

## *Книга посвящается*

тем, чьи амбиции находятся в области своей профессии, тем, кто хочет развить свои способности и достичь высокого мастерства в любимом деле. Она написана для тех, кто нуждается в новом взгляде на сервисную политику и хочет работать в местах класса люкс, для тех, кто любит дарить и ухаживать.

Она адресована тем, кому хотелось бы научиться легко пользоваться услугами высокого обслуживания и кто хочет стать еще лучше, сделать свою жизнь радостнее и помогать в этом другим.



## *Слова признательности*

Я благодарна всем моим учителям, которые с любовью передавали свои знания.

Моему любимому мужу за увлекательный путь вместе.

Спасибо сотрудникам салона красоты «Ланна Камилина».

Моим друзьям и партнерам, с которыми я непременно выпью бокал шампанского и разделю свою радость.

Ю. Б. Гиппенрейтер, Шив Чарану Сингху, Карте Сингху.

Всем, идущим к простой истине через работу души и разума.

Всем, кто делает мир красивым!

*С любовью, Ланна*

# *Содержание*

Причинность.....	9
Желание.....	17
Легкость общения.....	29
Атмосфера.....	39
Первая встреча.....	49
Успешная наблюдательность.....	55
Кодекс общения с клиентами.....	65
Дистанция.....	77
Презентация своего лучшего.....	85
«Шестое чувство» сервиса.....	95
Качества, помогающие и мешающие сервису люкс.....	107
«Внутренний менеджмент».....	125
Мотивация желаний.....	135
Движение беседы.....	143
Истинные причины слова «нет».....	149
Возвышение себя.....	159

Искусство продавать роскошь .....	167
Постоянство успеха .....	173
Перспективность отношений .....	179
Конфликты, которых может и не быть.. .....	189
Деньги .....	199
Правильные правила .....	207
Сила коллегиальности .....	219
Искусство комплиментов.....	227
Умение создавать мечту .....	235
Новые люди в команде.....	241
28 правил вежливости .....	251

## *От автора*

**Книга** «Сервис класса люкс» написана легким и доступным языком, тезисы, приведенные в ней, звучат, как простые мантры. После каждой мысли сохраняется пространство, как воздух, разделяющий мгновения, позволяющие осмыслить и прочувствовать настоящее. Текст рекомендуется читать не спеша, с паузами, с неким погружением и «отработкой» заданий. Для кого-то все покажется легким и понятным. А кому-то смысл некоторых фраз откроется после повторных прочтений. Может быть, через некоторое время. Каждый из нас найдет свой смысл. Вы можете начинать свое чтение с любой главы, потому что в каждой из них есть взаимосвязь с остальными. Все взаимосвязано.

Книга может стать «настольной», хотя я бы написала «постельной», потому что чаще всего я читаю книги в постели. Эта книга может дать силу и спокойствие, уверенность и гармонию в мыслях и действиях. Кому-то она даст знания хороших манер и умение не только оказывать услуги класса люкс, а и умение ими изящно пользоваться. А кому-то придаст дополнительную уверенность в проявлениях уже имеющихся знаний. Для кого-то она станет «розовой книгой менеджера» — менеджера компании или менеджера своей жизни.

*Добро пожаловать в красоту и удовольствие  
атмосферы сервиса класса люкс!*

*Ланна Камилина*

**К**огда я написала эту книгу, мне исполнилось 35 лет, 18 из них я посвятила бизнесу сервисного обслуживания, и вот уже 8 лет работаю управляющим арт-менеджером и тренером персонала класса *люкс*. В последнее время я готовлю не только сотрудников по работе с клиентами, но и менеджеров по управлению персоналом. Я комбинирую корпоративные тренинги с персональными, что позволяет постоянно развивать личные способности каждого.

Свои наблюдения, познания, достижения мне захотелось сделать открытыми и полезными для многих. Поначалу моих партнеров смущало, не воспользуются ли этой информацией конкуренты по бизнесу? Но после мы решили, что нужно больше беспокоиться об общей ситуации сервисной политики в России и о развитии мотиваций для *нового уровня* обслуживания.

Мотивации развиваются. Ими теперь становятся не только *чаевые*, но и ответственное представление корпоративной философии. На первый план выходит формирование новых правил культуры общения людей. Ведь от того, как общаются во время обслуживания, зависит настроение клиентов, которое последовательным образом передается и другим людям. Так, мотивацией нового поколения людей сервиса, кто выбрал своей профессией соприкосновение с человеком, становится особая гуманная ответственность за психологический и эмоциональный настрой социума.

Движение к гармонии и красоте общения соприкосновенно с движением к *самосовершенствованию*. И так образуется волшебная

## *Сервис класса люкс*

связь взаимответственности всего того, что происходит внутри нас и вокруг во всем мире.

Всегда существует повышенная требовательность к тому, за что мы платим. Сейчас в России наступил тот момент, когда качество покупаемого продукта нас устраивает, а вот сопровождающее обслуживание еще не всегда удачно. Скорость появления высококлассных брендов выше, чем скорость приобретения новых навыков их высокопрофессионально представлять. Профессионализм в этом виде сервиса повысил бы потребительский спрос в России, а пока из-за отсутствия высокого и приятного уровня обслуживания многие покупают дорогие вещи в иностранных магазинах, обогащая экономику других стран, где техника демонстраций и продаж возведена в церемонию погружения в атмосферу роскоши и возвышения покупателей.

Исторически складывалось так, что сервисное обслуживание в России зависело от количества оставляемых клиентом денег. *«Сколько оставили – на столько в следующий раз обслужим!»* Хороших мест было не так много, как сегодня, и состоятельные клиенты *«покупали»* персональное обслуживание и повышенное внимание к своей персоне. Такая традиция в обслуживании появилась в России под влиянием Ближнего Востока. Так, в восточной культуре *«чайевые»* называют *«бакшиш»*, о сумме которого с гостем не стесняются торговаться.

Это опасное изменение в сознании работников сферы обслуживания России последние десять лет распространилось и во все престижные места мира. Примером может послужить симпатичное



французское местечко *Courchevel*, стабильность высокого обслуживания которого пострадала от экстраординарных чаевых гостей из России. Теперь не менее обеспеченные гости тех мест лишены должного и постоянного внимания со стороны персонала, так как по-прежнему оставляют чаевых столько, сколько принято для людей высшего общества. Правильно поданные чаевые считаются проявлением вежливости и определяют уровень цивилизации. Хорошие традиции, к сожалению, можно легко испортить.

Манера «покупать» чаевыми персональное обслуживание ведет к тому, что менеджеры и владельцы компаний не могут найти более «выгодных» мотиваций для своих сотрудников. Приходится «портиться» дальше, потому что в Европе не так просто уволить сотрудника, даже который стал служить не компании в целом, а «временному хозяину». Плохие привычки и манеры некоторых богатых людей из России наносят серьезный урон общей сервисной политике класса люкс во всем мире.

От этого иногда страдают финансово и сами люди из России, и все, говорящие на русском языке. Так, например, как только работники престижных заведений слышат русскую речь, они настойчиво начинают предлагать только самое дорогое. Но все самое дорогое — это еще не *гарантия* хорошего вкуса. В ресторанах высокой категории в Европе может оказаться, что, например, бутылка вина из карты вин «*Chateau Margaux Grand Cru Classe*» 1997 года за 450 евро непременно отсутствует. Ее наличие могут скрыть от русскоговорящих посетителей. Будет предложено только «*Chateau Margaux 1er Grand Cru Classe*» 1988 года за 1200 евро. Таким образом, общение на русском языке стало стоить дорого. Иногда даже

## Сервис класса люкс

слишком. Но, кто формирует привычки, именно тот и способен их изменить.

В Японии, Стране восходящего солнца, где каждый житель в силу традиционного мышления убежден, что всякий должен выполнять свою работу наилучшим способом, благодарность в виде чаевых воспринимается как оскорбление.

В истории Англии слово «*tips*» (чаевые) образовалось от сокращенного «*to insure promptness*», что означает «*чтобы обеспечить быстроту*». Записочку с такими словами джентльмен XVIII века передавал хозяину трактира вместе с монеткой, стимулирующей его внимательность.

В царской России степень гостеприимства и теплых отношений в высоких кругах определялась «*распитием вместе чаю*». Слово «*на чайные*» появилось, как теплое отношение к тому, кто приятен, но с кем пить чай «*по уровню не положено*».

Во Франции во времена правления королей этот способ благодарности назывался «*douceur*», то есть нежность, сладость. Дополнит понимание еще перевод подобных этому слов: «*douce*» — одаренный и «*douer*» — одарять.

Разве можно купить теплое отношение и продолжительное чувство радости? Эти чувства можно только подарить или быть ими одаренными.

Россия — богатая страна. И когда-то она была богата привычками и манерами богатых людей. Привычки говорят о материальном состоянии, а манеры — о его происхождении.

Всем современным состоятельным людям я хочу пожелать добавить к своему портмоне еще немного обаяния. Освободиться от власти денег и научиться располагать к себе людей, чтобы они запоминали лично гостя и симпатизировали ему, а не оставляемой им сумме. Красивые манеры и естественная доброжелательность притягивают и покоряют.

Этой книгой мне хочется обогатить представление людей о бизнесе сервисного обслуживания и, может быть, изменить понимание своей работы его представителей, относясь к ней, как к исполнению некой *миссии* хорошего настроения, создания благоприятной атмосферы в обществе.

Идеи в книге помогут тем, кто только начинает работать в этом бизнесе, и профессионалам, которые хотят развиваться и понимать тайны успеха в жизни и бизнесе. С помощью них можно развить собственные мысли и стать более уверенными в своих действиях.

Пусть выполнение трудовых обязанностей будет подобно основному блюду, а общение с клиентами станет самым приятным и драгоценным десертом!

Большая часть книги посвящена осознанию наших чувств и умению ими пользоваться. Осознанию того, кем мы являемся, нравится ли нам то, что мы делаем, и как можно это изменить.

Можно открывать много красивых мест и делать большие инвестиции. Но настоящий успех любого предприятия зависит от истинной цели его создания и от людей, которые создают атмосфе-

## *Сервис класса люкс*

ру, историю места. Удача в деле находится в прямой зависимости от инвестиций чувств и интеллекта, от инвестиций любви и разума. От желания воплотить свою мечту.

Западные менеджеры могут научить российский персонал технике обслуживания, формированию полномочий и ответственности. Вместе с тем им довольно сложно понять и тем более правильно скорректировать профессиональную лексику и жесты. Для этого нужно знать психологические и исторические предпосылки взаимоотношений между людьми, сложившихся в стране в течение столетий. Любая корпоративная «религия» формируется изнутри, а не из внешних приобретений, подобий и соответствий. Из иностранных менеджеров и ведущих специалистов работать с российским персоналом могут только те, кто любит Россию и все, что с нею связано. Иначе даже стоимость контракта не заставит здесь надолго задержаться. Россия — для людей новой формации.

Качество услуг меняется с ростом внутреннего менеджмента, который способен взять все самое лучшее из культуры разных стран и создать свой новый, обаятельный, неповторимый и одухотворенный сервис.

Россия — особенная страна по месторасположению и развитию, где сохраняется восточная мудрость с тонким языком жестов и европейская свободная демонстрация манер. Понять ее и себя могут помочь путешествия по всему миру. Это место с особым шармом, искренним обаянием и теплым радушием, которые проникают внутрь и всецело захватывают. После более близкого знакомства

и приближения к ней и ее людям понимаешь *силу природы* или в переводе, как говорят французы, *la force de la nature*.

Сервис уровня класса люкс в России в ближайшие десятилетия превратится в новую совершенную модель обслуживания. Эта модель сейчас создается *на основе* лучших примеров сервиса всех стран.

Перемены в России происходят параллельно изменению мышления и желаний людей. Мы изменяем качество жизни своими потребностями.

Современный люкс становится поистине космополитическим явлением. Новые «люксовые» качества формируются с новым изяществом.

Люкс — это возвышенность мысли, утонченность чувств, красота исполнения.

Мы рождаемся с внутренним стремлением к совершенству. Мы все нуждаемся в хорошем качестве жизни и общения. Надеюсь, что книга поможет понять, как мы сами можем изменить и создать собой то пространство, в котором все становится лучше.

Все зависит от нас!

Эта фраза струится шелковой лентой по строчкам всей книги, обвивая слова и придавая им легкость понимания.

Все зависит от *нас*.

# Желание

**К**онечно, легко приобрести игривую, непринужденную манеру общения, когда в обществе есть привычки здороваться друг с другом, заходя в лифт, придерживать дверь, улыбаясь перед последующим входящим со словами «*пожалуйста*», «*прошу Вас*» и слышать в ответ «*спасибо*» или «*благодарю Вас*». Когда можно покупать свежие круассаны, булочки, прессу перед завтраком и мило поболтать с продавщицей об утреннем солнышке или о его отсутствии. Когда завязываются простые и теплые, ни к чему не обязывающие отношения людей. Когда можно получать радость от простого общения. И не важно, какие они, те, кто встречаются на нашем пути.

*Важно, какие мы.* Важно, как мы реагируем и воспринимаем жизнь. Жизнь, которая *создана* для нас.

## *Сервис класса люкс*

Только *желание* как естественная природная необходимость окружать себя приятным обществом наделяет нас правом выбора или создания именно того внутреннего экологического климата, в котором проявляются своей красотой наши лучшие качества.

Желание попасть в хорошее общество — ничто иное как желание создать через себя то окружение, в котором мы нуждаемся. Пара фраз ни о чем, комплимент, откровенность первой мысли, пришедшей неожиданно, является *движением* к красивой жизни, которую мы создаем сами внутри себя.

Пришло время ответить себе на три вопроса:

**Желаете ли Вы жить красивой жизнью?**

**Желаете ли Вы окружить себя жизнью класса люкс?**

**Желаете ли Вы развить и возвысить свои способности, чтобы уметь создавать и влиять на сервис услуг?**

Если трижды ответили «да», то продолжайте сохранять *желание* читать дальше.

Посвящение времени для себя на некоторое время полезно для внутреннего комфорта и гармонии. Это подарок. Побывать наедине с собой, чтобы ощутить значимость своей жизни и желаний. Чтобы соединиться со своей внутренней силой и окрепнуть, чтобы стать способным осуществить свои желания.

Поток информации и ритм, в котором мы живем, отвлекают наше внимание от того, что происходит именно сейчас,



в данную минуту, которая ментально пройдет. *Она есть, и вот ее уже нет.* Мы не замечаем того, что, может быть, сейчас для нас самое *важное*. Мы либо думаем о будущем, либо вспоминаем вчерашний день. И неожиданно замечаем, что время пролетает быстро и мы не успеваем сделать чего-то главного для себя, о чем в глубине души тайно мечтаем.

Нас отвлекают или мы так легко отвлекаемся из опасения что-нибудь пропустить мимо себя? Что именно мы боимся упустить? Если мы знаем это, то не потратить ли для поиска или обладания *этим* свое время?

Мы *сами* знаем, что нам нужно, для того чтобы быть счастливыми и использовать способности, с которыми мы появились на свет.

Все самое важное придет к нам именно в тот момент, когда мы будем готовы принять *это*. И путь от одного *важного* к новому важному — это некая *репетиция* способностей, как удачнейшим образом воспользоваться предстоящей возможностью.

Все вокруг наилучшим способом создано для нас, и этим нужно удачно пользоваться. *Этому*, не отвлекаясь на сомнения и лень, сравнения и осуждения, возобновляя внимательность, учатся во все периоды своей жизни.

Стремящиеся к переменам чаще ищут изменения извне. И, как правило, их там не находят. Все самое полезное и необходимое оказывается всегда рядом. Нужно только обратить на это внимание и воспользоваться им.

## *Сервис класса локс*

Все в нас самих. И очищая климат своих мыслей и внутреннюю экологию чувств, мы освежаем новыми красками и звуками мир вокруг себя. Картина мира меняется от внутренней проекции на нее.

Наши мысли и чувства, хозяевами которых мы являемся, могут изменить представление о том, что происходит в реальности. Что мы думаем, то и есть на самом деле.

Человек, делающий что-либо с основной идеей или высоким смыслом, за что бы он ни взялся, все с ним происходит красиво. Идея его питает и дает уверенность. Все остальное — моменты удовольствия при достижении цели.

Цените каждую минуту жизни. Осознавайте себя здесь и сейчас. От того, что и как мы делаем в настоящий момент, зависит наше будущее. Важно не только *что* мы делаем, но и то *как* мы это делаем. От этого зависит *качество* нашего будущего.

Первое условие быть счастливыми и притягивать к себе удачу — это всегда улыбаться. И это *основное условие* сохранения и развития состояния счастья. Это маленькая хитрость, с помощью которой мы можем обмануть свой мозг.

Улыбкой мы запускаем ему информацию о том, *что все хорошо*. И тогда он, верный компьютер и секьюрити наших мыслей, больше не проявляет настойчивую заботу и опасение за нас в виде мыслей о предосторожности и защите. Он дает нам полную свободу смело начинать думать, позволяет свободно мечтать, активно проявлять все свои несравненные качества. Он успокаивается. И мы можем быть такими, какими *нам* хочется.

Человек, делающий что-либо  
с основной идеей или  
высоким смыслом,  
за что бы он ни взялся,  
все с ним происходит *красиво*.

## *Сервис класса локс*

Улыбайтесь!

Улыбка – лучшее украшение и подтверждение уверенности.

Улыбка – это направление мыслей к радости и спокойствию, это начало *управления* своими возможностями.

Нужно осмелиться преодолеть свои опасения, вступить в неизвестность, пройти через нее, чтобы понять, что жизнь продолжается. А может быть, *начинается* снова, с нового пространства и будет еще увлекательнее!

И мы начинаем совершать такие поступки и делать жесты благородства, от которых сами испытываем удовольствие.

Мозг должен быть нашим союзником, а не превращать нас в своего исполнительного раба, отправляя нам информацию о страхах. Мы самостоятельно и ответственно выбираем, о чем нам думать: о плохом или хорошем. Мы сами признаем для себя, кто господин.

Позитивность мысли наполняет нас положительной энергией, дающей силы делать что-нибудь хорошее для себя и других. То, что совершенным способом создано внутри нас, должно дариться свободно всем с любовью. Это – как быть проводником прекрасного, что создает природа, чем владеют люди.

Отдавая хорошие эмоции и энергию, мы *увеличиваем* резервуар для получения новых позитивных чувств и мыслей.

Человек, научившийся выбирать направление и качество мыслей, имеет силу качественно менять и развивать свою жизнь.

Первое условие быть  
счастливыми и притягивать  
к себе удачу - это всегда  
улыбаться.

**Улыбайтесь!**

Конец ознакомительного фрагмента.  
Приобрести книгу можно  
в интернет-магазине  
«Электронный универс»  
[e-Univers.ru](http://e-Univers.ru)