

Лекция

Национальные особенности деловой культуры европейских стран

д.э.н., академик РАЕ, профессор кафедры СиТ ПГАФКСиТ,
профессор программы MBA Высшей школы бизнеса КФУ, Генеральный директор
Казанской школы бизнеса, Руководитель тренингового центра «Конструкторы успеха»,
Директор НИИ отраслевого управления, Партнер Маркетингового Общества РТ,
Член Российской Профессиональной Психотерапевтической Лиги,
Член Ассоциации Тренеров - Консультантов,
Номинант премии «Российский национальный Олимп-2004»,
Сертифицированный преподаватель Академии Менеджмента Адизеса (США)

Павлова Аделия Вадимовна

930895@list.ru

Китай



В отношении делового этикета китайцы довольно педантичны. Обычная форма приветствия в Китае - лёгкий поклон, хотя рукопожатие также является весьма распространенным.

Китайцы ведут переговоры, чётко разграничивая отдельные этапы. На начальном этапе большое внимание уделяется внешнему виду партнёров, манере их поведения. На основе этих данных делаются попытки определить статус каждого из участников переговоров, в том числе и неформальный. В дальнейшем руководители китайской делегации в значительной мере ориентируются на людей с более высоким статусом, как официальным, так и неофициальным. "Дух дружбы" на переговорах для китайцев имеет очень большое значение.

Обычно окончательные решения принимаются китайской стороной после долгих и тщательных согласований. Порой это отнимает немало времени. В китайской делегации, как правило, много экспертов. В результате её численность часто оказывается достаточно большой.

Китай



Китайцы стремятся, чтобы на переговорах партнер первым "открыл свои карты" - высказал точку зрения, сделал ключевые предложения и т. д. Сами китайцы делают уступки обычно под конец переговоров, после того как оценят возможности противоположной стороны. Большое значение китайская сторона придаёт выполнению достигнутых договоренностей.

Если вы приглашены в китайский дом, то придите чуть раньше. Уходить следует вскоре после окончания ужина. Во время ужина следует попробовать всего понемногу. При этом необходимо выразить благодарность за приём, хорошее угощение и радушие. Проявление дружеских чувств крайне важно.

Согласно китайским традициям, от подарка, так же как и от дополнительной порции еды, следует сначала отказаться. В этих случаях дарящий или угощающий должен проявить настойчивость. В последние годы, правда, подобный ритуал соблюдается нестрого. Подарок следует принимать обеими руками. Избегайте преподносить дорогие подарки, - это может вызвать неоднозначную реакцию.

Индия



Культурные и религиозные традиции этой страны накладывают заметный отпечаток на её деловой этикет. Поэтому довольно трудно сформулировать общие правила поведения, которые характерны для людей различного вероисповедания и разных каст. Ниже приводятся некоторые из них.

При приветствии и прощании мужчины часто обмениваются рукопожатиями. Женщине руку нежимают. Приветствуя женщину-индуску, следует слегка поклониться, сложив руки перед грудью. С женщиной не принято заговаривать на улице, если она идёт одна. Нельзя также дотрагиваться до женщины.

Еду следует брать и передавать только правой рукой. Сами индусы не слишком пунктуальны, но гостям всё же следует быть точными. Если партнёр пригласил вас к себе домой, можно взять с собой сладости. Индусы надевают на шею почётного гостя гирлянды цветов - это знак особого уважения. На деловых переговорах ваш партнёр может блеснуть великолепным знанием английского языка с оксфордским произношением, а также глубокими познаниями в философии.

Турция



Турция - это мусульманская страна. Но здесь менее жёстко соблюдаются исламские нормы поведения, чем, например, в Саудовской Аравии. Расположение Турции на границе европейских стран и стран Ближнего Востока наложило значительный отпечаток на традиции делового общения и этикет этой страны. При ведении переговоров большое внимание уделяется самому процессу торга. Довольно распространён такой приём, как завышение первоначальных требований. Стиль деловой одежды в Турции достаточно консервативен - для мужчин это костюм и галстук. Примите к сведению, что турки большое внимание обращают на то, как одет их партнёр.

В Турции вы встретите тёплый и радушный приём. Чаще всего делового партнёра приглашают в ресторан, но возможно и то, что вы будете приглашены в дом. В этом случае лучше всего оставить обувь при входе. Однако эта традиция всё реже соблюдается в городе. Принесите с собой букет цветов для хозяйки или сладости. Спиртное возможно только в том случае, если вы знаете, что оно не под запретом в том доме, куда вы отправляетесь.

Япония



Поклон - традиционная форма приветствия в Японии, причём чем он ниже, тем большее уважение высказывается. В последнее время распространение при общении с зарубежными коллегами получает рукопожатие. В целом же следует иметь в виду, что японская культура не предполагает непосредственного контакта между людьми, поэтому похлопывание по плечу, широкие объятия и другие проявления дружеских чувств неуместны. При знакомстве принят обмен визитными карточками. Обращение по имени к японскому коллеге недопустимо. Так обращаются друг к другу только близкие друзья и родственники.

Японцы пунктуальны. Чтобы не опоздать, японец может появиться даже раньше назначенного времени. Вся практика делового общения в Японии основана на предельной точности. Японцы с детства воспитываются в духе "групповой солидарности", корпоративности. Они учатся подавлять собственные порывы и сдерживать амбиции. Согласно японским традициям считается, что такое поведение непременно будет вознаграждено.

Во время переговоров и деловых бесед японцы стремятся избегать столкновения позиций. Отсутствие явного "нет" в деловых отношениях японцев может породить ряд казусных ситуаций. Так, приехав на короткий срок в Японию и проведя там переговоры, зарубежная делегация может быть практически уверена, что до подписания соглашения остались лишь некоторые формальности. На самом же деле её предложения были в вежливой форме - без использования слова "нет" - просто отклонены.

Япония



Слушая собеседника, японец всячески демонстрирует внимание. Часто такое поведение интерпретируется европейцами как выражение согласия с излагаемой точкой зрения. На самом же деле таким образом японец лишь побуждает собеседника продолжать. Точность на переговорах, будь то время их начала и окончания или выполнение обещаний и взятых на себя обязательств - одна из важнейших особенностей японского делового этикета. Механизм принятия решений у японцев предполагает довольно сложный процесс согласования и утверждения тех или иных предложений. Это может занимать значительное время.

Японцы склонны к персонализации деловых отношений, т. е. построению их на личной основе. Это может выражаться по-разному. Например, в длительных предварительных обсуждениях, во время которых возможно множество вопросов к собеседнику, мало относящихся к сути дела. В ходе таких разговоров японцы стараются установить личный контакт с партнёром и тем самым как бы заручиться его согласием на дальнейшую работу. Японцы любят развлекать гостей и хорошо умеют это делать. Иногда деловым встречам может предшествовать целая развлекательная программа: рестораны, экскурсии и т. п. Не стоит уклоняться от неё. Для японцев это возможность установить личные контакты. Подарку в Японии придаётся очень большое значение. Причём упаковка подарка зачастую более важна, чем сам подарок. Подарок необходимо принимать обеими руками.