

# Тест на знание бизнес-этикета

Текст | Анна ФОМИЧЁВА, руководитель международного консалтингового центра «Бизнес Логистика»

**Владение бизнес-этикетом при ведении переговоров с российскими партнерами — это лишь половина успеха в деле достижения договоренностей с партнерами иностранными.**

Считается, что глобализация настолько сильно повлияла на людей, что разница менталитетов постепенно нивелировалась: все прекрасно знают английский, придерживаются общепринятых норм ведения бизнеса и стремятся к открытому и свободному диалогу. Однако в большинстве случаев это не так. Люди в разных странах все еще с трудом понимают друг друга, ведь их стиль жизни и образ мышления складывались веками, а несколько десятилетий жизни в глобальном мире, который недавно вновь пошатнулся, не смогут кардинальным образом изменить их поведение.

## Восток — дело тонкое?

Китайская экономика одна из передовых в мире. Китайские бизнесмены понимают, что на их товары есть спрос, поэтому при ведении переговоров они не бросаются рассматривать каждое предложение, а сначала присматриваются к партнеру.

При ведении переговоров с китайской стороной несложно получить скидку. Искусственное завышение цен — обычная практика. Однако о том, что качество товаров будет сомнительным, вас никто предупреждать не станет. Вы поймете это позже, в момент вскрытия контейнера.

Выбор места переговоров — очень важная деталь процесса. Если эта обязанность лежит на стороне иностранного партнера, убедитесь, что вас уведомили о регламенте. Если вы не знали заранее о том, что программой предусмотрен ужин или обед, вы имеете право отказаться от угощения.

Когда вы выбираете место ведения переговоров, не скупитесь. Арендуйте специальную комнату в отеле, офис в бизнес-центре либо воспользуйтесь услугами посольства. Это продемонстрирует серьезность ваших намерений.

Китайцы часто ведут «пустые переговоры» ради практики или пытаются склонить вас на невыгодные условия путем шантажа. Застраховаться от таких проблем поможет использование их же тактики. Если вы увидите, что ваш партнер предпринимает подобные шаги, не забудьте уведо-

мить его, что рассматриваете еще ряд предложений, гораздо более выгодных, и склоняетесь к согласию.

Не стоит сообщать китайским партнерам точную дату своего отъезда, иначе они могут прибегнуть к тактике затягивания переговорного процесса, дабы вынудить вас пойти на уступки. Проще всего перенести отлет, когда вы уверены, что подписание контракта — лишь вопрос времени.

Если вы чувствуете, что партнеры выказывают недовольство без видимых причин, постарайтесь сохранить хладнокровие. Демонстрация гнева — это попытка сбить вас с толку, заставить идти на уступки.

Китайцы часто конспектируют слова партнеров, поэтому старайтесь все время придерживаться одних и тех же цифр, данных, фактов.

## Бизнес в условиях культурного многообразия

Страны Евросоюза, несмотря на общность политической и финансовой системы, очень разные.

Бытует мнение, что с европейцами легко найти общий язык, правильно презентуя себя, соблюдая договоренности и следуя расписанию. Отчасти это так.

Особенное внимание стоит уделить подготовке переговорного процесса с итальянцами, шведами и немцами. Первые очень эмоциональны. Они легко переходят на обсуждение личных тем, способны бурно реагировать на любое ваше высказывание. Не принимайте их выпадов близко к сердцу. И не отправляйте на переговоры с генеральным директором своего заместителя или помощника. Вас могут неправильно понять или вовсе отказаться от сотрудничества.

Со шведами и немцами противоположная ситуация. Их практичность — давно известный факт. Не удивляйтесь, если партнер-немец будет очень сдержанным в процессе ведения переговоров, а затем, когда вечером вы будете приглашены в один из баров, словно по волшебству, начнет общение в дружеской, непринужденной манере. На следующее утро все вернется на круги своя.

Что же до американцев, то в переговорах с ними будьте готовы к неожиданностям. Улыбчивый и открытый человек может неожиданно оказать на вас серьезное давление. Не бойтесь рисковать, излагайте не только сухие факты и цифры, но и свое видение ситуации, покажите, что вам действительно интересно сотрудничество, будьте креативны.

Пытайтесь постичь культуру и менталитет иностранного партнера.

Вам будет проще взаимодействовать, если вы осознаете, как видит мир и воспринимает ситуацию человек, с которым вы планируете вести бизнес. **Б**



english-and-home.ru