

Выявление потребностей клиентов с учетом региональных и страновых особенностей.

Применение техники Customer Development.

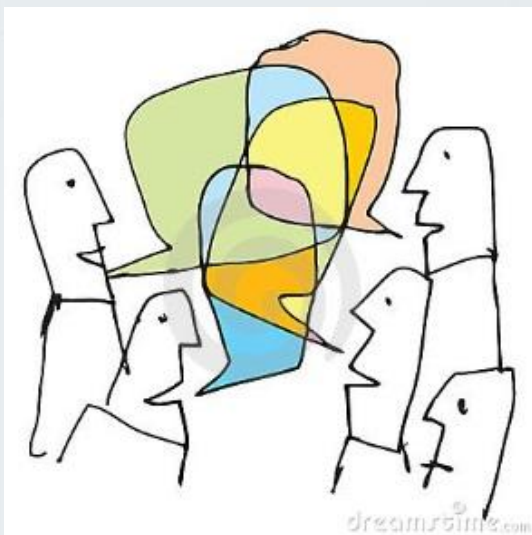


Автор -
Марина Богомягкова
Бизнес-тренер
Генеральный директор
Делового аналитического
издания
«Эксперт Северо-Запад»

**В основе любой успешной сделки лежит
потребность клиента.**

*Выявление потребностей – это особое искусство, в основе
которого лежит грамотная коммуникация.*

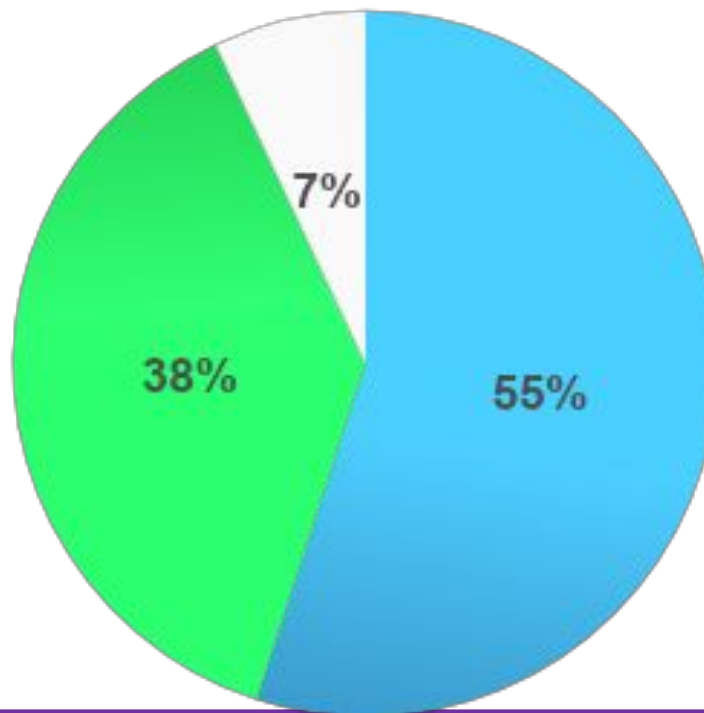
**Как говорить на одном языке, если мы
изначально говорим на разных языках?**



Как мы говорим?

Каналы приема передачи коммуникационного сигнала

■ *невербальный* ■ *паравербальный* ■ *вербальный*



Можно ли общаться с иностранцем, не зная специфических особенностей, или пользоваться общепринятыми стереотипами?



«Страновые стереотипы»



Америка



Франция



Англия



«Страновые стереотипы»



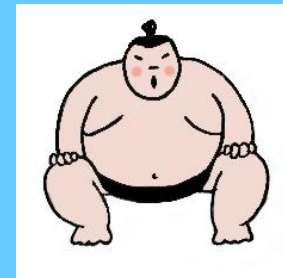
Германия



Китай



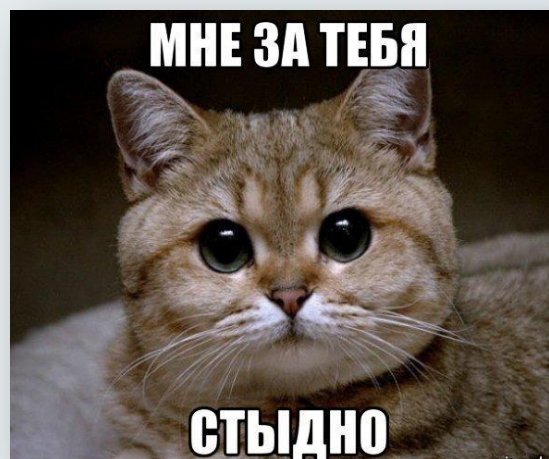
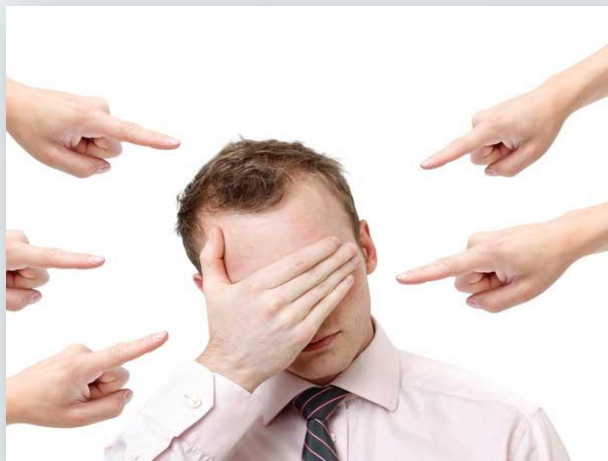
Япония



Забудьте о стереотипах, если вы не согласны с тем, что «русские ездят на медведях и питаются водкой с блинами»!



Учитывая национальные и культурные обычаи зарубежных партнеров по бизнесу, вы не попадете в неловкую ситуацию!



Великобритания



Рукопожатие обязательно при знакомстве. Потом можно обходиться приветствием и вежливым кивком. В разговоре приветствуется прямой, но недолгий взгляд глаза в глаза.

Не вторгайтесь в личную жизнь. Вопросы частного характера считаются дурным тоном. Не обсуждайте личную жизнь других людей, особенно членов королевской семьи. Не посягайте на личное пространство.



- ✓ Знаменитая английская пунктуальность — не миф. Лучше прийти немного раньше. Перед началом встречи поинтересуйтесь, каким временем располагает ваш партнер.



Германия



Деловые встречи назначаются преимущественно через секретаря.

Обращение на «ты» в деловой среде не принято. При разговоре немцы обращаются друг к другу по фамилии, прибавляя слова «герр» или «фрау».



- ✓ Немцы пунктуальны и педантичны.
- ✓ Категорически запрещается нарушать сроки и объемы работ, оговоренные в договоре.



Франция



Со времен королей правилам этикета в этой стране уделяется большое внимание.

Французы придают большое значение чинам и званиям, так что украсьте ими свою визитку.





- Деловые переговоры во Франции, как правило, начинаются не раньше 11 часов утра.



США



Если вы встречаетесь впервые, уместно нейтральное приветствие «Добрый день». Если вы познакомитесь достаточно близко, позже можно использовать демократичное «хелло». На вопрос «Как поживаете?» отвечают «Спасибо, хорошо».

Слишком церемонное общение у американцев не в чести. Они ценят время, выражают свои мысли четко и ясно, ожидая того же и от собеседника. Не приветствуются ирония, эзопов язык и шутки с двойным смыслом



- ✓ Будьте готовы к неформальному общению.
- ✓ Большое значение в Америке придается семье и увлечениям. Поэтому в кабинете американца вы всегда увидите фотографии его родных и предметы, связанные с его хобби.



Италия



Итальянцы и при встрече, и при расставании говорят «Добрый день» или «Добрый вечер». «До свидания» практически не употребляется. Приняты рукопожатия и поцелуи в обе щеки. Приветствие должно быть максимально жизнерадостным.

Не стоит обижаться на итальянцев, если при общении в неофициальной обстановке ваши бизнес-решения оказались вдруг раскритикованы.





- ✓ Энергичные жесты, эмоциональная речь и позитивный настрой — неотъемлемая часть бизнес-общения.
- ✓ Итальянцы уделяют большое внимание трапезе, поэтому часто встречи назначаются в ресторане.



Китай



Передача визитной карточки требует особого подхода. Визитку передают и принимают двумя руками одновременно, кладут на стол во время переговоров и с улыбкой поглядывают на нее во время беседы.

Визитная карточка условно считается вторым лицом человека, и если вы небрежно бросили ее в сумку, то оскорбили китайца.



- ✓ В Китае ценят невозмутимость, терпение, осторожность, настойчивость и упорство. Китайский этикет — словно проверка, есть ли у вас эти черты.
- ✓ Конфуцианское правило гласит: мужчина и женщина не должны касаться друг друга, когда дают или берут что-то.



Арабские страны



На деловой встрече можно ограничиться простым рукопожатием. Но затем последуют долгие расспросы о делах и здоровье.

Никогда не затрагивайте в разговоре темы религии и положения женщин в исламе. Не принято также спрашивать о здоровье супруги и вообще интересоваться ею. Также скользкой темой являются арабо-израильские отношения.

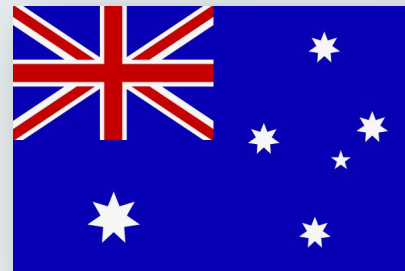


- ✓ Правила делового этикета в арабских странах продиктованы не столько законодательством или традициями, сколько религиозными нормами.



Австралия

В общении с деловыми партнерами нужно избегать как чрезмерной активности, так и педантичности.



Бельгия

При каждом подходящем случае говорите: «S'il vous plait» («пожалуйста»).



Голландия

Будьте сдержанны, чуть
холодны и предельно
внимательны.



Испания

Деловые переговоры
традиционно начинаются
с обсуждения погоды,
спорта, местных
достопримечательностей.



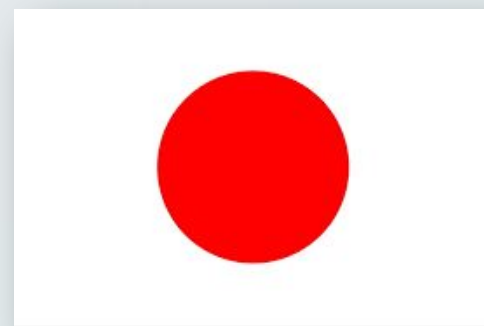
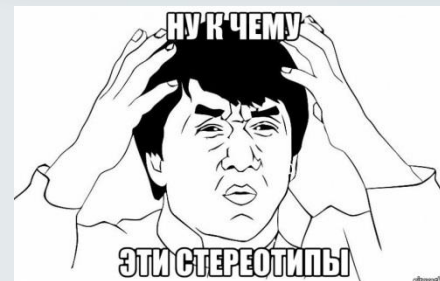
Турция

В Турции большинство деловых бесед начинаются в кафе. Не приходите на встречу с турками, не располагая запасом свободного времени.



Япония

Японские бизнесмены не любят вступать в деловые отношения, не зная партнера, поэтому вам понадобится чья-то рекомендация.



Обладание культурными навыками и умениями - это

- ✓ - Справляться с сомнительными ситуациями и разочарованиями, которые иногда случаются при столкновении интересов, особенно в общении с представителями незнакомой культуры;
- ✓ - Демонстрировать симпатию, понимая потребности и точку зрения оппонента;



Для успешного ведения бизнеса за рубежом важно освоить все правила поведения в деловой сфере, ведь от того, насколько уважительно вы относитесь к деловому партнеру, зависит успех вашего бизнеса.



Спасибо за внимание!

