

Tarptautinis verslo etiketas

Dažno verslininko kasdienybė neatsiejama ne tik nuo bendravimo su užsienio partneriais, bet ir viešėjimo svečiose šalyse. Kartais bendravimas su užsienio partneriais primena ėjimą minų lauku. Visa tai kyla dėl mentaliteto, kultūrinių tradicijų ir verslo etiketo skirtumų. Kaip nepapulti į kultūrinių skirtumų žabangus ir sėkmingai plėtoti tarptautinius santykius svečiose šalyse?

Amerika

Amerikiečiai nepakenčia perdėto mandagumo, todėl pasistenkite, kad jūsų pokalbiai nebūtų pernelyg oficialūs. Tikriausiai partneriai iš JAV jus beveik iš karto pradės vadinti vardu. Tegul tai jūsų nesutrikdo. Tokia kreipimosi forma priimta jų gimtinėje netgi bendraujant su vyresniais žmonėmis. Prisiminkite, kad amerikiečiai turi įprotį įsmeigti žvilgsnį į pašnekovą. Nevenkite kontakto „akis į akį“, kitaip rizikuojate sudaryti nemalonų įspūdį. Be to, nereikia pamiršti ir dar vienos svarbios taisyklės – kalbėkite garsiai. Pagrindinis patarimas pradedančiajam verslininkui Amerikoje: susiraskite gerą advokatą. Jokie rimtesni sandėriai čia nevyksta vien tik rankų paspaudimu. Būkite itin korektiškas su kolegomis: Jungtinėse Valstijose lengva būti apkaltintam rasine, religine ar kultūrine diskriminacija. Čia net draudžiama klausti potencialaus darbuotojo amžiaus. Pašėlę didžiųjų Jungtinių Valstijų miestų verslo tempai dalykiniams pusryčiams iš lovos verčia 7 valandą ryto.

Iš jūsų amerikiečiai tikėsis punctualumo, tačiau, jei nedaug vėluojama į susitikimą dėl itin apkrautos viešojo transporto sistemos, – toleruotina. Renkitės dalykiškai. Verslo pietūs būna iš tiesų dalykiniai, energingos diskusijos užgožia valgymą ir gėrimą. Pašnekovo rūkymas laikomas silpnumo, bet ne įmantrumo, ženklu.

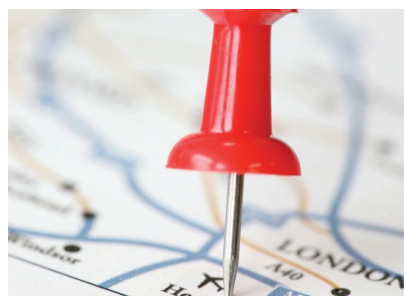
Prancūzija

Prancūzijoje darbo diena prasideda 8:30, o baigiasi 18:30, o nuo 12:30 iki 15:00 visi eina iš biurų pietauti. Pažinties pradžioje į savo partnerius kreipkitės oficialiai: „mesjė“ – į vyrus, „madam“ – į moteris. Prancūzijoje nemėgstama nešnekių žmonių. Kai kurie prancūzai netgi mano, kad tikros pagarbos nusipelno tas asmuo, kuris moka „sužibėti žodžiais“. Susitarkite su tuo, kad prancūzai nepasižymi puikiu punctualumu. Lietuvoje priimta ranką paspausti gana tvirtai, o Prancūzijoje stiprus rankos paspaudimas netoleruotinas. Pagal prancūzų etiketą, į vakarienę reikia pavėluoti ketvirtį valandos.

Anglija

Anglai – labai santūrūs ir konservatyvūs žmonės. Į juos kreipkitės tik oficialiai („misteri“, „mis“, „misis“).

Perdėtas kalbumas Didžiojoje Britanijoje laikomas neišsiauklėjimo požymiu. Britai kalba ramiai ir gana tyliu balsu. Šioje šalyje manoma, jog žmogus turi kalbėti taip, kad jo žodžius girdėtų tik pašnekovas. Anglijoje tiksliai apibrėžtas daiktų, kuriuos galima dovanoti verslo partneriams, sąrašas. Tai užrašų knygelės, bloknotai, kalendoriai, žiebtuvėliai, lazeriniai diskai, firminiai šratinukai, o Kalėdoms – alkoholo



liniai gėrimai ir brangus sūris. Visa kita gali būti palaikyta kyšiu ir bandymu paveikti partnerį.

Ispanija

Neskirkite dalykinio susitikimo vidurdienį. Tuo metu Ispanijoje būna siesta. Šioje šalyje maitinimosi grafikas gerokai pasislinkęs. Pusryčiauti pradama nuo 14 val., o pietauti nuo 22 val. Ispanai gali kalbėti valandų valandas. Įvertinkite tai ir nusiteikite, kad jūsų susitikimas baigsis kur kas vėliau, nei numatyta reglamente. Jeigu savo pašnekovą nutrauksite neišklausę iki galo, tai bus nepagarbos viršūnė. Žinoma, ir kitose šalyse tai laikoma nusižengimu etiketui, bet Ispanijoje į tai žiūrima ypač griežtai.

Šveicarija

Šveicarijoje nepriimta į dalykinį susitikimą ateiti vilkint juodą kostiumą. Šioje šalyje beveik nevarojami spiritiniai gėrimai, todėl nedera partneriams įkyriai siūlyti alkoholio. Jeigu savo draugus iš užsienio kviečiate į restoraną, nesistenkite juos nustebinti pernelyg brangiais ir įvairiais patiekalais – taip tik sugadinsite jų nuomonę apie jus. Sėkminga verslo kontaktų pradžia labai priklauso nuo to, kiek esate perpratę smulkias žaidimo taisykles atitinkamoje kultūrinėje terpėje. Tad kokios gi jos svarbiausiose įvairių žemynų verslo centruose?

Rusija

Posakis, kad rusų siela yra plati kaip

Perkelta į 2 psl.



Tarptautinis verslo etiketas

Atkelta iš 1 psl.



Volgos upė, yra visiškai teisingas. Rusai daug energijos ir dėmesio skiria draugams, tad dalykiniai ryšiai jiems yra neatšiejami nuo asmeninių. Norėdami išlaikyti glaudžius verslo santykius su rusu, intensyviai domėkitės jo asmeniniu gyvenimu. Supraskite, kad rusų verslo bendravimas gerokai skiriasi nuo vakarietiško. Tai, kas rusiško verslo santykiuose vakariečiams atrodo brutalu ir grubu, rusams yra normalu. Verslo santykiai yra tarsi patikrinimas, kuris iš partnerių turi daugiau derybų menui reikalingos jėgos. Todėl būkite mandagūs, bet nepalenkiami derybose! Nors rusų verslininkai dėl užimtumo šiandien alkoholio vartoja mažiau, kone kiekvieno susitikimo metu būsite juo gundomas. Geriausia pasakyti, kad vartojate antibiotikus, – atsisakymas tuomet pasirodys priimtinas. Tačiau jei nuspręsite sudaužti taures su rusais – pasirodysite sakyti tostus. Tai gali būti tostas už draugystę, verslo sėkmę ar gražias rusų moteris. Rusai mano, kad negarbinga priimti verslo pasiūlymą iš karto. Todėl vakarie-



čiui patartina keletą sykių pasiūlyti rusui partneriui papildyti jo taurę gėrimu, lėkštę maistu ir panašiai. Beje, rusai dievina didelės maisto porcijas. Turtingi rusai ypač daug dėmesio skiria aprangai.

Kinija

Rankų paspaudimas – pati dažniausia būsimų verslo partnerių pasisveikinimo Kinijoje forma, kurią žaibiškai lydi apsikeitimas vizitinėmis kortelėmis. Pageidautina, kad vizitinė kortelė būtų atspausdinta iš abiejų pusių – anglų ir kinų kalbomis. Rankų paspaudimas labai svarbus ir apsikeičiant dovanomis. Būtinai turėkite gausybę vizitinių kortelių. Jų pritrūkus kinai manys, kad vengiate užmegzti verslo kontaktą arba dar blogiau – jūsų statusas nėra svarbus. Kinijoje daug dėmesio skiriama kreipiniams. Jeigu dalykinis pašnekovas neturi profesinio statuso (nėra mokslų daktaras, vykdomasis direktorius, korporacijos prezidentas), tuomet vartokite kreipinius „Mr“, „Madam“, „Miss“ ar „Mrs“. Kinijos verslo kultūroje apie asmenį ir jo socialinį statusą sprendžiama pagal emocijas ir veido išraišką. Akivaizdžiai parodytas nusivylimas ir nesusitvarkymas taps pragaištingas derybų metu. Pakeltas balsas, menkiausia agresijos išraiška šioje kultūroje griežtai smerkiama. Kinai prietaringi, tad ne visos dovanos jiems priimtinos. Nedovanokite laikrodžių, nes ši dovana simbolizuoja mirtį, arba apkloto, nes jis partneriui, kaip tikima, atneš finansinių nuostolių.

Vokietija

Vokiškame versle egzistuoja apibrėžta hierarchijos piramidė, kurios viršuje yra administratorius, tačiau visai struktūrai būdingas darnus, tolygus ir keistai atviras bendravimas, kur kiekvienas atlieka savo vaidmenį ir laikosi taisyklių. Vokiečiai labai punktualūs. Jie jaučiasi patogiausiai tada, kai juos supažindina trečias asmuo. Pagal tai, su kuo, kada ir kaip būsite supažindinti, suprasite, kaip esate vokiečių vertinami ir ant kurio hierarchijos laiptelio atsidūrėte. Vokiečiai yra gana santūrūs ir atvirai emocijų nereiškia. Jie taip pat yra geri derybininkai, labai dėmesingi



detalėms, sąžiningi savo sprendimuose. Dirbant su vokiečiais reikia kantrybės, nes pirkdami jie diskutuoja dėl kiekvienos detalės. Derybų metu vokiečiai nemėgsta būti spaudžiami priimti sprendimą, per didelį spaudimą gali neigiamai paveikti derybų eigą. Kreipinio „panelė“ vokiečiai neverta, todėl verslininkė gali tikėtis, kad į ją bus kreiptasi „Frau“, arba „ponia“, nepriklausomai nuo to, ar ji ištekėjusi, ar ne. Svarbu žinoti, kad Vokietijoje neįprasta dovanoti verslo dovanų.

Japonija

Susitinkant su japonų įmonių atstovais, reikia būti punktualiems, nes japonai neigiamai reaguoja į vėlavimą. Jeigu dėl kokių nors priežasčių vėluojama, būtina pranešti iš anksto ir daugiau nebeveluoti. Sveikinantis su japonu, reikia vengti spausti ranką, jie mėgsta nusilenkti. Derybų metu japonai išklauso pasiūlymų iki galo. Nors vadovas linkčioja galva, tai nieko nereiškia. Galvos linkčiojimas reiškia, kad jis suprato, bet nebūtinai pritaria. Japonai stengiasi užmegzti su partneriais žmogiškus santykius. Daug dėmesio skiriama neformaliems santykiams, kurie remiasi asmenine pažintimi. Japonai vengia konfliktinių situacijų, visada siekia kompromiso. Jeigu jiems daromos kokios nuolaidos, tai ir jie linkę atsilyginti tuo pačiu. Japonai turi savitą sprendimų priėmimo sistemą. Svarstant kokią nors problemą, įtraukiama daugybė žmonių – nuo vadovo iki pavaldinių. Numatoma ir tai, kaip priimtus sprendimus realizuoti, todėl jie visada būna įgyvendinami ir efektyvūs. Japonams būdinga vykdyti įsipareigojimus.

Šaltiniai: londoniete.lt ir Eli.lt