

**СРАВНИТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА  
НАЦИОНАЛЬНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ В  
ПЭ В ПРОЦЕССЕ ВЕДЕНИЯ  
ПЕРЕГОВОРОВ В РАЗНЫХ СТРАНАХ**



# ЯПОНИЯ- СОВЕРШЕННО УНИКАЛЬНАЯ ЦИВИЛИЗАЦИЯ



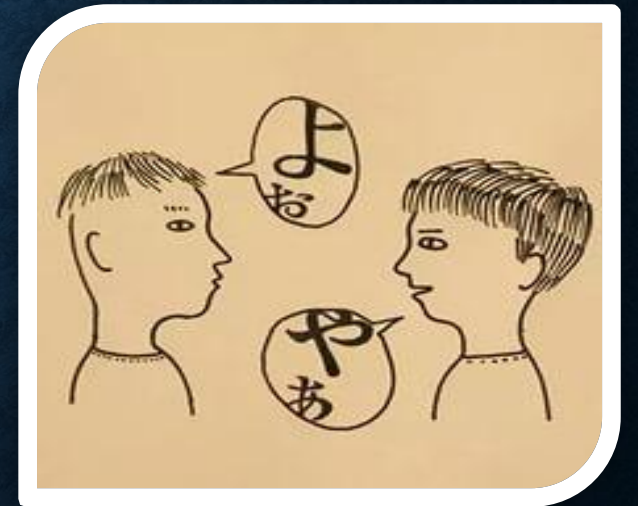
□ стремлением к гармонии в качестве основной социальной ценности.



✓ японцы очень высоко ценят каждую минуту.



✓ Поклон- правило хорошего тона



✓ Разговор на японском- бонус в вашу копилку



Место подписания сделок



Место заключения сделок

# КАЧЕСТВА ЯПОНСКОГО ЛИДЕРА

- Лояльность;
- Терпение;
- Мудрость;
- Способность к самопожертвованию;
- Умение управлять людьми, вызывать и сохранять уважение.



# МИМИКА, ЖЕСТЫ, ЭМОЦИИ - ИГРАЮТ ВЕСЬМА ВАЖНУЮ РОЛЬ







Германия – страна высокого уровня жизни. В связи с тем, что здесь уже на протяжении многих лет во всех аспектах жизнедеятельности существует порядок и четкий контроль над ним, то чаще всего любое общение с немцами оставляет ощущение спокойствия и благонадежности. Социальная защищенность, высокоразвитая инфраструктура, безопасность отличают эту страну от многих других



**ЧЕТКОСТЬ И ПОРЯДОК ВО ВСЕМ – ГЛАВНЫЕ  
ХАРАКТЕРИСТИКИ НЕМЕЦКОГО ХАРАКТЕРА. ПО  
ЭТОЙ ПРИЧИНЕ ПОСТРОЕНИЕ  
ВЗАИМОВЫГОДНОГО ПАРТНЕРСТВА СТОИТ  
НАЧИНАТЬ С УЧЕТОМ ЭТИХ ОСОБЕННОСТЕЙ.**



- Деловая встреча для немцев – это сугубо официальное мероприятие, к участию в котором все специалисты, по их мнению, должны быть максимально подготовлены.
- Экспромт на переговорах не приветствуется.
- Профессионализм, глубокая специализация считаются центральными критериями человека в бизнесе.





- Официальность также красноречиво характеризует немцев, начиная от их делового дресс-кода (строгий и аккуратный костюм бизнес стиля) и заканчивая традициями общения.

НЕМЦЫ ПРЕДПОЧИТАЮТ ЧЕТКО РАЗГРАНИЧИВАТЬ РАБОТУ И ЧАСТНУЮ ЖИЗНЬ. ПОЭТОМУ, ОНИ РЕДКО ПРИГЛАШАЮТ ДЕЛОВЫХ ПАРТНЕРОВ НА УЖИН В РЕСТОРАН ИЛИ К СЕБЕ ДОМОЙ, ПРЕДПОЧИТАЯ ОБСУДИТЬ ВСЕ ДЕТАЛИ ДЕЛА ВО ВРЕМЯ ОБЕДА В РЕСТОРАНЕ.





- **Официальность отношений подразумевает у немцев и дистанцию при общении – расстояние вытянутой руки; нарушение дистанции воспринимается немцами как вторжение в личное пространство.**



ЗДОРОВАЯСЬ, СТОИТ КРЕПКО ПОЖАТЬ СОБЕСЕДНИКУ РУКУ,  
СМОТРЯ ЕМУ В ГЛАЗА. В НЕМЕЦКОМ БИЗНЕС ЭТИКЕТЕ  
ПРИВЕТСТВУЮТСЯ УЛЫБКА И ЮМОР.



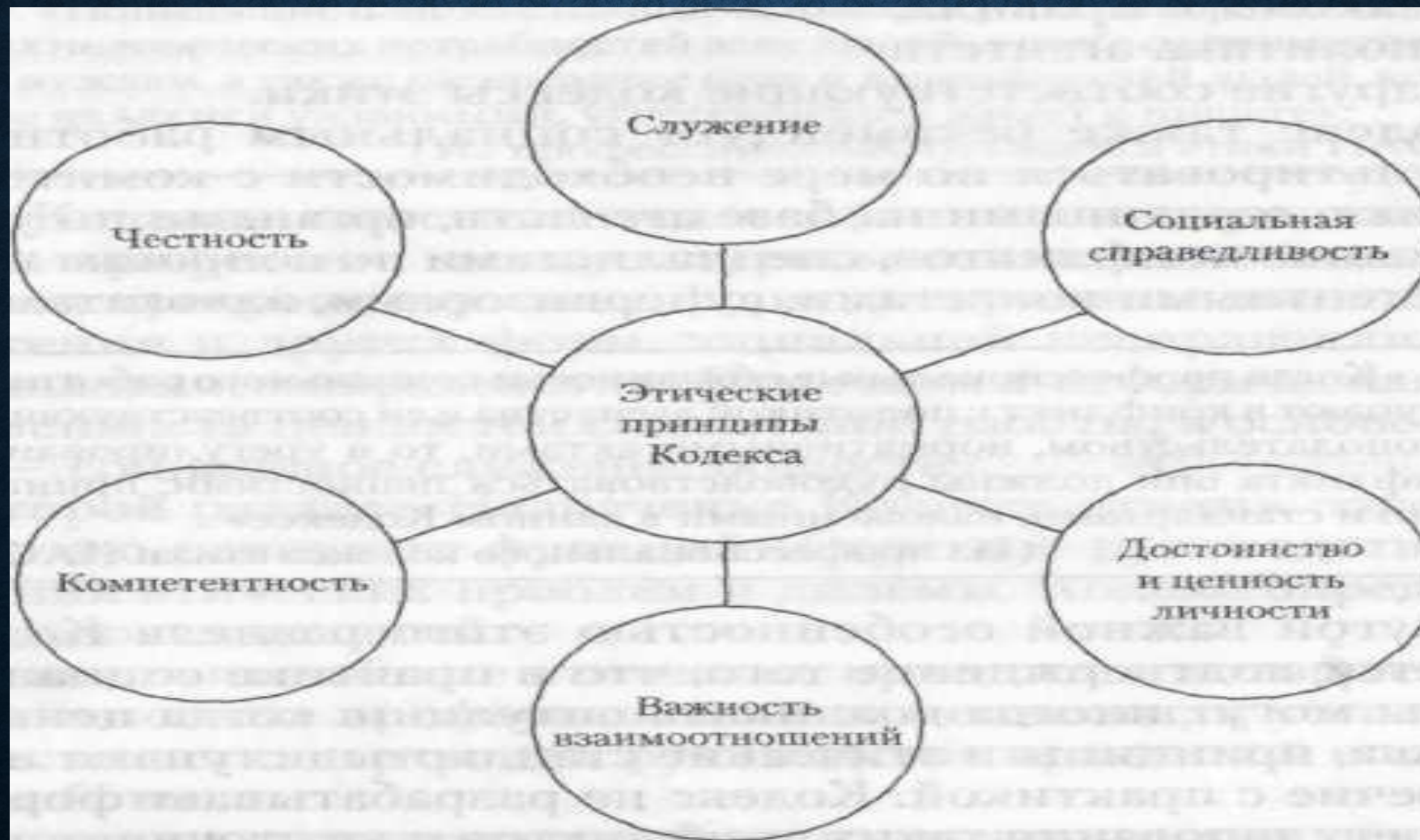


# СОЕДИНЕННЫЕ ШТАТЫ АМЕРИКИ



# ОСОБЕННОСТИ КОДЕКСА ЭТИКИ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ США

- Кодекс этики используют в США официальные органы, которые осуществляют контроль над деятельностью социальных работников. Национальная ассоциация социальных работников, являющаяся крупнейшим профессиональным сообществом социальных работников США, также опирается на этический кодекс при рассмотрении жалоб этического характера, поданных членами ассоциации. Она же и осуществляет контроль над выполнением кодекса этики. Если действия социального работника противоречат Кодексу этики, они могут быть отстранены от отдельных видов профессиональной деятельности, таких как, например, консультирование, а также могут быть оштрафованы или наказаны (приостановка или отзыв лицензии, испытательный срок).



# ПРОЦЕСС ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ В США

- Переговорный процесс американцы стараются вести в быстром темпе, непрерывно подталкивая своих партнеров к скорейшему принятию решения. Они могут даже проявлять агрессивность, навязывая свои правила игры.
- Во время деловых переговоров американцы могут позволить себе сидеть, закинув ногу на ногу так, чтобы ботинок одной ноги лежал на коленке другой или положить ногу на соседний стул или стол. Это считается нормой в американской культуре, хотя нередко вызывает раздражение у представителей других стран.



# СРАВНИТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА США И КАНАДЫ



- США

В стиле делового общения преобладают профессионализм и компетентность. Имея обычно большую свободу в принятии окончательных решений, чем представители других стран, американские партнеры нередко пытаются навязать свои правила игры, проявляя известную агрессивность и даже грубость. На переговорах придерживаются трех правил: анализируй, разделяй обязанности, проверь исполнение.

Переговоры, как правило, идут один на один. Предложения начинают обсуждать с общего вопроса, постепенно переходя к деталям. Детали, т.е. "мелочи", для них очень важны, так как нет никаких мелочей при организации любого дела - будь то подготовка к переговорам или практическая реализация договора.

Американцы живут по расписанию, которое составляют на каждый день, а потому очень пунктуальны, на деловые встречи никогда не опаздывают. Время таких встреч и переговоров строго ограничено - не более часа.

- Канада более склонна к церемониям, нежели США. Отличительная черта поведения канадцев в делах - консерватизм.

Официальных языков - два: английский и французский. На английском говорят почти везде, кроме провинции Квебек и некоторых районов. Канадцы очень не любят, когда их принимают за американцев. Поэтому тот факт, что они говорят по-английски, вовсе не означает, что они считают себя американцами.

# ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ В США

- Деловой этикет США не многим отличается от европейского, но есть и свои особенности. Для американца нет ничего обидного в вопросе малознакомого человека о его зарплате, хотя, например, в Германии этот вопрос считается недопустимым.
- В США намного проще познакомиться и завести дружеские отношения, по сравнению, например, с Японией. Главное, уметь правильно представить себя. Американцы очень энергичные, открытые и дружелюбные люди. С новым знакомым можно сразу переходить к делу и говорить вполне откровенно. Выражения Let's get down to business - «Давайте перейдем к делу» - очень популярна среди американцев. Во время деловой беседы не принято отвлекаться на посторонние дела – звонки по телефону, разговоры с коллегами. А вот вставлять в разговор шутки по теме, считается признаком хорошего тона. В стране говорят на американском английском, считая лондонский английский высокомерным вариантом того же языка. Поэтому если вы хотите перевести какие-то материалы для своих будущих партнеров в США, то стоит это делать с учетом данной языковой особенности.

# КУЛЬТУРА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ В КИТАЕ)





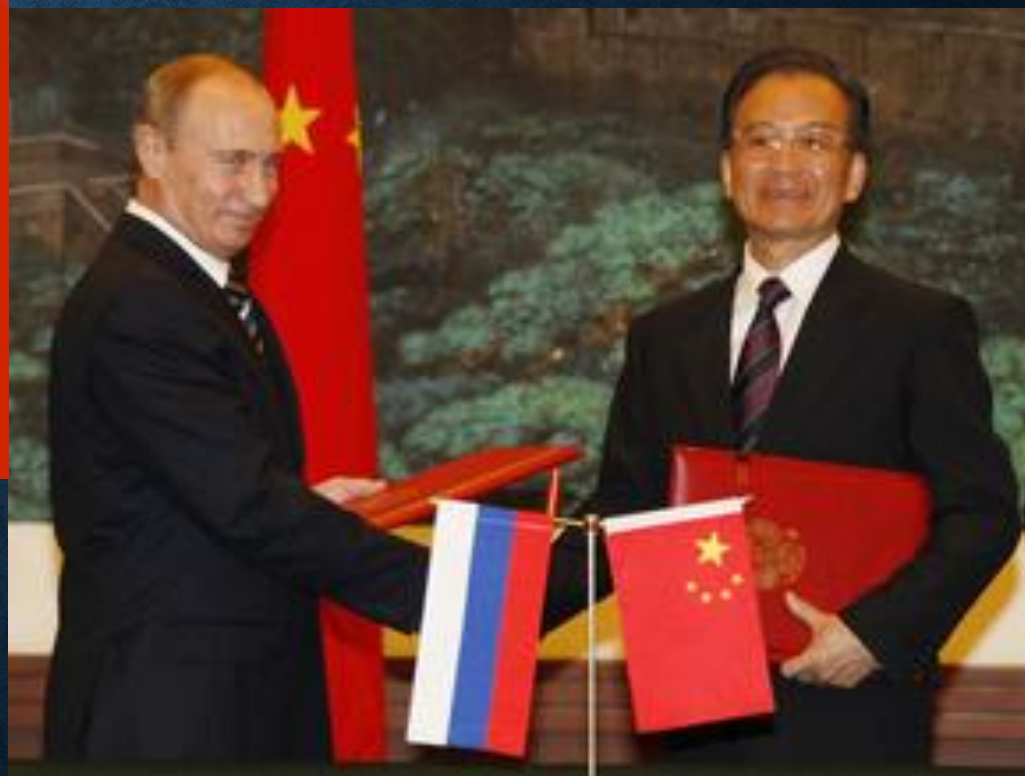
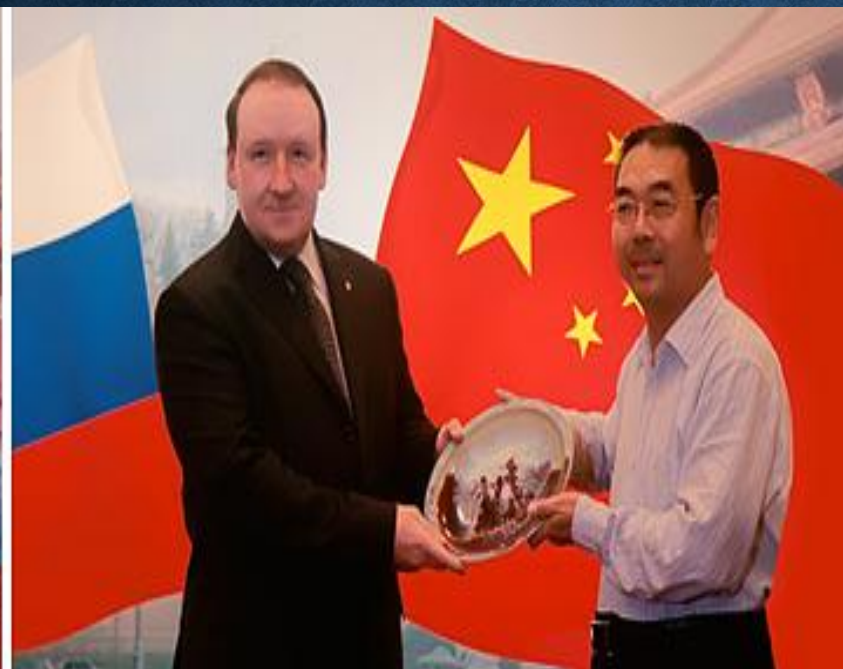
# ПРИВЕТСТВИЕ И ЗНАКОМСТВО



# СПЕЦИФИКА ОБЩЕНИЯ



# ПОДАРКИ



# ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ГОСТЯХ



# ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ В КИТАЕ



# ОАЭ

- О деловых встречах нужно договариваться заранее. Если это Ваша первая встреча с этим человеком или компанией, обратиться нужно в письменной форме. Рекомендуются также двуязычные визитные карточки.



# ОДЭ



Опоздания – вполне обычное явление, участники вполне могут опоздать. Это ожидается и поэтому воспринимается как приятная пауза, во время которой можно выпить еще чашечку кофе или чая.

# ОАЭ

влияют климат и религия;  
они отражают долгую  
историю купечества.  
Столетия торговли, обмена и  
продажи денег сегодня  
формируют прочный  
фундамент для  
международного бизнеса,  
который ведут потомки  
старинных купеческих  
семей.





# БРАЗИЛИЯ



Отзывчивость бразильцев известна во всем мире. Бразилец с удовольствием придет к вам на помощь в любой ситуации. Правда и в ответ от вас он будет ждать должного уважения и внимания, в противном случае вы быстро лишитесь его дружбы.

# Бразилия

- Крепкое рукопожатие – самое распространенное приветствие, как среди мужчин, так и женщин. Не стоит удивляться, если помимо рукопожатия вас хлопнут по плечу, а при прощании нескольких встреч и приобнимут.



# Бразилия

- Бразильцы любят подарки. Их не обязательно дарить при первой встрече, а вот на Рождество, Новый год и Карнавал стоит подарить деловому партнеру из Бразилии небольшой презент. На первые два праздника чаще всего делают практичные подарки, как дорогие, так и не очень.





Англичанам жадныя якасця як  
сдержанность, досказанности,  
щепетильность. Яляет англичан  
быць замкнутымі і неабщительнымі с  
незнакомымі людзьмі, почитание  
собственности, деловитость.

**Бережливость - качество, которое англичане проявляют к деньгам, словам и эмоциям. Они неприязненно относятся к любому выражению чувств.**

**Пунктуальность в Великобритании - жесткое правило.**

**Переговоры могут вестись с одним или несколькими участниками.**

**На честное слово англичан можно положиться.**

**Они достаточно гибки и охотно откликаются на инициативу противоположной стороны.**

**Традиционным для британцев было и есть умение избегать острых углов во время переговоров.**

# ЮЖНАЯ КОРЕЯ



- Для установления деловых отношений необходима личная встреча, о которой принято договариваться через посредника.
- Последний хорошо знаком с обеими стремящимися к контакту сторонами, поэтому он в состоянии правильно информировать корейскую сторону о вашей фирме и ваших предложениях.
- Корейцы общительный и хорошо воспитанный народ, отличаются необычайным гостеприимством и устраивают своим гостям необыкновенно теплый прием, что, тем не менее, является проявлением простой вежливости. Больше будет шансов на успех, если Вы проявите уважение к ним и такт. Например, грубостью считается открытый рот, поэтому, смеясь, следует прикрывать рот платком. Также нужно проявлять скромность, терпение и уважение к старшим.

- Существенным моментом делового этикета является одежда. Корейцы щепетильны в этом вопросе. Мужчина должен носить всегда строгий деловой костюм, обычно с белой рубашкой и неярким галстуком, женщина в деловой жизни не носит брюк. В присутствии старших по возрасту и «званию» не принято курить. На первой встрече следует обмениваться сувенирами, назначение которых – реклама и оказание внимания потенциальным клиентам.

### **3. Особенности делового общения в иностранных компаниях, работающих на российском рынке**

На практике встречаются два подхода иностранных компаний по отношению к российской культуре в целом. Часть компаний демонстрирует неподдельное уважение к культуре страны, в которой размещает свое производство или офис. В таких фирмах осознают важность полноценного диалога культур, изучают русский язык, посещают специальные культурные семинары, прилагают особые усилия для адаптации западных правил и стандартов к российским реалиям. Другие фирмы могут и не принимать в расчет особенности отечественной культуры, действуя по правилу «если это сработало в америке, то сработает и в России».



**Особенности деловых отношений в иностранных компаниях, работающих на российском рынке, могут проявляться в следующих сферах жизни:**

- 1. Длительность рабочего дня обычно подлежит жесткости регламентации с применением электронных систем контролем за входом и выходом сотрудников;**

**2. Обязанности каждого специалиста четко определены и зафиксированы в должностной инструкции. Действует система материального вознаграждения за выполняемую работу. Инициатива не всегда приветствуется. Существуют так же и отдельные процедуры внесения предложений по повышению эффективности работы;**

**3. Требования к стилю одежды персонала;**

**4. Для дополнительных корпоративных мероприятий (тренинги, семинары) часто выбирают выходные дни.**

**Т. О., Не только российские руководители считают работу в свободное время проявлением трудолюбия и лояльности по отношению к компании;**

**5. Сроки продвижения по карьерной лестнице гораздо более длительные. Если у российской компании можно получить продвижение по службе даже в течение первого года работы, в иностранных компаниях на это может уйти от 2 до 5 лет;**

6. Крупные западные товаропроизводители требуют от сотрудников проявлять лояльность к бренду компании (пользоваться товарами и услугами компании - работодателя);
7. Западные стандарты работы предполагают наличие таких регулярных контрольных процедур, как еженедельные, ежемесячные и т.Д. Отчеты сотрудников о проделанной работе;
8. Требования знаний языка компании (как правило, английский).