

Деловой этикет за рубежом

Основные правила делового этикета являются универсальными. Но в разных странах на деловой этикет влияют национальные традиции, религиозные воззрения, образ жизни, психология, менталитет, культура.

Иностранному гостю всегда следует проявлять внимание к хозяевам страны, интерес к национальной культуре и уважение к обычаям.

Общение с представителями других стран требует не только знания иностранных языков, но и умения вести себя тактично, естественно и достойно, а также предварительного изучения особенностей национального характера, специфики их образа жизни и манеры поведения.

Сравнительная характеристика норм, принятых в деловом этикете иностранных государств

Страна	Особенности	Принято	Неприемлемо	Прочее
Англия	<p>С абсолютной точностью соблюдают установленные правила и законы.</p> <p>Полагаются на честность партнера, не терпят коварства и хитрости.</p> <p>Уважают мнение собеседника.</p> <p>Сдержанны в беседе, в поведении за столом.</p> <p>Физические контакты при общении сводят к минимуму.</p> <p>Решения принимают медленно.</p> <p>Придерживаются умеренно официального, осторожного, запланированного стиля бизнеса.</p> <p>Степень важности признаков при выборе этикетного знака: 1) социальный статус; 2) пол; 3) возраст.</p>	<p>Обращаться официально: мистер, миссис, мисс.</p> <p>Рукопожатие при первой встрече, в дальнейшем – устное приветствие.</p> <p>Изъясняться намеками и недомолвками, используется подтекст.</p> <p>Разговаривать о делах только в рабочее время.</p>	<p>Обращаться по имени.</p> <p>Задавать вопросы о частной жизни собеседника.</p> <p>Целовать дамам руки или публично делать комплименты: «Какое у вас платье!».</p> <p>Излишняя жестикуляция, болтливость.</p>	<p>Англичане не пишут свой обратный адрес на конверте.</p> <p>Следует придерживаться правила «Соблюдай формальности».</p>
Франция	<p>Ироничны.</p> <p>Патриотичны.</p>	<p>Деловые переговоры начинаются в 11.00.</p> <p>На ужин надо прибыть на</p>	<p>Панибратство после короткого знакомства.</p>	<p>Вести переговоры на французском языке.</p> <p>Материалы, используемые на</p>

Страна	Особенности	Принято	Неприемлемо	Прочее
	<p>Непунктуальны.</p> <p>Бережно относятся к деньгам.</p> <p>Осторожны при ведении дел.</p> <p>Не торгуются.</p> <p>Переговоры ведут весьма жестко.</p> <p>Ценят честный труд, вежливость, личную свободу.</p> <p>Степень важности признаков при выборе этикетного знака: Социальный статус = Пол</p>	<p>15 мин. позднее назначенного времени.</p> <p>Важно рукопожатие.</p> <p>Собеседник никогда не будет прямо говорить о проблеме, начнет говорить к концу обеда.</p> <p>Не обсуждают личные проблемы.</p> <p>Говорят о культуре, искусстве.</p> <p>Счет оплачивает приглашающая сторона.</p> <p>Соблюдают дистанцию.</p>	<p>Давление в ходе переговоров.</p>	<p>переговорах, лучше подготовить на французском языке.</p>
Германия	<p>Трудолюбивы, пунктуальны, рациональны, организованны.</p> <p>Продумывают все до мелочей.</p> <p>Больше доверяют должностным обязанностям, чем взаимоотношениям.</p> <p>Стиль бизнеса – умеренно</p>	<p>Представление и знакомство соответствует международным нормам: рукопожатие и обмен визитками.</p> <p>При обращении называть титул каждого. Если нет титула, то обращаются</p>	<p>Проявлять интерес к личной жизни.</p> <p>Опаздывать.</p>	<p>Предпочитают начинать сотрудничество с пилотного проекта.</p>

Страна	Особенности	Принято	Неприемлемо	Прочее
	официальный, осторожный, запланированный.	«Herr Doctor» в любом случае.		
	Любят говорить о музыке, цветах, животных.	Деловые встречи назначают с 11.00 до 13.00 и с 15.00 до 17.00.		
		Каждый оплачивает свой счет в ресторане.		
Италия	Экспрессивны, сообразительны, вежливы, вспыльчивы и мстительны.	При представлении необходимо назвать только фамилию и обменяться рукопожатиями.		
	Деловые итальянцы отличаются определенной сдержанностью.	Деловые встречи должны проходить на равных.		
	Могут опаздывать на встречи.			
	Быстро решают организационные вопросы.			
	Придают большое значение неформальным отношениям.			
Испания	Исполнительны. Могут опоздать на встречу на 15 мин.	Знакомство – рукопожатие и обмен визитными карточками.	Наносить визит в послеобеденное время. Говорить о корриде, политике, личной жизни.	

Страна	Особенности	Принято	Неприемлемо	Прочее
Голландия	Любят сдержанность.	Соблюдать исключительную точность.	Опоздание на встречу. Рукопожатия. Комплименты.	
Америка	Ненавидят чопорность. Стиль бизнеса менее формальный и более экспрессивный.	Обращаться по имени. Смотреть «в упор». Смотреть «глаза в глаза». Сразу переходить к теме разговора. Говорить громко.	Целовать руку женщине.	
Китай	Принимают решение после досконального изучения всех аспектов. Обладают опытными и хорошо подготовленными в коммерческом отношении кадрами.	Налаживать дружественные неформальные отношения. Одеваться просто. Костюм с галстуком обязателен на официальные приемы.		Для повышения эффективности встречи можно направить подробное и конкретное описание предложения за 3-4 недели до переговоров. Могут задавать личные вопросы.

Страна	Особенности	Принято	Неприемлемо	Прочее
Япония	<p>Привносят в деловые отношения дух гармонии, устанавливают между партнерами «человеческие отношения».</p> <p>Вежливы.</p>	<p>Обмен визитными карточками при знакомстве.</p> <p>Поклон при встрече.</p> <p>Если невозможно прибыть вовремя, следует предупредить, а продолжительность встречи сократить на время опоздания.</p> <p>Необходимо демонстрировать доброжелательность, практичность, искренность, общительность.</p>	<p>Опаздывать.</p> <p>Рукопожатия.</p> <p>Давление, принуждение к конкретным действиям.</p> <p>Разбирать человеческие проблемы холодно и безучастно.</p>	
Швейцария	<p>Сочетаются стили поведения жителей Германии, Франции, Италии.</p>		<p>Надевать черный костюм.</p> <p>Предлагать спиртные напитки.</p> <p>Стремиться удивить слишком дорогими и разнообразными блюдами в ресторане.</p>	