

МЕЖДУНАРОДНЫЙ БИЗНЕС-ЭТИКЕТ ЕВРОПЕЙСКИХ СТРАН



Прежде чем начать работу с зарубежными партнерами, необходимо понимать, что любая страна уникальна. В каждой стране есть свои обычаи и традиции. И, несмотря на то, что «этикет» — свод правил, принятых в том или ином обществе, надо понимать, что этикет строится на таких понятиях, как нормы морали, традиции, привычки и нормативные акты.

Чтобы чувствовать себя комфортно с представителями разных стран, особенно на их территории, в первую очередь стоит изучить и ответить на вопросы, связанные с деловым этикетом, принятым в той или иной стране. Внимательность к этим аспектам поможет вам избежать досадных промахов во время переговорного процесса и выстроить взаимовыгодные отношения с вашими новыми партнерами (см. табл. 1).

Безусловно, этот список вопросов можно расширить и сделать более развернутым. Но с моей точки зрения, эти 12 вопросов являются ключевыми при подготовке к первой встрече с зарубежными партнерами.

Конечно, было бы разумно прибегнуть к помощи экспертов в области кросс-культурных коммуникаций и международного делового этикета. Но если у вас нет такой возможности, то можно самостоятельно изучить эту тему или обратиться с этими вопросами либо в по-

ЕЛЕНА ИГНАТЬЕВА,

бизнес-консультант по вопросам этикета, имиджа, PR, подбора и оценки персонала. Автор книг и учебных курсов по деловой этике и этикету. Член Международного сообщества профессионалов в области протокола и этикета (ISPEP) и Международной Независимой Ассоциации Имиджмейкеров (IIAIM). Преподаватель Moscow Business School в рамках MBA по курсу «Международный деловой этикет» и «Деловая этика»
www.ignatyeva.ru
(Москва)



сольство страны, с которой вы собираетесь работать, либо в представительство Торгово-промышленной палаты этой страны.

И не забудьте подготовить для своих сотрудников «Памятку по работе с зарубежными партнерами». Все это поможет вам избежать неловкости и недоразумений при общении с иностранными коллегами.

Сегодня мы постараемся кратко рассказать об особенностях бизнес-этикета →

Табл. 1

№	Форма коммуникаций	Вопрос
1.	Приветствие	Как люди приветствуют друг друга? Как обращаются друг к другу? Какую роль играют визитные карточки?
2.	Уровень формальности	Какого стиля одежды придерживаются? Какого взаимодействия ожидают от вас – формального или неформального?
3.	Подарки	Принято ли дарить подарки в деловых кругах? Какие подарки следует дарить, а каких лучше избегать?
4.	Прикосновения	Каково отношение к тактильным контактам?
5.	Визуальный контакт	Принято ли смотреть прямо в глаза?
6.	Эмоции	Принято ли активно проявлять свои эмоции или лучше их сдерживать?
7.	Молчание и паузы	Вызывает ли молчание неловкость или воспринимается нормально? Считается ли молчание признаком уважения или будет воспринято как оскорбление?
8.	Межличностное расстояние	Какое межличностное расстояние будет комфортным для общения? Насколько близко можно походить к партнеру?
9.	Язык жестов	Какие жесты приняты? Нет ли запретных жестов, которые могут обидеть или оскорбить партнера? Какие жесты являются одобряющими?
10.	Пунктуальность	Стоит ли быть пунктуальным и ожидать от своего партнера того же? Насколько может быть гибок график деловых встреч?
11.	Язык общения	На каком языке следует вести переговоры и деловую документацию?
12.	Внешний вид	Предпочитают консервативный или неформальный стиль? Какие аксессуары/украшения принято использовать в деловом гардеробе?

- шести европейских стран, которые помогут вам произвести хорошее первое впечатление на своих зарубежных партнеров. Статья подготовлена с учетом личного опыта общения бизнес-тренера по международному и деловому этикету с иностранными компаниями.



АНГЛИЯ

Самообладание, сдержанность и обходительность как основные черты английского характера «доброй старой Англии» узаконены в начале XIX века, когда королева Виктория ввела при своем дворе принципы «Джентльменского поведения». Настоящий англичанин должен всегда стоять прямо и гордо держать голову, всем своим видом показывая, что он решителен и готов действовать.

«УМЕНИЕ ДЕРЖАТЬ СЕБЯ В РУКАХ» — ДЕВИЗ ЭТОЙ НАЦИИ. И ЧЕМ ЛУЧШЕ ЧЕЛОВЕК ВЛАДЕЕТ СВОИМИ ЭМОЦИЯМИ, ЧЕМ ОН СДЕРЖАННЕЕ — ТЕМ ОН БОЛЕЕ ДОСТОИН

«Умение держать себя в руках» — девиз этой нации. И чем лучше человек владеет своими эмоциями, чем он сдержаннее — тем он более достоин.

Англичане гордятся своим чистым английским языком. По произношению они могут безошибочно определить, к какому классу общества относится их собеседник. Англичане оставляют право за иностранцами говорить по-английски плохо, поэтому не бойтесь говорить с ними, совершая ошибки. Но вряд ли англичане будут упрощать свою речь, как это делают американцы, чтобы вы поняли, о чем идет речь.

Начиная работать с англичанами, всегда стоит помнить, что в этой стране действует строгое правило: «Соблюдай формальности».

К своим деловым партнерам следует обращаться официально: «мистер» — к мужчинам, «миссис» — к замужней женщине, «мисс» — к незамужней. Если неизвестно социальное положение женщины, то следует обращаться к ней «миссис». Часто используются академические титулы: «профессор», «доктор». Обращение по имени категорически запрещено, если человек не дал вам такого разрешения.

Большое значение имеет, чье имя будет названо первым. В служебной обстановке приоритет при знакомстве отдается клиенту, поскольку именно он более важное лицо. Если приходится представлять своего коллегу лицу, занимающему более высокий пост, первым полагается назвать имя лица, который занимает наиболее высокий ранг.

При первых встречах принято обмениваться непродолжительным рукопожатием, которое сопровождается обменом визитными карточками. При дальнейшем общении достаточно будет устного приветствия. В отличие от представителей Азии и Востока, англичане не будут долго изучать ваши визитные карточки, а сразу ее положат либо в карман, либо на стол переговоров перед собой.

Вторжение в личное пространство у англичан считается неприличным, поэтому следует любые физические контакты с ними свести к минимуму и держаться на расстоянии 1,3-1,5 м, создавая своему английскому партнеру наиболее комфортные условия для общения. Прямой и продолжительный взгляд на своего английского собеседника может быть расценен как агрессия или давление на него.

Общаясь с англичанами, не бойтесь пауз в разговорах — болтливость в Англии считается грубым поведением. Поскольку английские традиции предписывают сдержанность во всем, то англичанам присуща склонность избегать категоричных суждений или отрицаний. Поэтому они довольно часто используют в своей речи такие выражения, как «мне кажется», «я думаю»,

«возможно, вы правы, но...» и т. д.

Все встречи англичане планируют заранее, с четко обозначенной целью. Поэтому с вашей стороны переговоры надо начинать с тщательной подготовки и согласования. В переговорах англичане не терпят притворства и непрофессионализма. Сама английская беседа полна запретов и поначалу может показаться иностранцу бессодержательной и лишённой смысла.

Англичанин с удовольствием будет разговаривать на темы погоды, британской литературы, путешествий, литературы. Можно затронуть темы Северной Ирландии, религии, монархии и расовых проблем — но очень осторожно. Категорически не советуем разговаривать с истинным англичанином на темы, связанные с взаимоотношениями какой-либо из наций Великобритании с другой, темы, касающиеся работы и денег, а также шутить о британской культуре и традициях.

Англичане очень пунктуальны, чего и ждут от своих партнеров, поэтому любое несоблюдение утвержденного регламента переговоров или встреч воспринимается ими как неуважение. По окончании рабочего дня не принято говорить о делах. Для англичанина все разговоры о работе должны заканчиваться с концом рабочего дня — даже если он ужинает со своим деловым партнером.

Несмотря на то, что бизнес-ланчи в ресторанах и пабах довольно популярны, лучше на таких встречах обсудить некоторые детали сделки, а не стараться непременно достичь ее заключения. Если ваш деловой коллега пригласил вас на ланч, не стоит отказываться, но следует запомнить, что вы должны организовать ответное мероприятие. Перед началом встречи всегда следует поинтересоваться, каким временем располагает ваш партнер. Таким вопросом вы покажете, что умеете ценить не только свое время, но и время партнера.

Консерватизм англичан находит отражение и в манере одеваться. Предпочтение отдается черным, синим и коричневым цветам, на первое место ставится качество одежды.

Бизнес-стиль в одежде, несмотря на свою консервативность, отличается элегантностью

и изысканностью. Для мужчин лучше всего использовать темный костюм, белую рубашку и галстук сдержанных расцветок. Для женщин наиболее оптимальным вариантом будет приталенный юбочный костюм с шелковой блузкой. Уместны скромные ювелирные украшения. Особое предпочтение отдается украшениям из жемчуга.

Мужская одежда в большей степени означает принадлежность к какому-нибудь сообществу, клубу. Клубные пиджаки, университетские галстуки, перстни и т. д. — все это понятные для англичанина атрибуты принадлежности к определенному сообществу. Но иностранец не должен стыдиться спросить об этой принадлежности.

Стоит отметить, что иностранцу желательно избегать галстуков в полоску, так как это символизирует британский «полковничий» стиль.

Деловыми подарками при переговорах англичане обычно не обмениваются. Но преподнести подарок к Рождеству вполне уместно. Следует знать, что вы можете и не получить ответного подарка.

Наиболее приемлемые подарки — иллюстрированные альбомы с видами своей родной страны или местности, канцелярские предметы с фирменной символикой.

Никогда не дарите очень дорогие вещи — англичане могут воспринять это не только вульгарным, но и как попытку дать взятку. А слишком мелкий подарок может создать у них впечатление, что вы очень мелочный и жадный человек.





→ **ГЕРМАНИЯ**

Русские по духу гораздо ближе к немцам, чем к представителям других европейских государств. В течение нескольких веков в России живет большое количество немцев, которые играют немаловажную роль во многих областях жизни страны.

Немцы гордятся своей дисциплиной, пунктуальностью и организованностью. Они поддерживают порядок во всем — начиная от улиц города и заканчивая собственной жизнью. Кстати, к жизни немцы относятся чрезвычайно серьезно. Они терпеть не могут неожиданностей и легкомыслия, для них представляется невероятным резко изменить что-то в своей жизни. Все, даже такой спонтанный, казалось бы, процесс, как творчество,

НЕМЦЫ ГОРДЯТСЯ СВОЕЙ ДИСЦИПЛИНОЙ, ПУНКТУАЛЬНОСТЬЮ И ОРГАНИЗОВАННОСТЬЮ. ОНИ ПОДДЕРЖИВАЮТ ПОРЯДОК ВО ВСЕМ — НАЧИНАЯ ОТ УЛИЦ ГОРОДА И ЗАКАНЧИВАЯ СОБСТВЕННОЙ ЖИЗНЬЮ.

должно быть упорядочено. Для немцев соблюдение правил является признаком не только порядочности, но и разумности.

Большинство немцев свободно владеют английским, часто итальянским, французским и русским языками. Они очень доброжелательно относятся к тем, кто пытается говорить с ними на немецком. Поэтому если вы вручите немецким партнерам визитные карточки на английском языке — это будет воспринято вполне нормально. Но при подготовке презентации или деловой документации необходимо уточнить, на каком языке следует это сделать — на английском или немецком.

Общепринятое обращение — на «вы». Предложить перейти на «ты» может только более

старший по возрасту или положению собеседник. В таком случае это можно будет расценивать как некий ритуал заключения дружбы, что для немцев является серьезным шагом.

Формы обращения:

- мистер/господин — «герр»;
- мисс/госпожа — «фрау»;
- миссис/незамужняя дама — «фрейлейн».

При деловом общении следует употреблять обращение «герр», прибавляя к нему профессиональный титул и фамилию.

При знакомстве или представлении распространено рукопожатие, более продолжительное, чем английское, но не такое эмоциональное, как итальянское.

Пунктуальность и строгий порядок у немцев распространяется абсолютно на все. Немцы не любят нарушения порядка, и фраза «Ordnung muss sein» — «порядок есть порядок» — как нельзя лучше характеризует отношение немцев к жизни и бизнесу.

Деловые встречи назначаются заранее, они начинаются и заканчиваются в строго определенное время. Немцы, пожалуй, самый пунктуальный народ, и если вы хотите заслужить уважение в их глазах, то проявите такую же пунктуальность со своей стороны. При опоздании извинения принимаются с трудом.

Во время деловой беседы немцы говорят мало и, в основном, только по делу. Они практически не шутят и очень редко говорят комплименты. Они не переносят лжи или неточностей и если заметят за вами ошибку, то обязательно тут же поправят со свойственной им прямолинейностью. Если они с чем-то не согласны, то без колебаний заявят: «Вы не правы!»

Деловые встречи с немцами всегда носят формальный характер, с четким соблюдением повестки дня. Цель первой встречи — изучить различные мнения с целью принятия решения.

Отрицательно немцы относятся к прерыванию работы, к отклонению от рабочего плана, поэтому не любят, когда участники

переговоров, конференций, различных собраний переговориваются, звонят по телефону, выходят из помещения, рисуют в блокноте.

Немецкие служащие и бизнесмены очень консервативны в выборе одежды. Немецкий стиль одежды можно охарактеризовать двумя словами — сдержанность и консерватизм. В стиле одежде в первую очередь ценится качество и удобство. Блеск и роскошь вечерних нарядов здесь сводится к минимуму. Немцы очень любят соединять различные фактуры — трикотаж с замшей, с кожей. А вот неаккуратность в одежде считается таким же грехом, как и небрежная работа. В бизнесе мужчины носят темные строгие костюмы и галстуки, женщины — деловые костюмы, чаще с брюками, немецкого кроя.

Стоит отметить, что почти все представители европейских стран очень настороженно относятся к дорогим подаркам. Дорогой подарок, стоимость которого более 100-150 долларов, в бизнес-среде расценивается как взятка.

Обычно немцы не обмениваются подарками на деловых встречах и переговорах, но можно вручить небольшой подарок с символикой вашей компании после успешного завершения переговоров.



ИСПАНИЯ

Испанцы — нация индивидуалистов, поэтому такого понятия, как «типичный испанец», просто не существует. Индивидуализм лежит в основе их характера — отсюда их нетерпимость к критике, страсть к беспардонным нравоучениям и отсутствие каких-либо угрызений совести.

Испанский стиль делового общения можно назвать дружески-неформальным, поэтому отправляя деловое письмо по электронной почте, желательно сделать его немного теплее, чем если бы вы отправляли такое сообщение в США или Англию. В бизнесе родственные отношения, долготелая дружба намного важнее образования, ума и опыта. Довольно

часто деловые вопросы решаются за обедом или ужином. А вот оформление документов и уточнение деталей происходит позднее, уже в самом офисе.

Для того чтобы вести дела в Испании, сначала необходимо завоевать доверие своего испанского партнера. Очень важно, чтобы ваши отношения базировались на доверии. Не следует быть чрезмерно напористым. Это может расценено как удар по самолюбию. Испанцы испытывают чувство гордости за свои личные качества, особенно что касается их личной чести, в большей мере, чем за свой бизнес или технические умения. Человеческий фактор для испанца крайне важен, а чашечка выпитого с вами кофе может значить больше, чем обмен сотней электронных посланий или факсов.

ЭНЕРГИЯ И ЭМОЦИИ У ИСПАНЦЕВ ХЛЕЩУТ ЧЕРЕЗ КРАЙ. ОНИ ТО И ДЕЛО МЕНЯЮТ СВОЕ МНЕНИЕ, И НИ О КАКОЙ ОРГАНИЗОВАННОСТИ НЕ МОЖЕТ ИДТИ И РЕЧИ. ВСЕХ ИСПАНЦЕВ РОДНИТ ИХ НЕПРЕДСКАЗУЕМОСТЬ

Энергия и эмоции у испанцев так и хлещут через край. Они то и дело меняют свое мнение, и ни о какой организованности не может идти и речи. Единственное, что роднит всех испанцев, — это их непредсказуемость.

Во время первых деловых контактов с испанцами вас поначалу может шокировать непунктуальность испанцев, их нетерпение любых правил и инструкций, а также манера общения. Переговоры с испанскими менеджерами проходят в довольно шумной обстановке, с постоянными перебиваниями собеседника и постоянно заглядывающими другими сотрудниками, которые желают внести свой вклад в процесс переговоров. →

→ При первой встрече испанцы начинают деловую встречу длинным вступлением, рассказывая о статусе своей компании, деятельности, а также определяют свои цели. Со своей стороны вы должны сделать то же самое. Главное — во время встречи найти общие точки соприкосновения, которые можно позднее комментировать. Но только комментировать, а не спорить!

Во время переговоров очень важно установить зрительный контакт со своим собеседником — испанцы хотят знать, кто перед ними.

КРОМЕ ТРАДИЦИОННОГО РУКОПОЖАТИЯ, ПРИВЕТСТВИЕ В ИСПАНИИ НЕРЕДКО СОПРОВОЖДАЕТСЯ ОБЪЯТИЯМИ И ГРОМКИМ ВЫРАЖЕНИЕМ РАДОСТИ, ЧТО ХАРАКТЕРНО ДЛЯ ВСТРЕЧ ДРУЗЕЙ И ХОРОШИХ ЗНАКОМЫХ

Кроме традиционного рукопожатия, типичного для деловых встреч, приветствие в Испании нередко сопровождается объятиями и громким выражением радости, что характерно для встреч друзей и хороших знакомых. Визитные карточки не так распространены, как в Германии, Швейцарии, Англии, но вручение визитных карточек придаст вам большую статусность. Испанцы хотят знать, с кем они имеют дело и какой у вас статус в компании. В Барселоне и Мадриде многие бизнесмены неплохо говорят на английском языке, но если вы готовите презентацию для испанцев, то лучше сделать ее на их родном языке с большим количеством цветных иллюстраций, которые испанцы понимают лучше, чем графики и цифры.

Женщины при встрече приветствуют друг друга и мужчин поцелуями в обе щеки. Не стоит путать: в России принято целовать три раза, в Испании — два. Мужчины кроме рукопожатия могут еще и громко хлопнуть друг друга по плечу. Довольно часто в беседе, акцентируя суть сказанного, испанцы могут прикасаться к вашей руке.

При обращении к близким друзьям, родственникам и детям испанцы используют личное местоимение «ты». Принятое официальное обращение «ваша милость» обычно сокращается до «вы», и на «ты» можно переходить только после того, как сам испанец предложил вам это сделать.

Формы обращения:

- господин — «сеньор»;
- госпожа — «сеньора»;
- к незамужней девушке — «сеньорита»;
- к молодому человеку — «сеньорито».

Обращения «синьор/синьора/синьорита/синьорито» могут сочетаться с полным именем или только с фамилий.

Несмотря на то, что Испания — довольно жаркая страна по российским меркам, внешний вид делового человека очень важен для испанца. При деловой встрече для мужчин обязательно наличие строгого делового темного костюма или темно-синего блейзера, белая рубашка с обязательным галстуком, начищенная до блеска обувь.

Женщина на деловую встречу должна быть одета в строгий деловой костюм или платье полуприлегающего силуэта — и обязательно нейлоновые чулки. Символами успеха является дорогая одежда, часы, машина и дорогие ювелирные украшения для женщин.

Подарки обычно не дарят при первой встрече, но позже они послужат знаком внимания и желания установить более тесные дружеские отношения. Подарок можно преподнести и в конце успешных переговоров. Получив подарок, следует его сразу же открыть.

Не стоит дарить слишком дорогие или экстравагантные подарки — их могут расценить как взятку.

Наиболее приемлемые подарки:

- иллюстрированные альбомы с видами своей родной страны или местности;
- различные музыкальные записи и диски, связанные с вашей родиной;
- изделия народных умельцев;
- подарки, рекламирующие вашу компанию. **Я№1**

Окончание в следующем номере.