



المهارات المتعلقة بالدعوة إلى الطعام

سؤال: دَعَوْتُ زبوناً محتملاً جديداً إلى الغداء، مَنْ منكما يحدّد مكان الدعوة؟

الجواب: أنتَ الذي تقرّر؛ فأنتَ صاحب الدعوة، وتقع عليك مسؤوليتها وواجب التحكّم فيها. ويمكنك أن تستشير طرفاً ثالثاً ليقدم لك النصّح في المطعم الذي يفضّله الزبون ونوع الطعام. ولا شكّ في أن قدرتك على القيام بالترتيبات اللازمة لاختيار المطعم المفضّل لزبونك، سيترك انطباعاً حسناً لديه. وإن إبداء رغبتك بالبحث في هذه الأمور مقدّماً، وإظهار عنايةك بالتفاصيل، كلُّ ذلك يصبُّ في مصلحتك.

ليس هناك ما هو مألوفٌ أكثر من غداء العمل؛ ومع ذلك، فإن مائدة الطعام يمكن أن تكون فرصةً ثمينة، أو تنطوي على وضعٍ محفوفٍ

بالمخاطر. وإليكم هذه القصة التي توضح رأيي: دُعا زبونٌ مجموعةً من المديرين لتناول الطعام في مطعمٍ فاخرٍ في بوسطن. فارتكب شابٌ - ذو طاقة هائلةٍ يهيئاً لتمثيل شركته - خطأً شنيعاً، وذلك بتناول الحساء من الزبدية مباشرة. فكان صحن الحساء سبباً في تضييع هذا الشاب فرصته، وتأخر تقدمه. وتقرر أنه غير مؤهلٍ بعد.

تُعدُّ مائدةُ الطعام فرصةً ثمينةً لمشاركتك الشخصية ولإظهار احترامك الذي تُكُنُّه لزبونك. وهي اللحظة التي تستطيع أن تُبدِي فيها اهتمامك الحقيقي بآداب السلوك والبروتوكولات والعادات والكثير من التفاصيل التي تجعلك متميزاً على منافسيك. وهي في الوقت نفسه، ميدانٌ لارتكاب زلاتٍ في آداب السلوك. فكم من وظيفةٍ فُقدت، أو صفقةٍ عمل ضاعت بسبب أخطاء ارتُكبت في أثناء غداء العمل. والواقع أني تعلّمتُ، بحكم كوني عضواً سابقاً في اتحاد الموارد البشرية لولايات نيو إنغلاند، أن المقابلة الثالثة تُجرى عادةً على طاولة الطعام على وجه التحديد لامتحان سلوك طالب الوظيفة. ذلك أن القائمين على أمور التوظيف يريدون أن يعرفوا أن طالب الوظيفة لن يضعهم في مواقف حرجة مع الزبائن.

يبدأ تنفيذُ آداب السلوك المتعلقة بغداء العمل الناجح قبل تقديم اللون الأول من ألوان الطعام بمدة طويلة. إذ تبدأ جهودك من اللحظة التي تختار فيها المطعم. وتقتضي آدابُ السلوك بأن صاحب الدعوة هو الذي يختار المطعم، اعتماداً على معرفته بالمطاعم التي يفضلها ضيفه. لذا، إذا دعوتُ زميلاً جديداً أو زبوناً محتملاً إلى الغداء، فإن اختيار

المطعم يعود إليّ. استعمل ما حصلت عليه من المعلومات التي تتعلّق بما يفضّله الضيف.

لكنّ، كيف لك أن تعرف المطعم المفضّل، خصوصاً إذا كان هذا أولّ غداء عملٍ مع الزبون الجديد؟ أفضل طريقة لمعرفة ذلك هي الاتصال بطرفٍ ثالثٍ أحد المعارف المشتركين أو زملاء العمل. ولكنّ هذه الطريقة ليست الطريقة الوحيدة؛ إذ يمكنك أن تسأل الشخص المعاون للزبون، أو تحاول الحصول على هذه المعلومة بطريقةٍ أخرى. ومن المفيد هنا أن تبدأ هذه العلاقة مع الزبون بأن تُبدي اهتمامك بجميع التفاصيل. فإذا لم تنجح في هذا المسعى، أو لم تكلف نفسك مؤونة الاستقصاء، فمن المحتمل أن تفوتّ عليك فرصة الاستفادة من هذا الغداء.

استعدادات ما قبل التخطيط

ثمة استعداداتٌ ينبغي أن يقوم بها المحترف الحاذق قبل موعد الغداء، بغية تعزيز مكانته وترك أثرٍ طيبٍ لدى ضيفه. وبالطبع، فإنّ الحجز مقدّمًا يساعد على تقليل فرص الوقوف وانتظار تحضير طاولة، وهو أمرٌ غير مستحسن. عليك أن تصل إلى المطعم قبل بضع دقائق من الموعد المقرر كي تكون جاهزاً لاستقبال ضيفك، فلا تُلجئهُ إلى انتظار وصولك. وسيمنحك هذا الوصول المبكر الفرصة للقاء طاقم الخدمة، وتقديم نفسك إليهم، واختيار طاولة خاصة أو منعزلة. كذلك، قدّم بطاقتك الائتمانية سلفاً كي ترتّب مقدّمًا عملية دفع الفاتورة. وتستطيع، بوصولك المبكر، توجيه جميع التدابير الكفيلة بحصول غداءٍ ناجحٍ وإيجابيٍّ تماماً.

التعامل مع كشف الحساب بمهارة

عند تحديد موعد الحجز، رتب الأمور بحيث يتم دفع الفاتورة سلفاً؛ فهذا يقلل من حصول لحظات مربكة عندما يصل كشف الحساب إلى الطاولة. فاتصالك أو وصولك المبكر لتقديم بطاقتك الائتمانية إلى طاقم الخدمة، يمكنك من ترتيب حصولك على فاتورة الحساب دون أن تصل إلى الطاولة، وبذلك تتخلص من الإحراج. أعط رئيس طاقم الخدمة بطاقتك الائتمانية وقل: «لا أريد أن تظهر فاتورة الحساب على الطاولة مهما تكن الظروف». واسمح لهم بإضافة نسبة 20% على سبيل «الإكرامية»، وتول بنفسك دفعها بعد اختتام الدعوة، ولا حاجة إلى أن تصرح إلى أين أنت ذاهب؛ يكفيك أن تقول: «معدرة»، وتذهب إلى رئيس طاقم الخدمة، وتراجع فاتورة الحساب، وتوقع عليها. كل هذا يمنع من رؤية الفاتورة، ويخلصك من أي إحراج يمكن أن ينشأ من وجود الفاتورة على طاولة الطعام.

هذا التدبير اللبق والاحترافي من شأنه أن يجعلك متميزاً، ويظهر قدرتك على التفكير للمستقبل مقدماً. وستكون أنشطتك التحضيرية هذه موضع تقدير، إضافة إلى أنك، إن فعلت ذلك، قد تكون موضع اهتمام صاحب المطعم أو رئيس طاقم الخدمة الذي سيتردد على مائدتك، ربما عدداً من المرات، ليضمن سير الأمور على ما يرام. وبترتيب الدفع بهذه الطريقة التي تمتاز بالاهتمام وبعده النظر، تكون قد أوامت إلى طاقم المطعم أنك تكرم شخصاً متميزاً جداً ومهماً.

فيقوم هذا الطاقمُ طبقاً لذلك بواجب حُسن الضيافة. ويشعر ضيفك بأنه متميزٌ فعلاً، ويكوّن فكرةً إيجابيةً عنك. وتعدُّ هذه خطوةً أخرى نحو كسبِ الثقة والاحترام، وتنمية العلاقات، وهذا هو غاية مُرادك.

قواعد الجلوس

القاعدة: لا تجلس قبل أن يصل ضيفك، بل انتظر واقفاً في مكان الاستقبال. وعندما يصل ضيفك، ابدأ بتطبيق البرتوكول المتعلق بالدعوة إلى الطعام. ساعد ضيوفك، ذكوراً كانوا أم إناثاً، على خلع معاطفهم، وافتح لهم الباب، وافسح لهم المجال للدخول قبلك، واسمح لهم أن يتبعوا رئيس طاقم الخدمة أولاً. (ملاحظة هامة للمسافرين الأجنبي: يقضي العرف في أوروبا أن يتبع المضيف رئيس طاقم الخدمة أولاً، ويجلس في أقصى القاعة في مواجهة الباب. وهذا تقليدٌ أوروبي، حيث يجب المضيف مكان الدعوة ليطمئن على سلامة سير الأمور.) أما في الولايات المتحدة، فيتأخر المضيف عن ضيوفه من باب الاحترام والتبجيل، ويُفسح لهم المجال للتقدم أولاً. يميل معظم الزبائن الذكور الذين لقيتهم لأن يكونوا أكثر استمساكاً بالتقاليد، وقد تبين لي من تجربتي أن الرجال، بلا استثناء تقريباً، يتأخرون عني ويسمحون للمرأة أن تكون أول من يتبع رئيس طاقم الخدمة. ولكن، كيف تستطيع أن تُدير الأمور في هذه اللحظات بكياسة وثقة بالنفس؟ ينبغي أن تعرض المرأة المضيفة على ضيفها الرجل (أو تومئ إليه مرةً واحدة) بالتقدم، وبعد هذه الإيماءة، تقبل المرأة المضيفة بلباقة العرض بالتقدم، بدلاً من

الدخول في جدلٍ مربكٍ مصحوبٍ بعباراتٍ من مثل: «لا يمكن. أرجوك أن تتقدمي»، أو: «لا، يا آنسة جودي، أنا أصرُّ على أن تتقدمي»، أو: «لا، أنا أصرُّ على أن تتقدمي». فالقاعدة هنا تقول: بعد الإيماءة الأولى، من المناسب أن يقبل المضيف -رجلاً كان أو امرأة- بأن يقود الموقف، وأن يكون أوَّلَ التابعين لرئيس طاقم الخدمة.

عندما تصل إلى الطاولة، امنح ضيفك أفضل المقاعد مرأى، أو أكثرها راحة. وإذا كان لك الخيار في الجلوس إما مقابل ضيفك وإما على شكل زاويةٍ معه، فمن المفضل أن تختار الوضع الثاني. وتذكَّر أنك الآن تسعى إلى تنمية العلاقات فيما بينكما؛ فالجلوس مع ضيفك على شكل زاويةٍ يخلِّصك من أن تكون الطاولةُ حاجزاً بينكما، ويساعد على توطيد العلاقة الشخصية بينكما وتعهدُها.

وحالما تجلس إلى الطاولة، اضبطِ الوقت، وسلِّ ضيفك: «ما المدة المتاحة لنا اليوم؟» يتيح هذا السؤال لضيفك أن يُعلمك عن المدة التي يستطيع أن يجلس فيها معك. ربَّما أمور الوقت معاً، وأعلم طاقمَ الخدمة بذلك. وهكذا تضمن أن ضيفك يراعي جدولَ المواعيد فيما يتعلَّق بالتزامه التالي. وأؤكد ثانيةً أن هذا التصرف يعطي انطباعاً إيجابياً عنك.

إذا انتقلت من مكان اللقاء الجماعي إلى القاعة المعدة للطعام، فلا تنسَ أن تترك الكؤوس مكانها. والسبب هو أنه من المحتمل أن يكون مضيفك قد بذل وقتاً وجهداً لاختيار شرابٍ لكما.

طلب الطعام

أوجِ إلى ضيفك أنك قد طلبت الطعام، وذلك كي تركّز اهتمامك على الموضوعات ذات الصلة فيما بينكما، وإلا فإنك تفرط بوقتٍ ثمين جمّع بينكما في نهاية المطاف. فكم من مرةٍ بدأتما بالتحدّث، ثم يتقدّم النادل مقاطعاً ليسأل عن الطعام الذي ترغبون فيه، فتجيب: «لم نقرّر بعد». ثم تستأنف المزاح، ويختفي النادل، وتبقى أنت غير جاهز. والآن مضى من 15 إلى 20 دقيقة ولما تطلب الطعام بعداً ويمرور هذا الوقت، ربما تكون قد ضيّعت ثلث الوقت المحدّد سلفاً للقائكما. وهذا غير جيد. لذلك تحكّم في سير الأمور، وذلك بالمبادرة إلى طلب الطعام سلفاً. وهذه طريقة فعالة، تجعلك مسيطراً على الوضع في غداء العمل أو الفطور أو العشاء.

تعدّ عملية طلب الطعام فرصة عظيمة أخرى تجعلك متألّفاً، ومستفيداً تماماً من مهارة آداب السلوك. والقاعدة هنا تقول: لا تطلب الأطعمة الغالية جداً، ولا الرخيصة جداً. والمضيفون لديهم فرصة أخرى هنا للتألّق. عند مراجعة قائمة الطعام، هيئ الجوّ بحيث يشعر ضيفك بالارتياح. فبدلاً من أن تقول عباراتٍ مبتذلة من مثل: «خذ راحتك في الطلب، ولو كان أعلى شيءٍ في القائمة، فالشركة تتحمل النفقات». نقترح أن تفكّر في أن تقول ما هو أكثر تهنئياً، كأن تنصح بأطعمةٍ متنوعةٍ من القائمة ذات أسعارٍ متفاوتة. فتقول مثلاً: «أنا أعلم أن سمك السلمون رائعٌ جداً هنا»، أو: «جربت شرائح لحم البقر

فوجدتها جيدة جداً». تأكد أن تطلب الأطباق ذات الأسعار الكاملة (لا المخفضة) بدءاً من السلطة أو الحساء، مروراً بأطباق المعكرونة إلى شرائح لحم البقر. فهذا يعطي إشارة إلى ضيفك بعدم الشعور بالحرَج في طلب ما يريد دون الالتفات إلى قيمته.

أما القاعدة المتعلقة بالضيوف التي ما تزال مطبقة فهي: اطلب الأطباق ذات الأسعار المتوسطة. وإذا ما سألك مُضيفك أن تطلب ما تشاء من أصناف الطعام دون حرَج، فمن المفضل ألا تطلب الأصناف الغالية جداً ولا الرخيصة جداً. الزم الوسطية، واقصد في طلبك.

كيفية طلب الطعام

يقضي بروتوكول طلب الطعام أن يبدأ ضيفُ الشرف الذي يجلس إلى يمين المُضيف بالطلب أولاً، ثم السيدات اللواتي يجلسن إلى الطاولة، ثم الرجال، وأخيراً المُضيف. استعرض هذا البروتوكول مع طاقم الخدمة مقدماً، لتضمن عدم أخذهم الطلبات بحسب ترتيب المقاعد حول الطاولة. فعلى حين أن هذا الترتيب أسهل لطاقم الخدمة وأكثر فعالية، فإنه ليس هو ما ينشده المُضيف؛ إذ إنَّ ما ينشده المُضيف هو ضمان الالتزام بعملية الطلب المناسبة.

تأكد أنك تستعمل العبارات المناسبة عندما يبدأ طلب الطعام؛ تذكر استعمال ثلاث كلمات رسمية هي: «أنا أرغب في». فقل مثلاً: «أنا أرغب في الحلزون الصغير، وبعده أرغب في قطعة من لحم الضأن». استعمل هذه العبارة بدلاً من العبارة التي نسمعها غالباً: «أيمكنني الحصول

على كذا». بالطبع يمكنك! أنت زيون! ثم إن هذه العبارات الضعيفة تقوِّض احترافيتك وتُوحى بإفراطك في التذلل. لذا يجب أن يتَّسم طلبك بالرسمية والحسَم على مائدة الطعام، فإن لم تُطبِّق هذه المهارة هنا، فأين إذن؟ والنقطة الجوهرية في هذا المقام هي: أنا أريد أن أنشئ عملاً معك، ولا أحد يرغب في إنشاء عملٍ مع شخصٍ تبدو عليه علامات التذلل وعدم الثقة.

سؤال: طلبَ ضيفك مقبلاً وحساءً وسلطةً ووجبةً ساخنة، وأنت ترغب في طبقٍ من السلطة فقط. ماذا ينبغي أن تفعل؟

الجواب: ينبغي أن تجاري ضيفك في طلبه، لئلا يظن أنك تتحرَّر من الارتباك والتكُّف. وفي هذه الحالة، من المناسب أن تخالف القانون الرئيسيَّ المتعلِّق بعبادات الطفولة، وأن «تلعب بالطعام»؛ فكلُّ ما تستطيع أكله، وبحركةٍ غير ملحوظة حرِّك صحن الطعام قليلاً ريثما يُتمَّ ضيفك طعامه. فطلب الطعام إذن ينبغي أن يكون لئلاً بلون، بحيث لا يشعر الضيفُ بأي ارتباكٍ لدى معرفته أنه مراقبٌ أو أنه يأكل وحده.

متى تقدِّم عرضاً لمنتجٍ يستغرق 10 دقائق

غالباً ما يتضمن غداء العمل عرضاً مختصراً لمنتجٍ ما. لا توجد قواعد صارمة وسريعة، أو أجوبةً صحيحةً أو خاطئةً عن كيفية إجراء ذلك ومتى. ومع ذلك، إذا انتظرت إلى ما بعد الغداء، خشيت أن تخسر هؤلاء الذين يضطرون إلى المغادرة. لذا، فإننا ننصح بأن تبذل مدة

عشر دقائق أو نحوها لتقديم عرضٍ موجزٍ للبرنامج في أثناء طلبِ الطعام، بحيث إذا وُجد أي سؤال، يستطيع المرءُ أن يسأل بحرية في أثناء تناول الطعام. وهذا يساعد أيضاً على التحكم في مسار الغداء، وفي الوقت الذي تقضيانه معاً للمساعدة على ضمان أنك استثمرت الوقت -الذي هو سبب وجودكما- إلى أقصاه. تحرراً أن تكون العروض المقدمة في أثناء الطعام قصيرة وموجزة.

الجلوس، الأكل، الشراب

تأكد أن الضيوفَ يَرَوْنَ المضيفَ ويحذون حذوه؛ فلا يحدث شيءٌ ما لم يبدأ المضيف به. وهذا يتضمن: الجلوس (اجلس على الكرسي من جهته اليمنى، وكذلك المغادرة؛ وساعد السيدات إلى يمينك على الجلوس)؛ والدعاء قبل الطعام؛ والشراب؛ وبدء كلِّ لونٍ من ألوان الطعام. اتَّبِعْ تصرفات مضيفك؛ فحالما يتناول المضيف ملعقته، فهذه إشارةٌ تعني بدء الطعام. واتَّباعُ مضيفك طوال الغداء يضعك في الجانب السليم.

يجب على المضيف أن يكون على اطلاعٍ بأن جميع الجالسين إلى الطاولة يفتنون أفعاله. وإليك قصة ما جرى عندما نسي أحدُ المضيفين دوره القيادي: دعا مدير أحد البنوك بعضَ الضيوف إلى مائدته الخاصة. ويبدو أنه استغرق في حديثه مع ضيف الشرف بحيث أنهما كليهما لم يأكلا شيئاً. وكانت النتيجة أن أحداً من الضيوف لم يأكل شيئاً. ولم يكن مدير البنك متنبهاً إلى أي من الضيوف، ولم يعرض

الشراب على أحدٍ منهم، ولم يرفعَ ملعقته ولا مرةً كي يبدأ الضيوف بالأكل، ومن ثم أحجم المدعوون عن تناول الطعام احتراماً.

ما الذي كان يمكن فعله في هذه الحالة؟ أقترح تمرير إشارة إلى مدير البنك أو همسة في أذنه بضرورة الشروع في تناول الطعام. ولا بأس، في أثناء انتظار الضيوف مُضيفهم بصورةٍ لائقةٍ ومحترمة، أن يوجه أحد الضيوف كلمةً مناسبةً بطريقةٍ ما إلى المدير كي يباشر بالطعام. يمكن أن يتم ذلك عن طريق ابتسامةٍ أو مزحةٍ خفيفة. وربما كان الضيوف أكثر تهيئاً عن فعل هذا بسبب مكانته. ومهما يكن الأمر، فإن الذكرى التي سيحملها الحاضرون، ولاسيما ضيوف المدير، عن هذا الغداء هي أنه كان زلةً اجتماعية. ومن الأفضل لفت الانتباه بشيءٍ من الحكمة والدعابة، بحيث يمكن تصحيح الخطأ من غير ذيول.

دعاء المائدة

من الملاحظ أن كثيراً من الأشخاص، بعد أحداث الحادي عشر من أيلول/سبتمبر 2001، حتى في اجتماعات العمل، صاروا يدعون قبل الطعام. وإليكم بعض القواعد المتعلقة بذلك: عدم لمس المناديل، وعدم رشف الماء، وعدم طلب الشراب إلى ما بعد انتهاء الدعاء. وليكن تركيزك منصباً إلى مُضيفك، كما هو شأنك طوال مدة تناول الغداء. ويحسن لفت نظر الضيوف إلى مسألة الدعاء سلفاً، بحيث يمكنهم أن يُحضروا ما يناسب قوله. وأخيراً ينبغي أن يكون الدعاء موجزاً وملائماً للحضور.

سؤال: متى يتوقَّف حديثُ المجاملة، وتبدأ مناقشات العمل؟ ومن الذي يقوم بهذا التحول؟

الجواب: الذي يضع برنامج الغداء هو المسؤول عن هذا التحول. ومع ذلك، فإن أمور العمل ينبغي ألا تتناقش في أثناء تناول الغداء بوجه عام؛ فالوقت المناسب لذلك هو بعد الغداء: في أثناء تناول القهوة أو الفواكه. والواقع أن معظم النوادي الخاصة والمطاعم لا تسمح باستعمال الحواسيب المحمولة، والهواتف الخلوية، وغيرهما من أدوات العمل خلال وجود الطعام على المائدة. وإذا ما حصل أن وضعت حقيبة أوراقك على الطاولة لتدوين بعض الملاحظات، فقد يُطلب منك إبعادها، كما حصل معي مرة.

النمط الأمريكي في تناول الطعام مقابل النمط الأوربي

كثيراً ما أسأل: ما هو الفرق بينهما؟ وأيها أدعى إلى القبول؟ والجواب هو أن الأمريكيين والأوروبيين اعتادوا على طريقة واحدة في تناول الطعام تُسمَّى حاليّاً النمط الأمريكي: أمسك الشوكة باليد اليسرى، والسكين باليد اليمنى، اقطع بالسكين، ثم ضعها على الجانب الأيمن من صحنك بحيث تكون حافتها المستننة باتجاهك، ثم انقل الشوكة من يدك اليسرى إلى اليمنى. اغرز الشوكة في الطعام بقوة، وضع اللقمة في فمك مستعيناً بشفتيك، لا بأسنانك. وهكذا دواليك: تقطع بالسكين، وتضعها جانباً، وتقل الشوكة من اليد اليسرى إلى اليمنى.

ترى الطبقات الاجتماعية العليا في أوروبا أن هذه الطريقة تحتاج إلى جهد كبير. أما في إنكلترة، فقد توقّفوا عن عادة نقل الأدوات من يد إلى يد. وفي نمط تناول الطعام الأوربي يمسون الشوكة والسكين بالطريقة نفسها: الشوكة باليد اليسرى، والسكين باليد اليمنى. تقطع وتبقى ممسكاً بالسكين بيدك اليمنى، وتُسنَد ساعدك (لا مرفقك) إلى حافة الطاولة. وتبقى الشوكة بيدك اليسرى، وأسنانها نحو الأسفل، ثم تفرز الشوكة في الطعام. يمكنك استعمال السكين للمساعدة على المناورة وضمان تثبيت قطع الطعام الصغيرة بالشوكة. احمِل اللقمة إلى فمك بالشوكة، بيدك اليسرى، بحيث تكون أسنانها نحو الأسفل، ثم ضع اللقمة في فمك مستعيناً بشفتيك لا بأسنانك، كما أسلفنا.

لا يوجد، في مسألة تناول الطعام، نمط محدد يمكن أن يقال عنه إنه صحيح أو خطأ أو أكثر صحة. فهذان نمطان من منطقتين مختلفتين في العالم. وإذا سلّمنا بحقيقة أننا نعيش في عالم واحد، فمن الحكمة أن نتفهّم ونعرف ما يتعلّق بهذين النمطين في تناول الطعام. وأكّرر ثانية بأنهما مقبولان تماماً، ولا ضرير أبداً باتّباع أحدهما ثم الانتقال إلى الآخر في سياق المأدبة.

ثمة ملاحظة مهمة وهي أنه من غير المناسب، بل من الوقاحة المحضة، الانصراف بالكلية إلى تقطيع الطعام والتهامه في أثناء حديث ضيفك إليك، وبخاصة إذا كان هذا الشخص في المراحل الأخيرة من بناء علاقة العمل. فليكن اهتمامك الوحيد منصباً إلى ضيفك وإلى حُسن الإصغاء إليه، لا إلى طعامك وشرابك.

ومهما يكن النمط الذي ارتضيته، عليك أن تقطع قطعةً أو قطعتين في المرة الواحدة، لتفسح المجال لنفسك للإجابة عن الأسئلة المفتوحة. وأرجو أن يكون معلوماً بأن تقطيع كامل الطبق مقدماً عادةً مُتَّبَعَةٌ لدى الأطفال.

رمز الخدمة الصامتة

للدلالة على أنك انتهيت من تناول الطعام، ثمة رمزٌ للخدمة الصامتة، وهو أنه إذا اعتبرتِ الصحيفة على أنها قرص ساعة، فإن وضعك لأدوات الطعام على شكل وضعية الساعة 10: 20 تعني أنك انتهيت من تناول الطعام. هذه هي الإشارةُ الصامتة التي تعني لطاغم الخدمة أنك انتهيت من تناول الطعام. ملاحظة: أسنان الشوكة دائماً نحو الأسفل في النمط الأوربي، ونحو الأعلى في النمط الأمريكي. وكذلك حافة القطع للسكين ينبغي أن تكون نحو الداخل باتجاهك، وليس نحو الخارج باتجاه الكؤوس، وأخيراً الشوكة تكون إلى القرب منك، والسكين إلى يمين الشوكة.

مواقف خاصة

ليست جميعُ ولائم العمل متكافئة: فبعضها أكثرُ صعوبةً من غيرها. إليكم بعضُ الحالات المحددة التي يمكن مصادفتُها والتي تتطلبُ مستوىً خاصاً من الانتباه إلى آداب السلوك والبروتوكولات.

غداء المقابلة

غالباً ما تُجرى المقابلةُ الثالثةُ (وربما الأخيرة) لطالبي الوظائف في المطعم. والسبب هو أن هذا الموظفَ المحتمل سيعلم أنك إذا أبديت سلوكاً جيداً على مائدة الطعام، فإنك لن تُربكه عندما تتعدى مع زبونٍ مُمثِّلٍ لشركته. هذا وتختلف مقابلةُ الغداء عن غيرها من المقابلات، كما تختلف عن غيرها من الولايم؛ ففيها يحصلُ اختبارُ صلاحية الشخص للوظيفة. وليس غريباً أن يتعلَّق مصيرُ طالب الوظيفة بإنجاز مقابلة الغداء أو عدم إنجازها. فما الذي تحتاج إلى معرفته إذن؟

سؤال: وَصَلَ طعامُك، وأنت ترغب في كميةٍ كبيرةٍ من الفلفل على السلطة أو قطعة اللحم. فهل من المناسب أن تضع الفلفل قبل أن تذوق الطعام؟

الجواب: لا؛ لأن القاعدة هي عدم وضع توابل على الطعام حتى تذوقه. لماذا؟ لأنك تتخذ قراراً كبيراً قبل أن تتقدّر التفاصيل: «هل يتطلب هذا الطعام التوابل؟» إن خبراء الموارد البشرية يشاطرونني الرأي بعدم توظيف أي شخص يضع التوابل قبل التذوق. فهم يرون أن هذا العمل يدلُّ على مستوى من التهور والتسرُّع في المحاكمة العقلية. والمسألة في حقيقتها اختبارٌ للصلاحية في غاية الأهمية. فكلُّ حركةٍ تؤديها في أيِّ مشهدٍ هي تحت المراقبة.

وأشير في هذا السياق إلى أنه ينبغي أن تكون مستعداً لحدوث صخبٍ في غداء المقابلة. فبعضُ الموظفين يستغلون هذه المناسبة

لاختبار نشاط المرشح للعمل. وقد يوحي ذلك بوجود تلاعبٍ في الطعام والخدمة. ومعلومٌ أن بيل غيتس مؤسس شركة مايكروسوفت يفعل هذا. ففي إحدى كتاباته وَصَفَ أسلوبَ المقابلة التي تتضمن العثورَ على عددٍ من المرشَّحين المتساوين في الأهلية، لكلٍّ منهم أوراقُ اعتمادٍ متساوية التأثير، وإجراءَ مقابلةٍ معهم على مأددة الطعام لاتخاذ القرار النهائي. وأخبرنا بيل غيتس أنه حقَّق نجاحاً يتمثَّل في معرفة كيفية تصرُّف المرشَّحين في حالاتٍ من مثل: وصول شريحة لحم مشوية لا تصلح للأكل، أو حلويات فاسدة، أو طبخٍ رديء. وبعدها يراقب السيدُ غيتس كيف يتعامل المرشَّح مع هذه الحالة. كيف يعترض على بيل غيتس؟ وهل يشكو أم يبقى رزيناً؟ هل يَجُمِّل بالشخص أن يختار رُفَّ الصوت؟ وكيف يتعامل مع طاقم الخدمة؟ هل يُظهر لطاقم الخدمة الاحترام؟ هل كان رسمياً أم يتقبَّل الاعتذار؟ متواظئ؟ فضفاضة؟ متعجرف؟ متسامح؟ صريح؟ يعتقد غيتس أن هذه المرحلة تقدِّم للمرشَّح معرفةً عميقةً عن كيفية التصرُّف في ظروفٍ مماثلة في العمل، والتفاعل مع الناس الذين يمثلونه. وجميعُ هذه الخدع التي قدَّمها بيل غيتس إضافةً إلى معرفةٍ دقيقةٍ عن هذا المرشَّح هي وسائلٌ قد لا تتاح له فرصةٌ أخرى لاكتشافها.

سَلَّة الخبز

القاعدة هنا تقول: الأقربُ إلى السَلَّة يتناول الخبز أولاً، ثم يناوله إلى الشخص الذي يليه عن يساره، ثم إلى الذي يليه عن يمينه، ثم يمرُّها من اليسار إلى اليمين. إذا تناولت رغيف خبز، فلا تقطعه

نصفين وتدهنه بالزبدة، ولكن اقطع قطعة صغيرة وادهنها بالزبدة وضعها في فمك.

لماذا؟ لأنك إذا وضعت لقمة كبيرة في فمك، وسألك أحدهم سؤالاً ما، فقد لا تتمكن من الإجابة عنه جيداً. ولقد شاهدت أحدهم وعانيت شخصياً ارتبাকে وهو يهز رأسه ويمضغ محاولاً ابتلاع الطعام الذي في فمه بجرعات من الماء، ومؤخراً الإجابة. تذكر ثانية أنك لست هنا بقصد تناول الطعام. لذلك ينبغي أن تأخذ جزءاً صغيراً من رغيف الخبز، وتأكل قطعة واحدة في المرة الواحدة.

سؤال: كيف ينبغي أن تمرر المملحة؟

الجواب: مرر المملحة والمبهرة [وعاء الفلفل] معاً، بحملهما بأصابعك الثلاثة.

لبس السترة عند تناول الطعام

القاعدة هنا تقول: يجب لبس السترة وتزيرها عند تناول الطعام. وهذه القاعدة تتطابق مع ما يقترحه البروتوكول المتعلق بالولائم: عند الجلوس إلى طاولة الطعام أو الاجتماعات، ينبغي ألا يخلع الرجال والنساء السترة، وأن يكون الزران العلويان في عروتيهما، وأما الزر الثالث فخارج عروته. ومع ذلك، فثمة استثناءات لهذه القاعدة: عندما تكون الغرفة حارة، وحرارتها آخذة بالازدياد، ولكن عليك أن تفكر مرتين قبل أن تخلع سترتك. والأفضل أن تتبع مضيفك، فهو قائدك هنا؛ فإن هو خلع سترته، فمن المقبول أن تخلعها.

بعض التحديات وكيفية التعامل معها

إذا كان الطعام سيئاً، أو كان طبعه لا يرضيك، فكيف تتعامل مع هذه الحالة؟ أحد الخيارات هو إعادة الطعام، ولكن لا يُنصح به عموماً في غداء العمل. حضرت مرةً عشاءً عمل، أعاد فيه أحد المشاركين قطعة اللحم الخاصة به لأنها غير مطهّوة جيداً. وريثما نضجت قطعة اللحم وأحضرت إلى المائدة، كان الضيوف قد فرغوا من تناول وجباتهم، وبدؤوا بتناول الحلوى والفواكه. لا شك في أن قطعة اللحم ربما أصبحت ناضجة تماماً في نهاية المطاف، ولكن هذا الموقف لم يكن بالتأكيد ذا أثرٍ إيجابيٍّ على هذا الضيف. فبسبب عدم تناوله الطعام بتزامنٍ مع بقية الضيوف على الطاولة، كان غياب الوجبة الرئيسية صارخاً ومربكاً.

أكرّر ثانيةً أنه ليس منا من يحضر إلى طاولة غداء العمل من أجل الطعام. لذا، فإني أشجّعك -إذا ما تعرّضت لموقفٍ كهذا- على الاحتفاظ بوجبتك وأكل ما حولها: الخضروات والبطاطا المهروسة، وأن تُكثر من الاستراحات، وأن تحرّك مكان طعامك باستمرار، وترشف شرابك، وتركز اهتمامك على محادثة العمل؛ فبإمكانك أن تأكل فيما بعد.

الاعتذار عن الانصراف

لا تحتاج إلا أن تقول: «أعتذر إليكم» موجّهاً الكلام إلى الشخص الذي تخاطبه. ولا حاجةً إلى أن تفصح عن المكان الذي تقصده، أو السبب الذي دعاك إلى الانصراف. وإذا ما اعتذرت سيّدة عن انصرافها من طاولة الطعام، فيجدر بالرجال القيام احتراماً لها.

مشكلة: نهضت إحدى السيدات للاعتذار عن الانصراف، ولم يقف أحدٌ من الحاضرين، حتى المضيف نفسه. فهل تقف، مجازفاً بجعل المضيف يشعر بالخجل؟ فإن لم تفعل، فإنك تجازف بإهانة هذه السيدة، والخطأ من قيمك العليا في السلوك والتصرف.

الحل: اتخذِ وضعيةً هي بين الجالس والواقف: أنهض قليلاً من مقعدك؛ ففي هذا إظهاراً لاحترامك للسيدة على اعتذارها عن الانصراف، ثم عدّ إلى ما كنت عليه، وفي هذا أيضاً محافظةً على قيمك العليا دون إحراج مضيفك أو أحدٍ من الضيوف الجالسين إلى الطاولة. وسيكون لهذه اللفتة وقعٌ عظيم وأثرٌ إيجابي.

التعامل مع فاتورة الحساب

غالباً ما تكون لحظة وصول فاتورة الحساب مربكة. والسبيل الأمثل للتعامل مع هذه الحالة: أن ترتب سلفاً مع المدير بأن يأخذ قيمة الفاتورة مضافاً إليها الإكرامية من بطاقتك الائتمانية.

وبذلك تتأكد أن الفاتورة لن تصل إلى طاولة الطعام أبداً. وهذه هي الطريقة البارعة والمهذبة لتدبر هذه العقبة المحتملة.

والآن ماذا تفعل إذا ما وجدتَ غضروفاً في قطعة اللحم؟ القاعدة تقول: طريقة الدخول هي طريقة الخروج. لذا، إذا استعملت الشوكة لأخذ هذه القطعة غير الملائمة، فغطها بحذرٍ بالشوكة ثم أبقها مغطاةً في طبقك، وتجنّب إثارة الانتباه لما تفعله. ولا حاجة إلى القول: «عذراً، يبدو

أن شيئاً ظهر لي يشير الاشمئزاز. أرجو ألا تنظروا؛» بل ضَعِ الغضروفَ في أحد جوانب طبقك باستعمال الشوكة، دون تعليق أو لفتٍ للانتباه.

افترض أن إحدى أدوات الطعام سقطت من يدك؛ ماذا تفعل؟ إذا كنتَ في المطعم، فاطلب من النادل التقاطها وإبدالها، أما إذا كنتَ في بيت أحدهم، فالتقطها بنفسك ثم اطلب إبدالها.

والآن افترض أنك لم تجد النادل؛ فماذا تفعل؟ غالباً ما يُفْتَقَد طاقم الخدمة في أخرج الأوقات، ومع ذلك، فثمة طريقةٌ صحيحةٌ وأخرى غير صحيحة لفت انتباه النادل. أما الطريقةُ الصحيحة، فهي أن ترفع إحدى يديك، مُعْلِياً السبابةَ والإصبع الوسطى. ذلك أنه ليس من المناسب أن تُفَقِّعَ بأصابعك أو أن تصيح قائلاً: «يا فلان!» أو: «يا جرسون»، بل ينبغي أن تعامل طاقم الخدمة باحترام. حاول أن تعرف اسم النادل الخاص بمائدتك، كي تتأديه به. ولا يَحْسُنُ أن تذهبَ للبحث عنه. فإن وجدتَ نفسك في ورطةٍ حقيقية، فاطلبَ من أحد عناصر طاقم الخدمة في المطعم أن يبلغَ النادل المسؤول عن مائدتك بالحضور.

افترض أن النادل بدأ بتنظيف طاولة الطعام قبل أن ينتهي المدعوون من تناول الطعام، فماذا تفعل؟ إن هذه الواقعة ينبغي ألاَّ تُحَدِّثَ مطلقاً. فإذا كانت الوليمةُ مهمةً على وجه الخصوص، فمن المناسب أن تراجع هذا الأمر مع طاقم الخدمة مقدماً لتجنّب حدوثه. وبافتراض أن هذا حدث فعلاً، فلا تُرَبِّكِ النادلَ الذي يحاول أن يكون فعالاً، فلربما يكون غير عالم بالأمر، أو أنه نسي. بل نادِهْ باسمه وقل: «لَمْ لا نتظر قليلاً ريثما يَتِمُّ جميعُ الحاضرين طعامهم، ثم تُنظَّفُ الطاولة؟»

إرشادات تتعلّق بوليمة العمل

- يرجى أخذ العلم، قبل كل شيء، أن طلب أي نوع من الطعام لا يخلو من تحدٍّ ومجازفة، سواءً أكان من اللحوم أو الأسماك أو البيتزا، وأن الطعام ليس هو غايتك من الحضور. لذا ضع في اعتبارك أن تطلب طعاماً يسهل تناوله في أثناء دعوة العمل.
- الهمبرغر: تناوله كالسندويش. اقطعه نصفين، أو أربعة أرباع.
 - البيتزا: ليس من الخطأ استعمال الشوكة والسكين، بل إن استعمالهما يسهل التعامل مع قطعة البيتزا، وخاصةً إذا كانت مغطاة بأنواع مختلفة من المطيبات. يقترح النموذج الإيطالي ثني القطعة المثلثة على شكل السندويش، وتناولها بدءاً من الطرف الرفيع.
 - الحساء: امسك الملعقة وكأنك تمسك بالقلم. اغرف الحساء بملعقتك، وأبعد الزائد منه بلطفٍ على حافة الصحن. ارشف الحساء من جانب الملعقة، لا من رأسها؛ من دون أن تحدث صوتاً، ولا تنفخ الحساء بفيك لتبريده، ولا تغمس الخبز فيه ليكون ثريداً أو كالشريد.
 - سكين السمك: امسكها بيدك كما تمسك بالقلم، واثني شريحة السمك على أسنان الشوكة؛ ولا حاجة إلى نشر الشريحة.
 - المناديل التي توضع حول العنق كالصدرية مناسبة للأطفال فقط، لا للكبار.

- السرطان البحري: لا بأس من وضع الصدرية عند تناوله. والواقع أن كثيرًا من المطاعم تضع الصدرية للزبون وتبذل ما في وسعها لمنع وقوع حوادث ممكنة عند تناول السرطان البحري، ما لم يكن الزبون ماهرًا جدًا.
- الكعك المحلى: تستطيع غمس هذا الكعك بالقهوة في بيتك فقط؛ أما في مأدبة فلا.
- الصلصة: من الممكن أن تجعل الخبز يتشرب الصلصة. والطريقة لفعل ذلك، هي أن تقطع قطعة صغيرة من رغيف الخبز، ثم تغرز الشوكة فيها، وبعدها تمسحها بالصلصة.
- البهارات: توضع عادة في وعاء مع ملعقة صغيرة. استعمل المعلقة لوضع البهارات في طبقك.
- السلطة: يفترض أن تكون السلطة محضرة بحيث لا تحتاج أوراق الخس إلى تقطيع؛ فإن لم تكن كذلك، فمن الممكن استعمال سكين السلطة لتقطيعها.
- الخبز والزبدة: اقطع قطعة صغيرة من الخبز، وادهنها بالزبدة. افتح قالب الزبدة فوق قطعة الخبز. واستعمل السكين الخاصة بالزبدة للحصول على رقاقة منها.
- شرائح الليمون: يفترض أن تكون الشرائح مقطعة سلفًا، وإلا فيجب تقديمها مع ملعقة مسننة.

كيف تتدارك الأمر إذا... 

... كان الطعام رديئاً أو كانت الخدمة سيئة.

ينبغي ألاّ يحصل مثل هذا، لأنك اجتهدت في اختيار
المطعم سلفاً اعتماداً على ما يفضله زبونك. فإن حصل
ذلك بعد أخذك بالأسباب، فعالج المسألة في أثناء الطعام،
وتجنّب المجابهة والصدام والتشكيّ لدى مسؤولي المطعم
أمام الزبائن. واقبل تحمّل المسؤولية، وقدمّ اعتذارك
نيابةً عن المؤسسة. واستغل هذا الموقف لتحديد موعد
لوليمةٍ أخرى.

