

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.

*Окончание. Начало — в ноябрьском номере Бизнес-издания «Я — номер один»



ИТАЛИЯ

Итальянцы по праву гордятся своей историей, они — прямые наследники древних римлян и живут на земле Римской империи, впитывая дух ушедшей эпохи вместе с воздухом, солнцем и водой. Итальянские города в большинстве своем расположены на местах древнеримских и даже более древних поселений, и итальянцы бережно хранят названия и исторические памятники этой могущественной цивилизации.

Для итальянца сдерживать эмоции равнозначно лицемерию. **Итальянский темперамент — это, пожалуй, главная черта, характеризующая этот народ.** Возможно, благодаря своей эмоциональной открытости итальянцы — очень живой, разговорчивый и дружелюбный народ.

При первых встречах вас может удивить или даже шокировать их любовь к объятиям и поцелуям. Даже если вы виделись с итальянцем только однажды, то при очередной встрече он обрадуется вам словно близкому другу, с которым не виделся довольно давно. И неважно, с какой целью вы встретились — это может быть и случайная встреча, и деловое мероприятие. При этом, если ваше приветствие покажется итальянцу недостаточно эмоциональным, то он может обидеться или подумать, что чем-то обидел вас.

Личное пространство итальянцев гораздо меньше, чем у американца и даже у русского, при этом они активно жестикулируют во время разговора, но не стоит пытаться копировать их жестикуляцию — это может быть воспринято как оскорбление.

В Италии очень ценятся семейные отношения. Причем не только с близкими родственниками, но и всевозможными дядями, тетями и т. д. Очень развит семейный бизнес: многие фирмы, в том числе получившие мировую известность, состоят только из членов семьи. Если же итальянец занимает важный пост в крупном бизнесе, то он так же стара-

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)



ется обеспечить своих родственников работой в этой фирме.

В общении у итальянцев присутствуют три формы обращения: «tu» («ты»), «voi» («вы») и «lei» (уважительная форма обращения). Форма «tu» употребляется среди родственников, друзей и молодежи. Сегодня форма обращения «lei» более предпочтительнее, чем «voi». Представляясь, называйте только свою фамилию, например «Иванов», а затем происходит ритуал рукопожатия и обмен визитными карточками. В Италии рукопожатием обмениваются даже женщины. Целовать руку женщине можно только в нерабочей обстановке. Во время общения с итальянцем лучше смотреть собеседнику в глаза, иначе он может подумать, что вы что-то скрываете либо вам не интересно то, что он говорит.

Принятые в Италии обращения: «сеньор», «сеньора» (к замужней даме) и «сеньорина» (если дама не замужем).

Если же у собеседника есть университетская степень, то подойдут следующие обращения, например:

Доктор медицинский наук	Профессоре
Степень по гуманитарным наукам	Дотторе
Степень по праву	Авvocato
Степень по техническим наукам	Инженери

Если вы не знаете точной квалификации своего собеседника, имеющего университетскую степень, то подойдет обращение «дотторе». «Профессоре» называют всех учителей, и не только университетских преподавателей; «маэстро» — вели-



→ чают не только дирижеров и композиторов, но и людей других специальностей, даже тренеров по дзюдо; «инженеры» — очень почетный титул, отражающий высокий статус людей с инженерным образованием.

Итальянцы часто непунктуальны, в том числе и на деловых встречах, но от вас будут ждать пунктуальности. Если же вы опаздываете, то просто позвоните и предупредите партнера, это будет воспринято с пониманием.

Итальянские бизнесмены также разговорчивы и любят решать деловые вопросы в неофициальной обстановке. И если первая встреча, как правило, проходит в офисе или на предприятии, то последующие — в кафе или ресторане. Деловой обед может длиться два-три часа.

Общение на деловых встречах, в отличие от того, как это происходит у американских партнеров, не столь структурировано и обычно начинается после довольно длительных бесед на общие темы. А все важные решения итальянцы обычно принимают еще до встречи.

Итальянские бизнесмены большое значение придают визитным карточкам и с большим уважением отнесутся к вам, если ваша карточка будет на итальянском языке. Хотя, вполне нормально относятся и к английскому тексту. Визитками обмениваются при первой встрече и только при деловом общении. Но следует знать, что далеко не все итальянцы, даже в бизнесе, хорошо знают

английский язык, поэтому без переводчика вам вряд ли обойтись, если вы не знаете итальянского.

Важной составляющей итальянской натуры является стремление сохранить «bella figura» (дословно — «прекрасная фигура», русский синоним — «держаться фасон»). Прежде всего, он включает в себя манеру одеваться. Одежда должна быть красивой во всех жизненных ситуациях.

Хорошая обувь — неотъемлемая часть образа, поэтому заслуживает особого внимания.

Среди итальянок особым вниманием пользуются такие детали туалета, как разнообразные накидки, палантины, платки и шарфы.

Италия, пожалуй, единственная страна в Европе, где женщины предпочитают брюкам юбки. Поэтому дамам не стоит одеваться в мужском стиле — это может быть воспринято как признак дурного вкуса.

Сами итальянцы умеют и любят носить ювелирные изделия. Причем иногда складывается впечатление, что мужчины в Италии любят подобные вещи даже больше, чем женщины.

Итальянец непременно отметит вашу манеру одеваться и то, насколько продуман ваш костюм, и будет судить о вас соответственно. Любая изящная деталь вашего туалета обязательно будет по достоинству оценена. Так что, собираясь на встречу с итальянцем или итальянкой (будь то деловые переговоры или светская вечеринка), отнеситесь серьезно к тому, как одеться.

При деловом общении обмен деловыми подарками обычно не происходит на первой встрече, но лучше упаковать небольшой подарок в свой кейс. В этом случае вы сможете ответить подарком на подарок. Подарки должны быть с хорошим брендом, но маленькими и не очень дорогими.

ПРЕДПОЧТИТЕЛЬНО ДАРИТЬ

- канцелярские принадлежности;
- записи музыки;
- картины в рамках;
- книги;
- виски, коньяк, другой высококачественный алкоголь; →



→ **☛** водка приветствуется, а вот дарить российское шампанское и вина не стоит: итальянцы очень чувствительны к винам, и угодить в этом им сложно.

Итальянцы любят дарить и принимать подарки, но если вам преподносят подарок или оказывают услугу, то наверняка будут ждать от вас благодарности в виде ответной услуги — таким образом, вы как бы попадаете в зависимость от дарителя.



ФРАНЦИЯ

Франция считается родиной этикета, а настоящий очаг культуры — Париж — на сегодняшний день имеет самое большое в мире число культурных заведений, среди которых знаменитый университет Сорбонна и, конечно же, Лувр, в котором хранятся бесценные шедевры искусства со всего мира. Французский язык долгое время был языком дипломатической переписки. Все это не могло не отразиться на национальных чертах характера.

Французы искренне убеждены в собственном превосходстве над остальными народами. **Понятие la force («сила, власть, держава»)** лежит в основе всего, что французы сделали. **La force — суть их жизни.** Это распространяется на все, что касается вкусов: одежды, музыки, еды и т. д. Они считают себя единственной по-настоящему ци-

вильзованной нацией, которая призвана вести за собой остальных. При этом они мало знают о других народах, их образовательная система не направлена на изучение истории и географии малых стран и тех, которые принадлежали другим империям.

В целом французы общительны и раскрепощены, они превращают любое торжество в настоящий спектакль, наслаждаясь новыми ролями и костюмами.

Французы создают впечатление плохих слушателей: во время беседы они без конца перебивают друг друга, но это говорит о том, что они, напротив, чрезвычайно увлечены темой разговора и им тоже не терпится высказаться. Поэтому не стоит сердиться, даже если вас перебивают во время деловой беседы, — во Франции так принято.

На пунктуальность у французов также распространяются свои правила. Пунктуальность считается проявлением вежливости. И поэтому чем выше статус гостя, тем позже он может прийти на встречу. Но только-только начиная работать с французской стороной, не стоит злоупотреблять этим правилом, особенно если вы приехали для переговоров во Францию.

В деловой жизни Франции огромное значение имеют личные связи, поэтому очень хорошо, если вы будете представлены французской стороне уважаемым для нее человеком.

Общение для французов всегда начинается с рукопожатия. Это еще один ритуал, с которого начинается любое общение и который соблюдается при любой встрече. При этом рукопожатие должно быть только одним — пожать кому-то руку дважды за один день считается проявлением невоспитанности. Французское рукопожатие более легкое и быстрое, чем русское. Мужчина может первым протянуть руку женщине, а вместо того, чтобы пожать руку, может галантно поцеловать ее. Французы также часто целуются при встрече, троекратно, в обе щеки, начиная с левой. →



→ Для встречи с французскими партнерами, особенно, если она происходит во Франции, рекомендуется сделать визитки на французском языке и указать на карточке высшее учебное заведение, в котором вы получили образование, — они очень большое значение придают образованности собеседника. Двухсторонние визитки или их отсутствие они воспринимают как знак неуважения. Стоит запастись большим количеством карточек — французы обмениваются ими при любом удобном случае. И будет достаточно неудобно, если у вас не окажется ответной визитки, французом это может быть расценено как явный признак неуважения.

Французские бизнесмены, как правило, отлично владеют английским языком, но переговоры предпочитают вести

при спорах отвечайте спокойно и логично, не стоит делать эмоциональных и неожиданных выпадов.

Нередко во время обсуждения вопросов французы перебивают собеседников, высказывая критические замечания или приводя контраргументы. Это не должно восприниматься как неуважение (об этом уже говорилось выше): во Франции так принято.

Во Франции нужно вести себя крайне официально, обращаясь только по фамилии. К старшему французскому руководству необходимо относиться подчеркнуто вежливо.

При обсуждении требуется придерживаться строгой логики. В то же время следует помнить, что французы очень общительны и любят интересные разговоры.

Нельзя вступать с французом в открытый спор. Не нужно высказываться в категоричной форме, если вы даже полностью уверены в своей правоте.

Для французов очень значим почерк партнера, так как они считают, что графология дает представление о характере человека. Из-за не понравившегося почерка они могут без раздумий отменить встречу.

Деловые переговоры в основном ведутся на родном языке. И не только из-за особого отношения французов к своему языку, но еще и потому, что французский язык — точный язык, а французы во всем стараются быть точными.

И еще одно важное замечание: никогда не переходите на «ты» первыми. Если же ваш французский партнер перешел на «ты» сам, то, кроме деловых отношений, предлагаются и дружеские.

В деловом общении приняты обращения без фамилий, с использованием титулов, званий и приставок «месье», «мадам» или «мадемуазель» — для девушек младше восемнадцати лет или официанток. Если вы сомневаетесь в выборе титула, то можно смело назвать собеседника «господин профессор». Лишний титул будет гораздо лучше, чем пропущенный.

ДЛЯ ФРАНЦУЗОВ ОЧЕНЬ ЗНАЧИМ ПОЧЕРК ПАРТНЕРА, ТАК КАК ОНИ СЧИТАЮТ, ЧТО ГРАФОЛОГИЯ ДАЕТ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ О ХАРАКТЕРЕ ЧЕЛОВЕКА. ИЗ-ЗА НЕПОНРАВИВШЕГОСЯ ПОЧЕРКА ОНИ МОГУТ БЕЗ РАЗДУМИЙ ОТМЕНИТЬ ВСТРЕЧУ

на французском. Они очень трепетно относятся к своему языку и могут поправлять ваше произношение по ходу беседы, на что не стоит обижаться.

В отличие от американцев, они стараются избегать рискованных финансовых операций и не сразу позволяют убедить себя в целесообразности сделанных предложений, предпочитая аргументировано и всесторонне обсудить каждую деталь предстоящей сделки. Французы искусно отстаивают тот или иной принцип или свою позицию, но не склонны к торгу. В результате оказывается, что они достаточно жестко ведут переговоры и, как правило, не имеют запасной позиции. Поэтому



ШВЕЙЦАРИЯ

Швейцария — это конфедерация, состоящая из двадцати трех кантонов, три из которых подразделены на три подкантона. Швейцарские кантоны объединяют более 3000 местных общин.

Швейцарцы чрезвычайно заботятся о впечатлении, которое они производят на других. Они убеждены, что со всего света на них устремлены пристальные взгляды, и, причем, критические. Скорее всего, такое мнение сложилось у них потому, что они сами весьма критически взирают на весь остальной мир.

В Швейцарии официально разговаривают на немецком, французском и итальянском языках.

Швейцарцы очень серьезно и ответственно подходят к любому делу. Они полагают, что в мире много людей, которые вместо того, чтобы усердно трудиться и готовиться к какому-нибудь несчастью, проводят время в праздности и безделье. К тому же швейцарцев заслуженно считают вежливым и пунктуальным народом.

Кроме того, черты характера швейцарцев во многом зависят от близости расположения к той или иной стране. Близость к Италии делает швейцарцев более похожими на итальянцев, к Германии — придает схожесть с немцами, а к Франции — с французами.

Семья, упорный труд, бережливость — вот самые главные ценности швейцарцев. Они стараются сберечь все, что только можно: время, природу, здоровье и, прежде всего, деньги.

В Швейцарии, прежде чем что-либо сделать, необходимо сначала получить разрешение на задуманное действие. Поэтому для налаживания деловых контактов со Швейцарией лучше прибегнуть к помощи Российско-Швейцарской Бизнес Ассоциации (SRBA).

При всей своей серьезности швейцарцы вежливы и дружелюбны. Они очень любят

рукопожатия и используют их при каждом возможном случае — даже младшие школьники при встрече и прощании пожимают друг другу руки.

Однако вежливость их заканчивается, как только выходит время переговоров. В этот момент они могут совершенно невозмутимо встать, собрать документы и уйти, не обращая на вас никакого внимания.

Работать со швейцарцами очень сложно и лучше делать это через посредников. Они очень долго присматриваются к партнеру, прежде чем начать сотрудничество, а отношения даже спустя много лет могут оставаться довольно сухими. Особенно сложно в этой стране доказать свой профессионализм русской женщине-бизнесмену, и причины этому заложены в самой политике страны. Устанавливая со швейцарцами деловые контакты, необходимо помнить о ряде особенностей: швейцарцы более сдержанны, бережливы, держат дистанцию. Они значительно сложнее, чем кто-либо, устанавливают дружеские отношения.

Для переговоров воспользуйтесь услугами переводчика, владеющего диалектом того кантона, с представителями которого вы собираетесь общаться. Лучше, если переводчик будет немцем, так как они более лояльны к русским, а хорошее отношение во время



→ переговоров со швейцарцами вам пригодится. Все документы должны быть составлены на языке кантона ваших партнеров.

Визитки могут быть на английском языке. При этом швейцарцы будут польщены, если вы заговорите с ними на их родном языке: будь это французский, итальянский или немецкий.

Переговоры они ведут быстро и сразу приступают к делу. Для швейцарцев важно показать, насколько успешна их компания, а не удивить широтой гостеприимства, так как это, по их убеждению, пустая трата денег.

Переговоры ведутся в быстром темпе, а деловые встречи короткие, четко распланированные и нацеленные на определенную задачу. При подготовке к переговорам необходимо максимально четко сформулировать вопросы, а материалы должны быть подробными и полными.

НА ИМЕНА ШВЕЙЦАРЦЫ ПЕРЕХОДЯТ ТОЛЬКО ПОСЛЕ ОЧЕНЬ ДОЛГОГО И БЛИЗКОГО ОБЩЕНИЯ, ОДНАКО ИМЕНА НЕОБХОДИМО ЗАПОМИНАТЬ СРАЗУ, ПОТОМУ КАК, ДАЖЕ ОБРАЩАЯСЬ К ШВЕЙЦАРЦУ С ПРОСТЫМ ПРИВЕТСТВИЕМ «ДОБРОЕ УТРО» ИЛИ «ЗДРАВСТВУЙТЕ», НУЖНО НАЗЫВАТЬ ЕГО ПО ИМЕНИ

Со швейцарцами не стоит шутить — они слишком серьезны, тем более во время обсуждения дел. Не стоит также в разговоре затрагивать личные темы, банковскую систему и нейтралитет Швейцарии.

При общении необходимо быть очень внимательным к построению фраз. В лексиконе швейцарцев встречается множество безобидных на первый взгляд оборотов, которые на самом деле могут выражать серьезную

критику в ваш адрес. Вы также можете ненароком обидеть швейцарца ненавязчивым с вашей точки зрения вопросом или рассуждением, смысл которых можно расценить как критику.

В деловом общении принято использовать профессиональные титулы и вежливую форму обращения на «вы», которую следует строго соблюдать до тех пор, пока вы обоюднo не решите перейти на «ты». На имена швейцарцы переходят только после очень долгого и близкого общения, однако имена необходимо запоминать сразу, потому как, даже обращаясь к швейцарцу с простым приветствием «доброе утро» или «здравствуйте», нужно называть его по имени.

Обращение также зависит от региона и кантона, к которому относится ваш собеседник:

Французский — мсье, мадам

Немецкий — герр, фрау

Итальянский — синьор, синьора.

В деловом общении швейцарцы придерживаются консервативного стиля одежды, а в повседневности предпочитают не заострять на этом внимания и могут одеваться довольно небрежно. Деловой костюм должен быть элегантным, но не вызывающим. Женщины носят скромные, но довольно дорогие костюмы, высокие каблуки, минимум аксессуаров и ювелирных изделий. Швейцарцы не обращают внимания на хвастовство и даже если и покупают очень дорогие вещи, то точно не ради того, чтобы продемонстрировать это окружающим. О цене своих приобретений они вообще предпочитают не распространяться.

Дарить подарки при деловом общении в Швейцарии не принято, но с собой можно иметь небольшой подарок на всякий случай. Это может быть качественный и крепкий алкоголь, красивая книга или канцелярские принадлежности. Не стоит дарить дорогие подарки — это считается вульгарным, а также какие-либо острые предметы. **Я№1**