

дополнительная комната, где мы можем расслабиться и наслаждаться ароматом цветов и клумб. Мы должны создать привлекательную и гармоничную картину, которая бы сохранялась на протяжении сезонов.

Франция всегда была страной больших садоводческих навыков. Там Вы можете посетить поистине необычайные и красивые сады и парки.

УДК 800. 855

УДК 008



МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ INTERNATIONAL BUSINESS ETIQUETTE

Н. Н. Болотова, студ. (науч. рук. – С. А. Колотова, ст. преп.)
Уральская ГСХА (г. Екатеринбург)

Аннотация

Сегодня бизнес становится все более и более глобальным. В статье рассматриваются правила этикета и его функции. Подробно излагаются правила международного делового этикета, касающиеся визитных карточек, личного пространства, дарения подарков и правил общения. В заключение дается характеристика особенностей общения в сфере бизнеса в Великобритании.

Ключевые слова: деловой этикет, правила этикета, связанные с визитными карточками, личным пространством, дарением подарков.

Summary

Today's business environment is becoming increasingly more and more global. The article deals with etiquette that is an important part of our day to day lives and its functions. Then it concentrates on international business etiquette tips concerning business card etiquette, etiquette of personal space, etiquette of gift giving and etiquette of communication. And finally, it examines some peculiarities of doing business in Great Britain.

Key words: business etiquette, business card etiquette, etiquette of personal space and gift giving.



Уважение к самому себе управляет нашими моральными нормами; осознание своего отличия от других формирует наши манеры.

Лоренс Стерн

Этикет, или благовоспитанность, является важной частью нашей повседневной жизни. Понимаем ли мы это или нет, мы всегда подсознательно придерживаемся правил этикета. Большая часть из них является неписаными правилами, например, уступить свое место женщине или пожилому человеку, выстраиваться в очередь на посадку в общественный транспорт и говорить «пожалуйста» или «спасибо». Все это – примеры правил этикета, которые отражают ценностные ориентиры определенной культуры.

Этикет выполняет множество задач. Однако, одна из основных – это то, что он показывает уважение к другому человеку. Таким образом, он способствует налаживанию хороших межличностных отношений. В конечном счете, этикет – это правила взаимодействия людей, собирающихся вместе, и он способствует их коммуникации и подписанию договоров.

Международный деловой этикет

Учитывая все вышеперечисленное, теперь рассмотрим сложности взаимодействия на международном уровне. Сегодня бизнес требует поездок людей в зарубежные страны и сотрудничества с иностранными коллегами или клиентами. Каждая культура имеет свои собственные правила этикета, многие из которых неписаные. Когда две или более различные культуры сталкиваются, легко допустить маленькие ошибки в этикете, которые могут иметь отрицательные последствия. Вероятно, вам не понравится, если бизнесмен из другой страны



не пожмет вашу руку при встрече, так же, например, и ваш клиент из Китая почувствует себя, если вы пишете на его визитной карточке, или ваш коллега из Индии, если вы категорически откажетесь присоединиться к нему во время обеда. Иногда незнание этикета другой культуры может привести к напряженным отношениям, срыву сделок и в итоге – к плохим результатам в бизнесе. Любой человек, работающий на международном уровне, должен знать и понимать правила международного делового этикета.

Международный деловой этикет проявляется в разных формах и масштабах. Во всем мире люди различных культур имеют свои правила этикета, касающиеся таких областей как личное пространство, общение, дарение подарков, еда, деловые встречи и многое другое. Для тех, кто желает произвести хорошее впечатление и показать знание международного делового этикета, это знание является бесценным. Остановимся на некоторых ключевых моментах делового этикета.

Визитная карточка

Во многих странах с визитной карточкой связаны определенные правила этикета. Например, в арабских странах никогда не отдавайте и не берите визитную карточку своей левой рукой. В Китае и Японии вы должны использовать обе руки, чтобы дать и получить ее. Кроме этого необходимо внимательно ознакомиться с информацией на карточке и сделать положительный комментарий о ней. Хотя в Великобритании считается нормальным просто положить визитную карточку в карман, во многих странах вы должны относиться к ней с большим уважением, например, хранить ее в специальной визитнице.

Личное пространство

Как близко вы подходите к людям? Действительно ли невежливо коснуться кого-либо во время разговора? На Ближнем Востоке никогда нельзя прикасаться к женщинам. Похлопывание по спине может быть в порядке вещей в Мексике, но не в Китае. Тронув чью-либо голову в Таиланде или Индонезии, вы можете нанести большое оскорбление.

Дарение подарка

Во многих странах, например, в Китае и Японии, существует множество правил обмена деловыми подарками. Международный деловой этикет диктует вам, что купить, как дарить подарок, как получать и распаковать ли его в присутствии дарящего, и какие подарки не следует покупать. Вот несколько примеров подарков, которых необходимо избегать: алкоголь в мусульманских странах, что-нибудь, состоящее из четырех штук или частей, – в Японии и часы в Китае.

Правила общения

Представители некоторых культур любят говорить громко (США и Германия), а некоторых – мягко (Индия и Китай); некоторые говорят то, что думают (Голландия и Дания), другие говорят намеками (Великобритания и Япония); некоторые допускают перебивания (Бразилия), другие – нет (Канада); некоторые являются очень упрямыми (Греция). Все будут, конечно, придерживаться своего привычного способа общения, но, когда дело касается взаимодействия на международном уровне, подобное поведение недопустимо.

В заключение можно сказать, что этикет помогает поддерживать хорошие отношения с людьми. А знание международного делового этикета – ключевой навык для тех, кто желает быть успешным, работая за границей. Благодаря тщательному изучению и пониманию культур других народов вы сможете построить более прочные и более длительные деловые отношения.

Правила международного этикета

То, что сегодня бизнес становится все более и более глобальным, очевидно. Встречи, телефонные переговоры и конференции проводятся по всему миру, и их участники могут приехать из любой страны мира. Вы можете вести переговоры «лицом к лицу», по телефону, по электронной почте и – в редких случаях – через обычную почтовую службу с людьми, чьи традиции и культура отличаются от вашей.

Известная пословица «Будучи в Риме, поступай, как римляне» все еще актуальна для деловых клиентов и коллег, которые посещают вашу страну, к ним нужно быть чуткими и с пониманием относиться к их уникальной культуре. Вам может дорого стоить неподготовленность и незнание этикета.

Нет универсального набора правил, который подходит ко всем людям из разных культур, поэтому изучите правила поведения каждой страны, откуда ваши клиенты. Учитывая, что существует много способов ведения бизнеса и стран с потенциальными партнерами, есть несколько общих правил, требующих соблюдения на международном уровне.

Построение отношений

Найдите время, чтобы узнать ваших иностранных клиентов, и постарайтесь установить с ними контакт прежде, чем заключить сделку. Деловые отношения основываются на доверии, к которому приходят спустя какое-то время, особенно с людьми из Азии и Латинской Америки.



Консервативный внешний вид

Американцы любят одеваться модно и комфортно, но люди из других стран более консервативны. Выбор делового костюма – проявление уважения к другому человеку или организации. Оставьте свою модную одежду в гардеробе в те дни, когда встречаетесь с иностранными гостями.

Рукопожатие

За некоторым исключением деловые люди во всем мире используют рукопожатие для приветствия. Например, американский стиль рукопожатия характеризуется крепким сжиманием руки оппонента, при этом сопровождается прямым взглядом в глаза и улыбкой. Отличия в стилях рукопожатия основаны на культурных различиях, а не на личностных качествах. Японцы пожимают руку слегка, немцы предпочитают недолгое крепкое рукопожатие, французы – легкое и быстрое. Люди с Ближнего Востока продолжают пожимать Вашу руку в течение всего приветствия. Не удивляйтесь, если при приветствии Вас поцелуют, обнимут или поклонятся.

Формы обращения

В Соединенных Штатах не придерживаются официальности и быстро начинают называть людей по имени. Имея дело с людьми других культур, используйте имена с предостережением. Обращайтесь по фамилии, пока вам не предложат использовать имя человека. В некоторых случаях, это, возможно, никогда не произойдет. В некоторых культурах обращение по имени разрешается только членам семьи и близким друзьям.

Должностям придают значение во всем мире больше, чем в Соединенных Штатах, и это представляет другой важный аспект при обращении к деловым партнерам. Слушайте внимательно, как именно вам представляют кого-либо, и обращайтесь внимание на информацию на визитных карточках, когда получаете их.

Визитные карточки

Обмен визитными карточками в любой культуре должен показывать уважение к другому человеку. Дайте вашу карточку так, чтобы другому человеку не пришлось переворачивать ее для прочтения информации о вас. Используйте обе руки, чтобы дать вашу карточку посетителям из Японии, Сингапура или Гонконга. Когда вы получаете чью-либо визитку, всегда внимательно изучайте ее. Когда вы ее убираете, положите в визитницу или со своими деловыми документами. Если вы ее быстро уберете в карман, это может обидеть человека. В большинстве случаев ждите, пока вас представят, прежде, чем дать кому-либо свою визитную карточку.

Пунктуальность

Не все пунктуальны, как американцы. Не принимайте на личный счет, если кто-то заставляет вас ждать или тратить больше времени на встречи и обеды. Придерживайтесь пунктуальности, даже если люди из других стран относятся к этому менее серьезно.

Личное пространство

Американцы особым образом ценят свое личное пространство и не любят, когда другие люди в него вторгаются. Если зарубежный гость, кажется, хочет быть ближе, примите это. Движение в обратном направлении, совершенное вами, может быть неправильно понято. Помните, вы не должны нарушать чье-либо личное пространство и прикасаться к человеку, все должно ограничиваться рукопожатием.

Прибывают ли к вам, или вы находитесь в другой стране, самое приятное, что вы можете сделать, это продемонстрировать вашим иностранным клиентам знание об их стране и традициях. Изучите различия в поведении и продемонстрируйте их знание своими действиями. Люди других культур оценят ваши старания, и вы сможете с легкостью создать международную клиентуру.

Правила делового этикета в Великобритании

(Руководство для бизнесменов, приезжающих в Великобританию)

Великобритания состоит из четырех стран: Англии, Шотландии, Уэльса и Северной Ирландии. Важно знать не только об этих географических различиях, но также и о сильном чувстве идентичности и национализма, который характерен для народов этих четырех стран.

Слова «англичане» и «британцы» не взаимозаменяемы. «Британец» – это человек из Англии, Шотландии, Уэльса или Северной Ирландии. «Англичанин» – человек из Англии. Люди из Англии вряд ли будут обижаться на то, что их назовут «англичанами», тогда как уэльсцы, шотландцы или северные ирландцы – будут.

Культурное разнообразие

Ранее будучи однородным обществом, после Второй мировой войны Великобритания стала все более и более разнообразной, поскольку приняла большие потоки иммигрантов. Смесь этнических групп и культур затрудняет выявление строго британской линии поведения. Люди могут выглядеть британцами и сохранить культурное наследие. Тот факт, что национальное любимое блюдо теперь карри, символизирует культурную путаницу, которая характерна для современной Великобритании.

Ведение бизнеса в Великобритании

Британцы довольно формальны. Многие представители старшего поколения все еще предпочитают работать с людьми и компаниями, которых они знают или которые известны их партнерам. Молодые бизнесмены не нуждаются в продолжительных личных отношениях для ведения бизнеса и не нуждаются в посредниках. Тем не менее, налаживание отношений часто является ключевым моментом для долгосрочных контактов.

Большое значение имеет занимаемая должность, и деловые люди предпочитают иметь дело с людьми своего уровня. Если возможно, включите старшего, опытного сотрудника в вашу команду для придания солидности, что является необходимым для построения хороших деловых отношений во многих компаниях.

Британские стили общения

Британцы отличаются интересной смесью стилей коммуникации. Многие деловые люди в возрасте или же люди «высшего класса» придерживаются строго формального стиля. Большинство британцев не используют экспансивный язык. Они имеют определенную тенденцию использовать в речи «возможно» или «может быть». Общаясь с людьми, они видят в них равных себе по должности, британцы прямолинейные, но скромные. В общении с тем, кого они хорошо знают, они могут придерживаться неофициального стиля общения, хотя все равно будут сдержанными.

Деловые встречи

Точность – британская характерная черта. Она особенно важна в деловых ситуациях. В большинстве случаев люди, которых вы встречаете, придут вовремя. Всегда звоните, если вы задерживаетесь даже на 5 минут. Если вы вынуждены ждать несколько минут, не делайте проблему из этого.

То, как проводятся встречи, часто определяется составом сторон. Если люди занимают одинаковые должности – имеет место свободный обмен идеями и мнениями. Если присутствует человек рангом выше, он будет говорить больше всех. В целом встречи всегда будут довольно формальны и всегда будут иметь ясно определенную цель, которая может быть вынесена на повестку дня. Перед началом переговоров, как правило, имеет место краткая светская беседа. Если вы проводите презентацию, удостоверьтесь, что для вашей презентации есть все необходимое, чтобы она казалась профессионально подготовленной и хорошо продуманной. Будьте готовы подкрепить свою презентацию фактами и цифрами. Британцы полагаются на факты, а не на эмоции, принимая решения. После встречи необходимо подвести итоги и наметить следующие предполагаемые шаги в письменной форме.

Основные подсказки по этикету

Деловой костюм

- Деловой костюм должен быть консервативным.
- Мужчины должны носить костюм темного цвета.
- Женщины должны носить консервативный деловой костюм или платье.

Приветствия

- Обменяйтесь рукопожатием с каждым по прибытию.
- Смотрите в глаза при приветствии.

Обращения

- Только доктора-медики и духовенство используют свои профессиональные и академические звания.
- Большинство людей использует вежливые формы обращения – мистер, мисс, миссис, после которого следует фамилия.
- обращение по имени возможно только после разрешения на это. Люди моложе 35 лет могут предложить это быстрее, нежели британцы в возрасте.

Визитные карточки

- Обмен визитными карточками происходит на начальном этапе знакомства.
- Визитка должна быть убрана только после ознакомления с ее содержанием.

Деловые подарки

- Дарение делового подарка не является частью делового этикета. Если вы решили сделать подарок, убедитесь, что он небольшой и подобран со вкусом.
- Хорошими подарками являются письменные принадлежности, продукция с эмблемой вашей фирмы или книга о вашей стране.
- Приглашение пообедать может рассматриваться как подарок.