

OMNIBUS

TENDENZE

Bon ton

Per avere successo tutti a scuola di buone maniere

di **Roberta Maresci**

Nel corso della vita lo facciamo perlomeno 15.000 volte ma, sette volte su dieci e sul più bello, scivoliamo sull'incertezza: e se a lui/lei non piace? Cosa penserà di me? Domande che nascono spontanee quando ci si presenta agli altri.

Suggello di trattati di pace, amicizie e business, il 20% delle persone odia offrire il proprio palmo agli altri e per questo, lo fa in modo sgradevole, guardando la propria immagine. Eppure esiste la stretta perfetta. Parola di Geoffrey Beattie, responsabile del corso di Scienze Psicologiche all'Università di Manchester (UK), che si è preso la briga di ridurla in una formula. «Si offre all'altro la mano destra, con una stretta ferma ma non eccessiva. Il palmo deve essere asciutto e fresco e le mani strette si devono scuotere 3 volte per un tempo non superiore ai tre secondi. Guardandosi negli occhi, sorridendo in modo spontaneo e con una forma di saluto o presentazione consona alla situazione», dice Beattie. Pensate sia banale? Non lo è per i vertici inglesi della Chevrolet, che hanno inserito il corso sulla corretta stretta di mano nel programma formativo della propria forza vendita.

Enon lo è per Samuele Briatore, insegnante di Galateo alla Upter (Università popolare di Roma) e presidente dell'Accademia Italiana delle Buone Maniere, Galateo e Costume. Il motto della scuola? «Conosci le regole per divertirti ad infrangerle».

Perché «buone maniere» non significa solo non appoggiare i gomiti sul tavolo, ma significa soprattutto sapersi destreggiare in ogni situazione avendo anche la capacità di ribaltare a proprio favore le situazioni più scomode, ma soprattutto avere la capacità di saper mettere a proprio agio chi abbiamo di fronte.

Cosa che, a detta dell'Accademia, sanno fare a dovere Carlo Ripa di Meana, Eleonora Giorgi, la principessa Benedetta Borghese, il principe Urbano Barberini, Fiordaliso, Rosanna Cancellieri, Lorena Bianchetti, Georgia Luzzi e Malika Ayane, che hanno appena ricevuto la tessera di socio onorario dell'Accademia. Loro sì che sanno mangiare, parlare e usare la gestualità a dovere.

A differenza del 62% degli italiani, bocciati in buone maniere. E spopolano tra i 35enni i corsi di bon ton. Dove insegnano a non dire mai «buon appetito» a una colazione d'affari: semplicemente, cominciare a mangiare quando tutti gli ospiti sono serviti. O quando il padrone di casa fa il primo passo. Se si presentano a qualcuno? Guai a dire «piacere», sanno perfettamente che occorre svelare solo il proprio nome e co-

Imigliori Tra i primi della classe ci sono Carlo Ripa di Meana, Eleonora Giorgi, Georgia Luzzi e il principe Urbano Barberini



INFO

Ateneo Samuele Briatore è insegnante di Galateo all'Università Popolare di Roma. In alto Carlo Ripa di Meana, campione di buone maniere

gnome. D'altronde, bastano sette secondi per fare una buona o una cattiva impressione: dandosi la mano. E ben dodici parole per catturare l'attenzione dell'interlocutore.

Lo dice la «business etiquette». E lo conferma Briatore: «Essere disinvolto, sicuri di sé nei rapporti con gli altri, sapere cosa fare e come farlo e quando è importante, come lo è avere una giusta respirazione: per esprimersi meglio. Importante anche il linguaggio del corpo: ogni gesto, ogni atteggiamento ha un significato che va codificato».

Anche camminare può avere dei significati diversi: «Si insegna a sentire il rumore della propria camminata. Il ritmo cadenzato e pesante dà un messaggio di sicurezza alla persona che lo ricepisce», conclude Briatore.

I comandamenti Non dire «buon appetito» a una colazione d'affari o «piacere» quando ci si presenta a una persona nuova. Ogni gesto o atteggiamento va codificato



La storia di Anita che durante lo shopping compulsivo aveva dimenticato una busta in un negozio

Se perdi gli stivali puoi chiedere il risarcimento



Mon amour Era stato amore a prima vista per Anita. Ma quegli stivali appena acquistati se li è subito persi

C'è una buona notizia per le fashion victims che si fanno prendere dallo shopping compulsivo. Metti che sei in giro per negozi e non hai uno chaperon al seguito che ti aiuta con pacchi e pacchetti, e te ne perdi uno? Bene, inutile farsi prendere dalla disperazione: si può chiedere e ottenere il risarcimento. È successo nella Capitale alla signora Anita, 35 anni. Ha trascorso un pomeriggio di allegro shopping natalizio in centro assieme alle amiche. È entrata e uscita dai negozi, accumulando buste su buste. Ma quando è tornata a casa, nella periferia romana... panico! Ha cercato e ricercato tra i tanti sacchetti sparsi sul pavimento. Niente. Quegli stivali che le piacevano tanto e aveva cercato disperatamente per poi trovarli pure a un prezzo accessibile (200 euro), non c'erano più. Spariti nel nulla. Recuperato un minimo di lucidità, Anita ha iniziato a contattare

tutti i negozi nei quali è entrata subito dopo l'acquisto degli stivali. Nessuno di quelli che le hanno risposto al telefono li ha trovati. La giovane signora non si è persa d'animo. Nei giorni successivi è tornata personalmente in un paio di negozi che non è riuscita a contattare. E, Bingo! In uno la commessa conferma: «Sì, ho trovato una busta con i suoi stivali e li ho consegnati al titolare. Oggi però non c'è, lo trova domani». Ventiquattro ore dopo la doccia fredda: «Mi spiace, ma non sapendo di chi fossero li ho buttati». «Buttati? Ma come, i miei stivali nuovi!». Così è. Ma ad Anita questo comportamento, che ha ritenuto negligente, non è andato giù. Gli stivali erano nuovi, ancora nella confezione, ed era chiaro che si trattava di una dimenticanza di un cliente.

La signora romana è una tosta, e stavolta non si è fatta prendere dal panico. Ha alzato

di nuovo il telefono e ha chiamato la Das, compagnia specializzata nella tutela legale del gruppo Generali. La consulente legale della compagnia le ha confermato che poteva far valere i suoi diritti. Il codice civile, all'articolo 927, infatti, dice: «Chi trova una cosa mobile deve restituirla al proprietario e, se non lo conosce, deve consegnarla senza ritardo al sindaco del luogo in cui l'ha trovata, indicando le circostanze del ritrovamento». Il titolare del negozio, quindi, era tenuto a restituire gli stivali. In più, Anita la «tosta», aveva ancora lo scontrino dell'acquisto fatto. Il negoziante negligente che aveva pure ammesso d'aver gettato la busta con gli stivali nuovi, alla fine ha dovuto risarcire alla signora tutti i duecento euro spesi. E ha ridato una speranza a tutte noi dall'acquisto compulsivo (e compensativo).

Katia Perrini