

There are no translations available.

Матеріал підготувала:

Стрілецька М.В.

м. Нікополь, Україна

[Біографія](#)

Переклад з російської: Стрілецька М.В.

Міжнародний етикет



Внаслідок могутнього всесвітнього процесу об'єднання і посилення економічних зв'язків відбувається зростання ринків експорту і імпорту, багато компаній стають багатонаціональними. Діловий успіх став більшою мірою визначатися знанням і дотриманням етикету бізнесменами (і не тільки ними) тих країн, з якими вони співробітничать. Місцевий етикет при веденні справ за кордоном - велика проблема для тих, хто їздить в ділові поїздки по різних країнах. Не менш важливо знати про особливості культури, традицій і правил хорошого тону країн, звідки до вас приїжджають ділові партнери. Чим більше ви почерпнете інформації про країну-партнера і, відповідно, правила міжнародного ділового етикету, тим більше у вас буде шансів на успіх.

Існують правила, які застосовні незалежно від країни і національності. Серед них:

- Поважайте національні традиції в їжі, свята, релігію і керівництво країни, в якій ви знаходитесь.
- Не порівнюйте зі своєю країною і нічого не критикуйте.
- Будьте завжди пунктуальні, враховуйте рух на дорогах і скупчення людей на

вулицях.

- Не хваліться великими грошима, а краще ознайомтеся з грошовою системою країни, в якій знаходитесь.
- Дуже важливі титули, ними слід користуватися.
- Кореспонденція повинна мати дуже офіційний характер.
- Приїздивши не вперше до країни, поклопочіться, щоб на обороті вашої візитної картки була інформація на мові цієї країни.
- Обов'язково вставляйте, коли звучить національний гімн країни. Спостерігайте і повторюйте дії ваших господарів.
- Не вдягайте специфічні національні костюми на зразок тоги або сарі. Адже може статися, що це має релігійний характер.
- На прийоми до 20:00, чоловікам можна вдягати будь-які костюми неясних кольорів. А на прийоми, які починаються після 20:00 слід вдягати костюми чорного кольору.
- Не можна вимагати, щоб все було, як у вас вдома: їжа, обслуговування і т.п.
- Імена слід запам'ятовувати. Якщо ім'я важке, доречно буде потренуватися в його вимові. Майте на увазі, що імена можуть вказувати на соціальний статус і сімейний стан. По іменах звати людей не слід, якщо вони самі про це не попросять.
- Знаходячись в чужій країні, не слід витратити сверх необхідного, воду, тепло і світло. В окремих країнах до телефонів підключені лічильники. Тому спочатку запропонуйте господареві сплатити свій дзвінок, а потім телефонуйте.
- Ввічливість скрізь в шані, особливо в Азії.

Манера триматися - це такий же спосіб проявляти пошану до навколишніх людей, як охайний одяг, ввічливе звернення в розмові, тактовність.

При налагодженні ділових контактів із зарубіжними партнерами і поїздках за кордон слід ознайомитися зі звичаями і етикетом цих країн і деякими правилами поведінки бізнесменів міжнародного рівня. Головне, що властиво всім європейським бізнесменам - це пунктуальність. Німці, англійці, бельгійці, бізнесмени інших європейських країн не люблять, якщо запрошені спізнюються на ділову зустріч. Приходити на зустріч прийнято за 10-20 хвилин до призначеного часу.

А зараз про деякі характерні риси, властиві жителям різних країн, які відіграють не останню роль в тому, як ви будете прийняті в даній країні і наскільки успішним буде ваше знаходження там.

Англія

Англійський характер, перш за все, це стриманість, схильність до недомовленості, небагатослів'я, яке граничить з мовчазністю. Англійцям властиве відчуття справедливості. При веденні справ англійці покладаються на віру в чесність партнера, не терплять підступності і хитрості. Загальновідома їх пошана до думки співбесідника. Саме тому вони уникають категоричних тверджень, або незгод. Крім того, в розмові не обговорюється особисте життя. Будь-яка розмова на цю тему вважається вторгненням в особисте життя. Ще одна яскрава національна риса англійців - це абсолютне дотримання

встановлених правил і законів. При цьому вони вимогливі і до себе, і до іноземців. Тому:

- Стандартним вітанням в Англії є просте рукостискання (як для чоловіків, так і для жінок). Не можна звертатися по імені, якщо людина не дала такого дозволу. До людей слід звертатися офіційно - Містер, Місіс, Міс. Важливо розбиратися в званнях і титулах, проте не можна нагороджувати титулами себе.
- Велике значення має, чиє ім'я буде названо першим. У службовій обстановці пріоритет при знайомстві віддається клієнтові, оскільки саме він поважніша особа. Якщо доводиться представляти свого колегу особі, яка займає вищий пост, першим належить назвати ім'я високопоставленої особи.
- Не варто підходити дуже близько або доторкатися до англійців - для них дуже важливий особистий простір. Взагалі, фізичні контакти з ними повинні бути мінімальні.
- В Англії прийнято чітко розмежовувати роботу і відпочинок, тому всі розмови про справи припиняються із закінченням робочого часу.
- Англійці часто уникають відкритого погляду очі в очі.
- На зустрічі необхідно завжди прибувати вчасно, можна навіть на декілька хвилин раніше до призначеного часу.
- При веденні бізнесу в Англії не прийнято дарувати подарунки.
- В сучасному англійському етикеті неофіційного характеру легке постукування по своєму носу означає, що щось повинно залишитися в секреті.
- Ваш одяг повинен бути непомітним, добре зшитим, високої якості. Ідеальним буде класичний костюм спокійних тонів. Найголовніша деталь в одязі для англійців - це краватка. По ній визначається соціальне положення і добробут підприємця. Англійцям сподобається поєднання чорного з білим або рожевим. Жінкам треба пам'ятати, що макіяж повинен бути досконалим, прикрас мінімум, волосся забране в модну зачіску.

Японія

Всім відомо, що Схід - справа делікатна і що «їх» традиції можуть бути прямо протилежні «нашим». Тому в Японії слід пам'ятати що:

- Японці вітають один одного поклонами. Це може бути простий кивок головою або глибокий уклін до 90 ° - все залежить від соціального статусу людини.
- Бізнес-переговорам обов'язково передують обмін візитними картками. Приймати їх необхідно обома руками, а перш ніж захвати, потрібно уважно їх вивчити.
- Не варто чіпати японців руками або обніматися з ними. А якщо при розмові спробувати зловити погляд японця, він бентежиться і проявляє бажання швидше закінчити розмову.
- На відміну від Англії, в Японії прийнято дарувати подарунки, як на офіційній зустрічі, так і в звичайній обстановці. Зазвичай подарунки підносяться в кінці зустрічі.
- Японці вважають за краще не вимовляти слово «ні». Якщо їм поставили питання, вони цілком можуть відповісти «так», але означати це може і відмову.
- Пам'ятайте, що в буддистських храмах, японських будинках і ресторанах, а також в мусульманських мечетях, індійських і індонезійських будинках заборонено знаходитися у взутті. Взуття ставиться біля входу, носками до дверей.

США

Американцям властиві такі риси характеру як незалежність, самостійність, вміння змагатися і вигравати. Під час ведення переговорів вони наполегливі, жорстко відстоюють свої позиції і інтереси. При цьому вони можуть нав'язувати свої правила гри. В Америці прийнято:

- Рукоштовування при вітанні або прощанні триває 3-5 секунд; необхідно пам'ятати, що дивитися в очі у цей момент означає показати свою зацікавленість, щирість і довіру. А усмішка - знак дружелюбності.
- Візитними картками обмінюються під час представлення один одному або коли один з партнерів йде.
- Ділові зустрічі можуть проходити під час сніданку, обіду або вечері - все залежить від терміновості.
- Подарунок на діловій зустрічі може бути розцінений як хабар, тому доречніше буде подарувати красиво підписану листівку.

Німеччина

Всім відомі сильні риси німецького національного характеру: працьовитість, пунктуальність, раціональність, ощадливість, організованість, серйозність. Тому:

- При веденні бізнесу в Германії дуже важливо пам'ятати про пунктуальність. Навіть невелике запізнення на 10-15 хвилин може служити перешкодою в налагодженні ділових стосунків. Якщо запізнення неминуче, потрібно обов'язково зателефонувати і попередити вашого потенційного партнера. Більш того, необхідно пояснити поважну причину запізнення.
- Слід уникати призначення зустрічей на п'ятницю після 14:00-15:00 годин - багато компаній в цей час вже не працюють.
- Компліменти в німецькому бізнесі не прийнятні, а особливо від малознайомих людей будуть сприйняті з підозрою.
- Якщо ваша ділова поїздка в Германії триває декілька днів, маловірогідно, що німці запропонують вам вечірню розважальну програму. Проте, якщо ви приймаєте німців у себе в гостях, то потрібно ретельно продумати культурно-розважальну програму для них з тим, щоб розслабитися і трохи забути про справи.
- Переговори зазвичай ведуться за участю одного або декількох партнерів. Всі зустрічі призначаються завчасно. Необхідно пам'ятати, що німці дуже стримані і офіційні, і тому багатьом здаються недружніми.
- Німці не люблять необгрунтованого ризику, продумують все до дрібниць. Укладаючи угоди, німці наполягають на жорсткому виконанні прийнятих зобов'язань.
- Запрошення до себе додому ділових партнерів зустрічається рідко. Але вже якщо таке відбудеться, неодмінно принесіть господині будинку квіти. Вас можуть запросити в ресторан, але майте на увазі, що рахунки в ресторані часто оплачуються тими, хто запрошує і гостями окремо; келихи піднімають після того, як господарі промовлять вітання.
- Ділові відносини в Германії - дуже стримані. Дуже важко налагодити особисті

контакти. Німці неохоче приймають гостей, але якщо ви захоплюєтеся тенісом або гольфом - у вас є шанс.

- Що стосується зовнішнього вигляду, то якщо ви з'явитесь в офісі німецького бізнесмена без піджака, то це вважатиметься непробачним порушенням етикету з вашого боку. В одязі німці консервативні - класичний костюм в спокійних тонах. У жінок прийнято: помірне застосування косметики, використання ювелірних виробів, скромні, строгі зачіски.

Франція

Варто пам'ятати, що французи вельми патріотичні. Вони відносяться з любов'ю до історії своєї обожненої батьківщини, до її культури, мови. Тому з ними вельми бажане використання французької мови, як офіційної. Матеріали також краще готувати на цій мові. Домовленість про зустріч необхідно всякий раз підтверджувати в письмовому вигляді на бездоганній французькій мові. А також:

- У Франції робочий день триває з 8:30 до 12:30 і з 15:00 до 18:30. Обідають французи зазвичай вдома. Ділові переговори, як правило, починаються об 11:00. Широко практикується обговорення справ за їжею. Як правило, діловий обід може тривати 1,5-2 години, а ділова вечеря - зайняти весь вечір. За трапезою п'ють майже завжди вино, а міцні напої - рідко. Піднімаючи келих, говорять: «За ваше здоров'я», довгі хитромудрі тости не прийняті. Їжу на тарілках не залишають. Рахунок в ресторанах, як правило, оплачує сторона, яка запрошує.

- Бути запрошеним на вечерю діловим партнером - велика честь. На вечерю треба прибути на п'ятнадцять хвилин пізніше за призначений час, пунктуальність - не найхарактерніша риса цієї нації. Існує також географічна і адміністративна залежність цієї якості (пунктуальності): чим південніше місцевість, тим менш пунктуальні французи; чим вище ранг запрошеного, тим пізніше він приходить на прийом. До речі, якщо ви запрошені на вечерю, прихопіть як подарунок квіти, коробку цукерок або шампанське.

- Розмова у французів має невимушений характер і відбувається з величезною швидкістю. Під час ділових прийомів до обговорення справ переходять тільки після того, як подано каву - до цього моменту французи традиційно говорять про культуру і мистецтво. Обговорення проблем особистого життя не забороняється. Перехід до ділової розмови тут відбувається поступово. Такий стиль спілкування в значній мірі обумовлений системою освіти, орієнтованою на виховання незалежних, вільно мислячих і висококультурних людей. Велику увагу у вищих кругах суспільства приділяють філософії, мистецтву, французькій історії і культурі.

- Головною рисою французів при веденні справ є обережність. Вони вельми майстерно і витончено відстоюють свої інтереси і позиції, не люблять торгуватися, переговори ведуть вельми жорстко. Вони майстерно використовують усілякі стратегії і тактики ведення переговорів. Не люблять різкої зміни позицій в ході переговорів. Не виносять тиску з чужого боку. Сумісні контракти виключно коректні і точні у формулюваннях, які не допускають різночитань.

- У вітанні вельми важливі рукостискання. Французьке рукостискання різноманітне і має безліч відтінків - воно може бути холодним, недбалим, поблажливим, дружнім, гарячим і т.д.

- У Франції вважається жакливими манерами класти руки на коліна - руки належить тримати на столі. Крім того, не можна виходити з-за столу під час їжі, навіть якщо вам потрібно в туалет.

- Французькі ділові люди готуються до майбутніх переговорів ґрунтовно, досконально вивчають всі аспекти і пропозиції, що поступають. При цьому вони дуже обережні.

- Французи орієнтуються на підтримку відносин в майбутньому, тому прагнуть «подружитися» з своїми партнерами.

- При спілкуванні з ними можливі ситуації, коли протилежні точки зору можуть з'явитися предметом суперечки. В цьому випадку ви заслужите велику пошану, якщо зумієте гідно оперувати фактами і відстояти свою позицію.

- Французи великі знавці одягу і макіяжу. У спілкуванні з ними можна дотримуватися класичного стилю. Буде оцінено, якщо жінка вдало доповнить костюм легким шарфиком або брошкою, а чоловік шпилькою для краватки.

Італія

- В супереч поширеній думці, ділові італійці відрізняються певною стриманістю, тобто певною мірою вони манірні. Представляючись, необхідно назвати тільки своє прізвище, і обмінятися рукостисканнями. В Італії рукостисканням обмінюються навіть жінки.

- Цілувати руку жінці можна в неробочій обстановці, в діловій же - не прийнято.

- Робочий день в цій країні триває з 9:00 до 13:00 і з 16:00 до 20:00 (у перерві - сіеста). Ділові люди енергійніші і активніші на перших етапах переговорів, прагнуть не затягувати рішення організаційних і формальних питань, вельми охоче погоджуються на альтернативні варіанти рішень.

- Використання ділових партнерів для встановлення контактів і ділових зв'язків зовсім не забороняється. Слід також враховувати, що італійські підприємці надають велике значення тому, щоб переговори відбувалися між людьми, які займають приблизно рівне положення на своїх підприємствах, в діловому світі або суспільстві.

- Ділові розважальні зустрічі італійці вважають за краще влаштовувати в ресторані. Неформальним відносинам вони надають велике значення, вважаючи, що вільна атмосфера таких заходів сприяє усуненню суперечностей. За трапезою італійці найчастіше п'ють місцеве вино, без якого не обходиться жодне застілля. Перш ніж випити, в Італії говорять «чин-чин». Довгі тости не прийняті.

- Італійці дуже тонко відчують колір. В одязі не слід використовувати більше трьох кольорів (не рахуючи напівтонів). Допустимі різноманітні зачіски.

Іспанія

- В Іспанії люблять влаштовувати ділові зустрічі за обіднім столом, при цьому першим почати переговори повинен організатор зустрічі. Там не рекомендується, за рідкісним виключенням, говорити про бій биків: це звучатиме так само, неначебто іспанський підприємець почав розхвалювати наших матрешок, горілку і гармошку.

- В Іспанії снідати починають о 14:00, а обідати з 22:00.

- Іспанці можуть говорити годинами, тому розраховуйте, що ваша ділова зустріч закінчиться набагато пізніше, ніж передбачено регламентом.

- Якщо ви не дослухаєте свого співбесідника до кінця і переб'єте його - це буде сприйнято як верх неповаги. Звичайно, в інших країнах це теж вважається порушенням етикету, але в Іспанії до цього відносяться особливо педантично.
- При запрошенні на сніданок слід відмовитися, оскільки це простий прояв ввічливості. Також варто відмовитися після другого запрошення. І лише після третього можна приймати, оскільки воно буде щирим, а не формальністю і проявом ввічливості.
- В Іспанії не прийнято приходити в точно призначений час. Як правило, слід запізнитися на 15-20 хвилин.
- У жодному випадку не ходіть в гості в години післяобіднього відпочинку.
- У потязі обов'язково запропонуйте вашим сусідам перекусити разом з вами. Вони відмовляться, так само як і ви повинні це зробити, якщо це буде запропоновано вам.
- В одязі іспанці люблять поєднання чорного з білим або чорного з червоним з обробкою золотом. Жінкам волосся краще всього прибрати в тугий пучок.

Китай

- На зустріч з китайськими партнерами одягайтеся скромно. Віддайте перевагу темним тонам. Костюм з краваткою необхідні лише на офіційних прийомах.
- Ваше рукостискання не повинно бути сильним. Також не слід трясти руку компаньйона. До речі, краще всього замінити рукостискання на традиційний в Китаї уклін.
- Старайтеся не торкатися партнера після рукостискання.
- Китайцям імпонують скромні люди. Поводьтеся стримано, говоріть не дуже голосно.
- Жителі Китаю надають велике значення встановленню дружніх неформальних відносин з іноземними колегами, тому вас напевно привітно запросять в ресторан або в гості.
- Ніхто з присутніх за столом не має права приступити до їжі, поки найважливіша персона не подасть знак.
- Якщо до столу подали суп, значить, трапеза наближається до кінця.
- За правилами китайського етикету гість повинен встати з-за столу першим.
- Оскільки для китайців дуже важливий «дух дружби» (як вони це називають), вам ставитимуть багато особистих питань.
- Подарунки слід дарувати тільки після завершення справи.

Індія

- Для зустрічі з індійськими колегами треба вибрати офіційний одяг, який обов'язково повинен бути світлим.
- Індуси не дуже пунктуальні.
- Ви можете замінити рукостискання на традиційний в Індії уклін: ліву руку прикладіть до серця і злегка нахилитесь всім корпусом.
- Пам'ятайте, що в Індії під час ділових переговорів виключені будь-які фізичні доторкання.

Це цікаво

- Якщо бельгійський підприємець приїхав до вас в гості, то перше, на що він зверне увагу - це на автостоянку, на будівлю, в якій ви працюєте, і, найголовніше, на розмір вашого офісу. Саме розмірами офісу він вимірюватиме ваш добробут. Велике значення також має марка вашого автомобіля.
 - У Греції не варто говорити про політику. Грецькі бізнесмени не люблять також довгих ділових листів - ділові документи і листи повинні бути короткими.
 - В Індії не можна розрізати стрічку лівою рукою під час відкриття чого-небудь, якщо навіть ви лівша. В Індії ліва рука асоціюється з поганими ознаками. Якщо ви, клацнувши, поманите індуса пальцем, він образиться і звільниться.
 - У Таїланді категорично не допускається піднімати тему роботи і бізнесу до обіду.
 - Шотландським колегам не можна ставити питання особистого характеру, на що вам відверто можуть заявити, що це не ваша справа.
 - У багатьох культурах ім'я людини є ознакою сімейної приналежності, і помилка в імені може бути сприйнята, як особиста образа.
 - У Латинській Америці ім'я батька вказується перед ім'ям матері, тобто, якщо на бейджі вашого латиноамериканського колеги написано «Сеньйор Хуан Антоніо Мартінес Гарсія», то він - сеньйор Мартінес.
 - У деяких азійських країнах відрижка після їжі вважається показником особливого задоволення, а якщо ви їсте локшину, то треба втягувати її в себе, чинячи якомога більше шуму.
 - На Близькому Сході, в північній Африці і інших мусульманських країнах за столом належить користуватися завжди тільки правою рукою, оскільки ліва рука вважається «нечистою», і брати нею їжу або напої є проявом неповаги.
 - Ніколи не можна відмовлятися від місцевого делікатесу. Можливо, це найдорожче блюдо в меню, і його замовили спеціально для вас.
 - У багатьох датських фірмах керівники обідають за одним столом з своїми підлеглими.
 - Португальського бізнесмена краще всього називати «доктором» - це буде розтлумачено як прояв пошани.
 - У Швейцарії на роботі прийнято звертатися до колег на «ти».
 - На Сході суп прийнято подавати в кінці обіду. Часто гостей приймають у дворі, який вважається продовженням будинку.
 - У Туреччині вас можуть запросити провести час в лазні.
 - У Південно-Східній Азії, Африці і на Середньому Сході візитку завжди протягують правою рукою. В Японії її подають двома руками, потрібною стороною до партнера.
 - У Таїланді не можна наступати на поріг - під ним мешкають добрі духи.
 - Остерігайтеся використовувати звичні вам жести, скажемо «V» (знак перемоги). В деяких країнах вони можуть мати зовсім інше, не завжди пристойне значення.
-

Взято:

www.manners.ru

www.rb.ru

www.rhr.ru

www.t-link.ru

На нашому сайті Ви можете дізнатися більше про діловий етикет:

- [Діловий етикет](#)

[У разі використання матеріалів цього сайту активне посилання на сайт обов'язкове](#)