

Деловой этикет Испании



Создали студенты 1 ФПЭК 3 ак.
группы:

Волков В.

Назарова Т.

Викулова Д.

Ерамков Г.

Крушинский Д.

План



- приветствие
- уровень формальности
- подарки
- прикосновение
- визуальный контакт
- манера поведения
- эмоции
- молчание\пауза
- язык жестов
- принятие пищи
- пунктуальность
- темы табу

Приветствие



- На деловых и светских мероприятиях во время приветствия пожимайте руки всем присутствующим. Рукопожатие должно быть крепким, при этом следует смотреть человеку прямо в глаза.
- Любое знакомство с бизнесменами этой страны начинается с обязательного обмена визитными карточками, поэтому при деловом общении всегда необходимо иметь с собой достаточное их количество. Если в ответ на протянутую визитную карточку вы не дадите свою, то следует извиниться, объяснив причину и пообещав послать ее при первой возможности.
- Обращаться к испанским гражданам принято с приставкой «сеньор» «сеньора». К незамужней девушке обращаются «сеньорита». Обращения «дон» и «донья», добавленные к именам, являются выражением глубокого уважения. Эти формы обращения применяются по отношению к академикам, врачам, юристам и другим людям с высшим образованием, а также являются признаком благородного происхождения. Пока ваши испанские партнеры или коллеги не предложат обращаться к ним по имени, используйте в обращении фамилии и соответствующие титулы (или звания). Полная фамилия представляет собой комбинацию фамилии отца и девичьей фамилии матери

Уровень формальности

- В Испании большую роль играет внешний вид. Следует одеваться консервативно, избегайте ярких, крикливых расцветок.
- Обувь – самый важный элемент облачения. Поношенные туфли могут испортить самый лучший наряд.
- Испанцы всегда одеты элегантно, даже в неофициальной обстановке. В городе требуется модная одежда, особенно в хороших ресторанах.
- Для мужчин рекомендуются костюмы синего или серого цветов. Деловым женщинам рекомендуется сочетать в одежде черное с белым или черное с красным с золотой отделкой.

Подарки



- Обычно на деловых встречах не обмениваются подарками, но при успешном завершении переговоров небольшие подарки могут быть вполне уместны. Удобно, но не обязательно подарить испанскому коллеге подарок к Рождеству.

Подарки



- Дарите: аксессуары для письменного стола, книги, музыкальные записи, предметы искусства, бутылку вина, кондитерские изделия, пирожные, шоколад, цветы (лучше красные розы). Число цветов в букете должно быть нечетным.
- Не дарите: хризантемы, георгины (они считаются в этой стране похоронными цветами), букеты из 13 цветов (несчастливое число) , дорогие подарки, которые могут навести на мысль о подкупе.

Подарки



- В Испании не принято приглашать деловых партнеров домой. Быть приглашенным на семейный ужин своим деловым партнером считается высокой честью. Подобный шаг с его стороны выражает стремление к установлению неформальных отношений. Если вас пригласили в гости, обязательно возьмите с собой небольшой, надлежащим образом упакованный подарок для хозяйки. Принесите также подарок для детей. Отнеситесь к выбору этого подарка с особым вниманием. Если хозяева вручают вам ответный подарок, его следует развернуть сразу по вручению и поблагодарить за внимание.

Прикосновения



- При приветствии и прощании испанцы обмениваются крепкими рукопожатиями.
- Объятия и поцелуи приняты только между друзьями.

Визуальный контакт



- Чрезвычайно важен в бизнесе, поскольку взгляд в глаза собеседнику показывает заинтересованность. Избегание пересечения взглядов указывает на страх и неподготовленность. При этом не стоит «сверлить» собеседника глазами.
- Визуальный контакт между испанкой и испанцем может быть расценен как проявление интереса, но пристальный взгляд на иностранцев - обычное дело, он не имеет особого значения.

Манера поведения



- Национальному испанскому характеру свойственны такие черты, как свободолюбие, неустрашимость, энергичность, авторитарность, авантюризм, леность в работе.
- Испанцам присущ благородный стиль поведения, выражающийся в обостренном чувстве личного достоинства, гордости, в поступках, манере общения и поведения, свойственных скорее грандам и королям, чем обычным людям. Испанцам присуща такая черта характера как индивидуализм, то есть постоянное стремление показать себя личностью с большой буквы. В целом можно говорить о недостаточном чувстве коллективизма испанцев и их обостренном самолюбии. Все это приводит к тому, что в отношениях между собой они зачастую испытывают зависть, если ощущают чье-либо превосходство. Но в по отношению к иностранцам они проявляют истинное дружелюбие и образцовое гостеприимство.

Манера поведения



- В коммерческих делах с испанцами следует учитывать особенность национального менталитета: они дружелюбны, открыты к сотрудничеству, но больший интерес проявляют не к товарам и услугам партнера, а к нему самому, как личности.
- Как и бизнесмены многих других стран, испанцы предпочитают, чтобы переговоры велись между лицами, примерно равными по своему положению в деловом мире и обществе.
- Испанцы очень душевные люди, поэтому во время делового общения не приемлют холодность. Их темперамент часто можно оценить уже при первой встрече. Несмотря на принятые в этой стране рукопожатие и обмен визитными карточками, испанец может восторженно выражать радость знакомства с новым человеком, хлопая его по плечу.
- Испанцы любят поговорить, тщательно обсудить все детали; их речь часто многословна, красноречива и экспрессивна. Учитывая этот факт, стоит отметить, что деловые переговоры, начинаясь с нейтральных тем – спорта, погоды и достопримечательностей, часто затягиваются, отклоняясь от регламента, и беседа может все-время прерываться вставками, шутками, неожиданными историями.

Эмоции



- Испанцы — люди эмоциональные, спонтанные, люди настроения. При общении с людьми они не скрывают своих эмоций как отрицательных, так и положительных.

Пауза



- Говорить тихо и спокойно не принято.
- Испанцы любят много и громко смеяться; грубовато и однообразно шутить; шумно и весело делать женщинам комплименты; угощать друг друга выпивкой - «по кругу»; до остервенения обсуждать съеденную за обедом паэлью или качество подаваемого хамона, футбол и футболистов, ссорясь чуть ли не до драки, а через минуту — обниматься и целоваться.

Язык жестов



- Обычно испанцы стремятся встать как можно ближе к собеседнику.
- Испанцы публично демонстрируют привязанность к своим друзьям и близким.
- Мужчины могут обниматься при встрече, если они друзья или родственники. Не обнимайте, не хлопайте по спине и вообще не прикасайтесь к малознакомому Испанцу.
- Женщинам при встрече позволительно обняться и поцеловать друг друга в щеку.
- Испанцы при разговоре активно жестикулируют. Не пытайтесь подражать им.

Жесты



- Например, для того чтобы выразить знак восхищения, жители Испании складывают три пальца, прижимают их к губам и воспроизводят звук поцелуя. Этот жест, чаще всего, используется относительно еды или чего-то/ кого-то, что очень им понравилось.
- Знак пренебрежения испанцы выражают кистью рукой, которой помахивают как-бы в сторону от себя на уровне груди.
- А вот прикосновение к мочке уха испанец расценивает оскорбительно.
- Из особенных жестов можно отметить также: указательным пальцем испанец подергивает нижнее веко, что означает: "Будь осторожен, будь внимателен".

Принятие пищи



- Женщины и старшие усаживаются в первую очередь. Почетную гостью сажают рядом с хозяином, почетного гостя - рядом с хозяйкой.
- Нож и вилку для фруктов и прочие приборы для десерта нередко кладут у дальнего края тарелки.
- Для хлеба и масла специальные тарелки не предусмотрены.
- Хлеб кладут прямо на стол. Масло подают вместе с хлебом только к завтраку.
- В ресторанах хлеб обычно подается порционно.
- Во время еды держите руки на столе, а не на коленях. При этом локти не должны касаться стола.

Принятие пищи



- Комплименты и дружеские разговоры с официантами вполне уместны.
- За обедом говорите приветливые слова хозяйке, официанту и т.д.
- Испанцы не выбрасывают пищу. Лучше отказаться от того или иного блюда, чем оставить недоеденное на тарелке.
- Окончив трапезу, оставьте нож и вилку на тарелке параллельно друг другу, слегка развернув черенками вправо.
- Не уходите раньше почетного гостя.
- Дом испанца - это его сугубо личная территория. Не проситесь в гости, дождитесь, пока вас пригласят.

Пунктуальность



- Как ни странно, но прибывать точно в назначенное время не принято. Вполне допускается и даже рекомендуется опаздывать на 15–20 минут. Испанцы легкомысленно относятся к соблюдению срока светских и деловых встреч. От иностранцев они ждут пунктуальности и ценят ее. В Южной Испании считается нормальным и приличным опаздывать на встречу на 30 минут, в Северной Испании - на 15 минут. Никогда не опаздывайте на корриду. Также не ждите, что в деловых вопросах испанцы будут придерживаться оговоренных сроков.
- Испанцы жутко непунктуальны. Они предпочитают неторопливый уклад жизни. Суете в этой стране нет места. Поэтому, если вы, однажды договоритесь с испанцем о встрече, не торопитесь. Знайте, у вас в запасе есть парочка минут. Что касается общего распорядка дня, то и он несколько отличается. Можно сказать, что испанцы ощущают себя свободными, непринужденными.
- Для них нет определенного понятия завтрака. Считается, что завтракать нужно, когда проголодаешься. Это же касается и сна. Некоторые предпочитают спать днем, а ночью развлекаться. Для Испании это вполне нормально.

Табу



- Они очень не любят говорить о смерти. Возможно, это является дурной приметой. Зачем омрачать свою жизнь дурными разговорами. Также не принято беседовать о деньгах. Ни в коем случае нельзя спрашивать о доходах или зарплате. Также не принято спрашивать о возрасте. В Испании даже зрелый мужчина может вполне обидеться на вопрос о возрасте. Подобные вопросы считаются нетактичными.