

# Выявление потребностей клиентов с учетом региональных и страновых особенностей.

## Применение техники Customer Development.

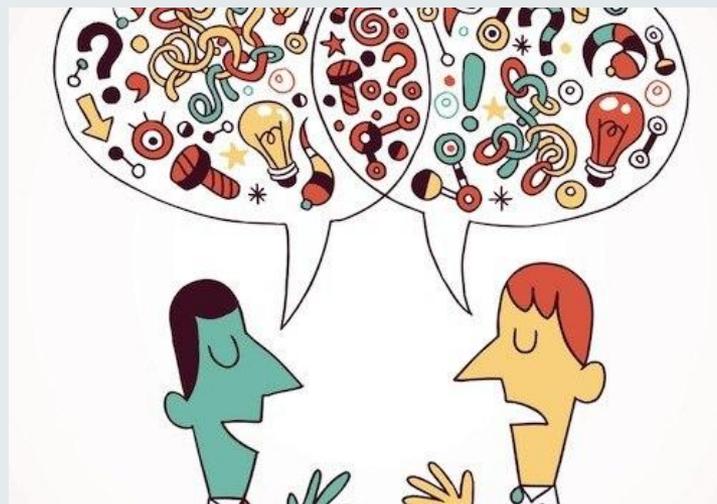


Автор -  
Марина Богомягкова  
Бизнес-тренер  
Генеральный директор  
Делового аналитического  
издания  
«Эксперт Северо-Запад»

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

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

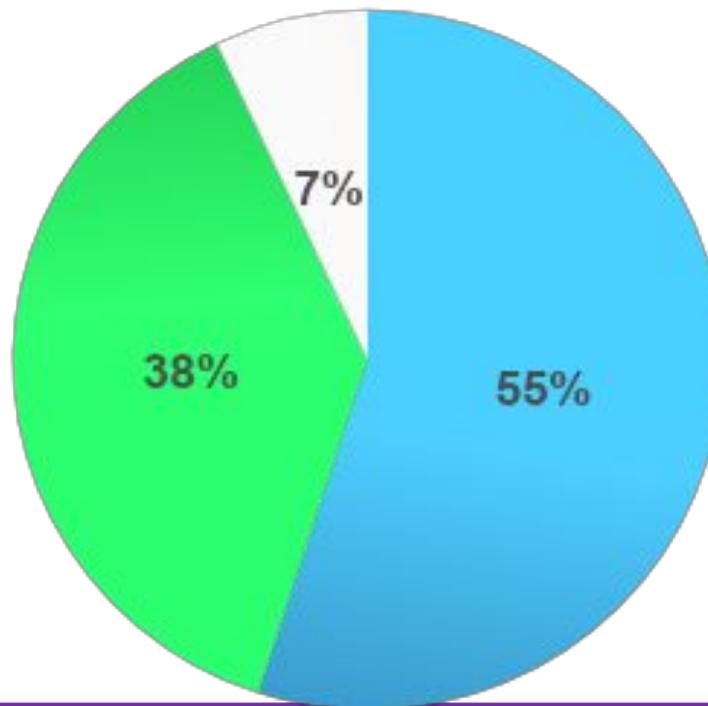
**Как говорить на одном языке, если мы  
изначально говорим на разных языках?**



# 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»



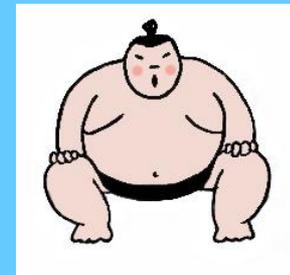
Германия



Китай



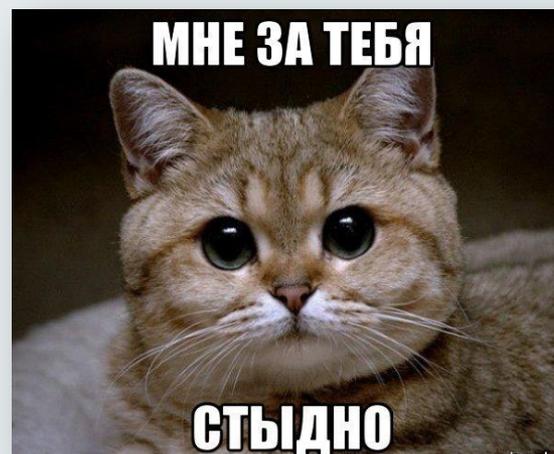
Япония



**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.

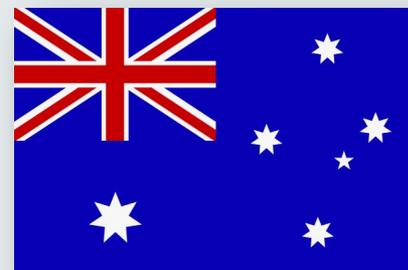


- ✓ Правила делового этикета в арабских странах продиктованы не столько законодательством или традициями, сколько религиозными нормами.



## 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.



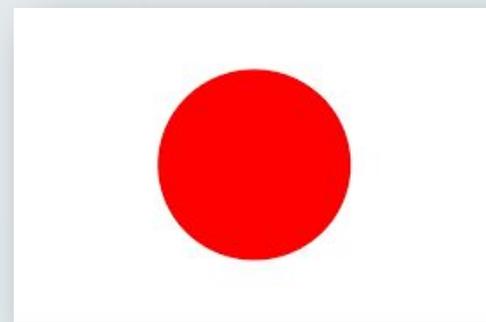
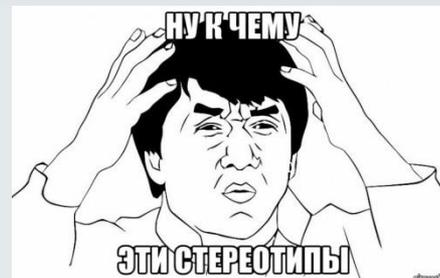
## Турция

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!**

