farglielo notare, ma non ne copiate i comportamenti.