

# ЭТИКЕТ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ В КАНАДЕ

Рыжова Яна

Группа 1317



# ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

- **Кана́да** — государство в Северной Америке, занимает второе место в мире по площади. Омывается Атлантическим, Тихим и Северным Ледовитым океанами, граничит с США на юге и на северо-западе, также имеет морские границы с Данией (Гренландия) на северо-востоке и с Францией (Сен-Пьер и Микелон) на востоке. Граница Канады и США является самой протяжённой общей границей в мире.
- Канада — конституционная монархия (королевство) с парламентарной системой, её монархом является монарх Британского Содружества наций; Канада — двуязычная и многокультурная страна, где английский и французский языки признаны официальными на федеральном уровне.
- В настоящее время Канада является федеративным государством, состоящим из 10 провинций и 3 территорий. Провинция с преобладающим франкоговорящим населением — Квебек, остальные — преимущественно англоязычные.
- Население Канады на начало 2010 года составляет 34 миллиона человек.
- Исторически сложилось так, что Канада является многокультурной и многонациональной страной. Именно поэтому общественная и деловая культура складывается из множества различных факторов.

# КУЛЬТУРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ КАНАДЫ

- Основная культура образована двумя направлениями – это франко-канадская и англо-канадская. Также в малой доле присутствует коренное население индейцев и эскимосов. Правительство страны направляет все усилия на укрепление взаимодействия различных народов и этнических групп. Поэтому, иностранные бизнесмены должны особенно тщательно изучить деловой этикет этой страны.
- Канадцы обычно дружелюбны и отзывчивы. Им присуща большая сдержанность, чем другим национальностям Америки. Канадское общество очень открытое и взаимно вежливое, а общественная терпимость – это обычная норма для деловых встреч.
- Британское влияние сделало канадцев учтивыми людьми. Они часто используют слова «спасибо» и «пожалуйста». Их тактичность проявляется с теми, с кем они общаются, хотя чувства и эмоции принято скрывать. В споре канадские партнеры избегают конфликтов и острых углов. Поэтому найти взаимопонимание с ними очень легко и просто.
- Если партнер плохо разговаривает на английском языке, канадец с удовольствием поможет и терпеливо выслушает его. Более того, в этой дружелюбной стране любой будет рад помочь иностранцу. А вот говорить на другом языке, при людях, которые его не понимают, считается неуважительным.

# ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ В КАНАДСКИХ КОМПАНИЯХ

- Стиль руководства в Канаде варьируется от самых различных. Начиная от лояльного и демократичного единоличного управления, заканчивая групповым принятием решений. Традиционно, канадцы гордятся своей работой и организацией. Руководство осуществляется рационально и начальство хорошо умеет мотивировать персонал.
- Сдержанность. При переговорах ведите себя строго, по-деловому. Мысли следует излагать кратко и исчерпывающе, чтобы оппоненту не пришлось спрашивать у Вас несколько раз, что именно имеется в виду.
- Канадцы быстро переходят на «ты». Это не означает ухудшения отношения к партнёру, скорее наоборот лучшему другу можно больше доверять.
- Визитка должна содержать как английский, так и французский перевод, особенно это важно в Квебеке. Правильно произносите имена, особенно при деловых встречах с франкоговорящими канадцами.



# ПРИВЕТСТВИЕ

- Во время знакомства нужно подать партнёру по бизнесу руку. Для знакомства с женщиной мужчина протягивает ей руку первым. Чётко назовите своё имя и фамилию, а потом название предприятия. Зрительный контакт является для канадцев очень важным моментом. Поэтому для того, чтобы получить поддержку делового партнёра, нужно смотреть ему прямо в глаза.



# ДЕЛОВАЯ ОДЕЖДА

- Опрятность в одежде. Признак преуспевающего бизнесмена – это его одежда. На официальных встречах требуется надевать костюм, а на неофициальных строгую, но элегантную одежду.
- Канадцы внимательно смотрят на одежду делового партнера. В стране признаком преуспевающего бизнесмена считается его одежда. Поэтому на официальную встречу с коллегой по бизнесу лучше всего надеть темный деловой костюм. Во время неофициальных бизнес-контактов можно воспользоваться строгой, но элегантной одеждой.



# КУРЕНИЕ

- В Канаде существуют ограничения для курения. Во время деловых переговоров и за столом никто не курит. В помещениях тоже существует много ограничений. Но в любом случае всегда нужно спросить собеседников, можно ли закурить;



# НЕФОРМАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА В КАНАДЕ

- Следует знать и некоторые неформально принятые правила этой Северной страны. Например, женщины социально полностью приравнены к мужчинам. Они занимают высокие посты, и можно часто встретить топ-менеджера представителя слабого пола.
- Считается грубым говорить на своём языке в присутствии людей, которые его не понимают.
- Канадцы очень законопослушны, поэтому резко негативно относятся к обходу нормативных актов и обману государства. К недостойному поведению они крайне чувствительны, непрозрачность бизнеса или несоблюдение контракта может поставить крест на взаимоотношениях между сторонами.
- При невыполнении обязательств будьте готовы к тому, что канадский бизнесмен может обратиться в Верховный суд за восстановлением своих прав и соблюдением законных интересов.





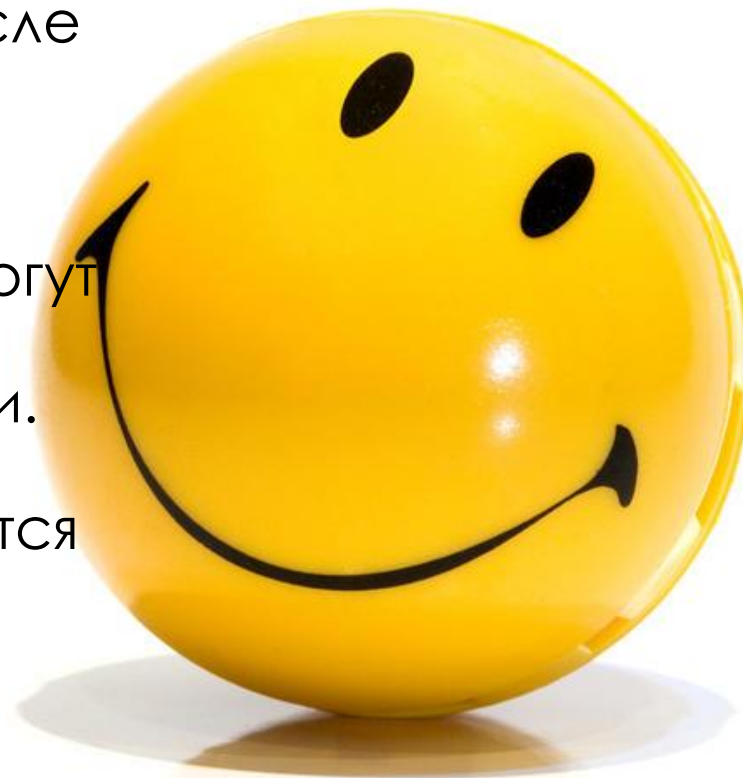
# О ЧЁМ ГОВОРЯТ В КАНАДЕ

- На неформальных беседах канадцы любят поговорить об актуальных событиях страны и зарубежья, но без оценочных высказываний. Любимая тема – это спорт, обратите особое внимание на последние события в мире хоккея и бейсбола. Прежде всего, здесь ценится качество во всем.
- Канадцы не станут обсуждать свою личную жизнь с деловыми партнёрами. Они ожидают, что партнёры будут говорить прямо. Они редко преувеличивают и с подозрением относятся к тому, что звучит слишком хорошо, чтобы быть правдой.
- Хотя многие канадцы при необходимости могут ответить отказом явно, они предпочитают отказываться тактично.
- В Канаде крайне ограничены темы для разговоров во время коротких встреч. Здесь не принято обсуждать политику, религию или какие-то отвлечённые материи. Не принято интересоваться здоровьем или рассказывать о своих болезнях, выпрашивать о личной жизни. При знакомстве не задают вопросов о религиозных, политических или сексуальных предпочтениях, о происхождении, социальном статусе, уровне дохода или семейном положении. Это дурной тон. В Канаде банально обсуждают погоду, спорт и прочие общедоступные вещи. Возможно, так происходит потому, что здешние граждане не привыкли тратить время на болтовню, предпочитая заниматься важными делами (то есть тем, что приносит деньги).



# УЛЫБАЙСЯ, НО НЕ ПРИСТАВАЙ

- К слову, улыбка для Канады естественна, здесь это норма. Люди улыбаются при знакомствах и случайных встречах, улыбаются друг другу на улицах (в том числе и случайным встречным), улыбаются продавцам в магазинах, администраторам в гостиницах, обслуживающему персоналу. Работники сферы обслуживания, понятное дело, улыбаются в ответ, могут сказать комплимент или пошутить с клиентом. Хамство здесь — признак крайней невоспитанности. Точно так же заигрывания с незнакомками, как это принято во многих других странах, в Канаде считаются недопустимыми. Никакого посвистывания вслед хорошеньким девушкам, никакого приставания на улицах — можно предстать перед судом за сексуальные домогательства. С этим здесь строго.



# ПРИВЕТ - ПРОЩАЙ

- В Канаде приняты такие же формы приветствия, как и в США. Здесь желают доброго утра, дня или вечера, говорят «Хай!» и «Хелло!», интересуются, как дела. Причем рассказывать, как обстоят ваши дела на самом деле, конечно же, не следует — достаточно ограничиться общими фразами вроде «хорошо», «прекрасно» и пр. В ответ обязательно нужно поинтересоваться делами собеседника. Прощаются тоже стандартно: желают хорошего дня или спокойной ночи, выражают надежду на следующую встречу. Что касается рукопожатий, они чаще используются при деловых встречах, а в повседневном общении заменяются вежливой улыбкой и кивком головы.



# БИЗНЕС-ЛАНЧИ . ЕДА.

- Деловые встречи в Канаде проводятся за ланчем. А вот представительские мероприятия лучше всего назначить в ресторане. Будьте готовы к тому, что Вас могут пригласить вечером на ужин домой к партнеру.
- Бизнес-ланчи обычно недолгие, подаются легкие блюда, часто без алкоголя.
- Считается допустимым опоздать на 15 минут на вечернюю встречу, но опоздание на полчаса уже недопустимо. В этом случае стоит позвонить и предупредить.
- Застольный этикет в Канаде не содержит каких-либо специфических норм. Дождитесь, когда вам укажут место, и только после этого садитесь. Бизнес за столом обычно не обсуждается. На официальных мероприятиях обычно подают что-либо сугубо национальное, например, тихоокеанскую нерку или семгу. Канада более склонна к церемониям, нежели США. Деловые люди здесь, в отличие от своих американских коллег, не склонны переходить на «ты».
- Отличительная черта поведения канадцев в делах - консерватизм. Если вы не хотите что-то есть, или не хотите есть вообще, достаточно сказать «Нет, спасибо». У канадцев вежливый отказ не вызовет раздражения.



# ВРЕМЯ - ДЕНЬГИ

- Кстати, деньги для канадцев, как и прочие материальные блага, чрезвычайно важны. Поскольку в этой стране очень низкий уровень преступности и практически нет коррупции, богатство есть доказательство ума, образования и трудолюбия, а успешных людей все уважают. Работают здесь много и качественно, учатся долго и основательно, времени зря не теряют и потому могут похвастаться достойным уровнем жизни. Следствием такого мировоззрения стала повсеместная пунктуальность: у канадцев не принято опаздывать, также они очень не любят тех, кто имеет такую дурную привычку. Например, если человек опаздывает на деловую встречу больше, чем на 15 минут, его ждать никто не станет и вести с ним дела впоследствии тоже.



# НЮАНСЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В КАНАДЕ

- Канадцы всегда стараются больше узнать о своем партнере, прежде чем начинать с ним общее дело. Будьте готовы предоставить годовые отчеты, каталоги и другие сведения своему будущему партнеру. Иностранные предприниматели не будут тратить время на ненадежных заказчиков или поставщиков, поэтому позаботьтесь о том, чтобы репутация компании была соответствующая. Заручитесь рекомендательными письмами или предоставьте контакты своих прошлых партнеров, чтобы сделка была максимально открытая. Канадцы заинтересованы в долгосрочном сотрудничестве и редко меняют своих партнеров. Так что, если Вам удалось найти с ними общий язык, можно сказать Вам крупно повезло. Вы гарантированно будете застрахованы от мошенничества и нечестных махинаций. От делового общения и репутации представителя компании может зависеть успех всего дела в общем.

# ПОДАРКИ

- Подарки традиционно вручаются после совершения сделки. Также подарок может быть вручен при прибытии. Часто подарки открываются немедленно и демонстрируются окружающим. К выбору подарка нужно подходить тщательно. Хорошим выбором будет подарок с национальным колоритом. В Квебеке, если вы преподнесите в подарок вино, это должно быть наиболее качественное вино из того, что вы можете себе позволить. Если вы хотите подарить цветы, знайте, что белые лилии ассоциируются с похоронами, а красные розы - с романтическими встречами.



**Спасибо за внимание!**

