

Особенности делового этикета в Японии

Автоматическая вежливость

Японцы вежливы всегда, даже если они не подразумевают быть вежливыми. Это обосновано особенностями языка, а также традициями культуры.

Деньги



Деньги можно использовать, но нельзя показывать.

Учитывая то, что чеки и кредитные карты в Японии все еще не слишком популярны, во большинстве случаев приходится расплачиваться наличными. При этом важно сделать это незаметно.

Долги в Японии принято отдавать лично в руки, желательно в конверте. Мятые и порванные купюры передавать нельзя, сначала стоит сходить в банк и поменять купюры на новые.

Деньги

Если деньги выступают в качестве подарка, его нужно дарить тайком – это достойнее, чем показывать свою щедрость.





«сумимасэн» -
японский вариант
слова «простите»,
является одним из
самых употребляемых
слов в языке

СПОКОЙНОЙ НОЧИ



Особенности японского делового языка

- ▶ Неизменная уклончивость;
- ▶ Менеджеры не отдают приказов, не формулируют задачи, а лишь делают намеки;
- ▶ Подчеркнутая вежливость;
- ▶ Строгая нормативность ответов подчиненных на замечания менеджеров (указание — усвоение — подчинение);
- ▶ Отсутствие в разговоре конструкций косвенной речи (все конфиденциальны и их содержание невежливо передавать)



Яре яре

Идея «групповой солидарности»

- ▶ Для японцев характерно подавление своих индивидуальных порывов, сдерживание амбиций, свои сильные качества они стараются не выставлять на показ.
- ▶ Узы взаимной зависимости в Японии – основа человеческих взаимоотношений
- ▶ Первое впечатление о человеке японцы формируют на основе его принадлежности к той или иной группе.



«Найди группу, к которой бы ты принадлежал, будь верен ей и полагайся на нее. В одиночку же ты не найдешь своего места в жизни, затеряешься в ее хитросплетениях.»

Японская народная мудрость

Три ключевых запрета японской деловой этики



НЕЛЬЗЯ приходить на встречу без визитных карточек



НЕЛЬЗЯ приходить без материалов о своей компании и своем предложении



НЕЛЬЗЯ отклоняться от протокола в одежде и внешнем виде

Форма приветствия

Традиционной формой приветствия является **ПОКЛОН**, причем, чем он ниже, тем большее уважение выказывается.



Но сейчас при контакте с иностранными коллегами всё большее распространение получает **общепринятое рукопожатие**.

Неуместными являются похлопывание по плечу и широкие объятия, потому что японская культура не предполагает непосредственного контакта.

Установление деловых связей по телефону - неэффективно

- ▶ Контакты с большинством японских фирм требуют переводчика;
- ▶ Проведение переговоров японцы рассматривают как обязывающий шаг и не склонны идти на него, не получив о партнере и его предложениях исчерпывающей информации;
- ▶ В японских фирмах действует весьма сложная процедура принятия решений, что замедляет получение ответа на запрос;
- ▶ Японские предприниматели отличаются пристрастием к письменной переписке, в отсутствие склонности к обсуждению сколько-нибудь важных дел по телефону.



Механизм знакомства через посредников

Лицо, выполняющее функции посредника, в общих чертах изложит японской стороне суть ваших предложений, расскажет о том, чем занимается ваше предприятие.



В роли посредника могут выступать знакомые вам японские бизнесмены, либо аккредитованные в Японии представители организаций вашей страны.

Информационный буклет о компании – обязательная составляющая первой деловой встречи

Материалы должны включать следующую
информацию:

- ▶ профиль фирмы;
- ▶ основные данные о компании:
 - точное название;
 - адрес;
 - фамилии главных должностных лиц;
 - ассортимент выпускаемой продукции;
 - основные вехи развития компании.
- ▶ биография главы фирмы,
- ▶ текстовые и графические материалы о продукции, технологиях и услугах, предлагаемых фирмой;
- ▶ дополнительная информация об отличительных особенностях продукции, по сравнению с

Значимость визитной карточки

Любое знакомство с представителями японского бизнеса начинается с **обязательного обмена визитными карточками.**

Они играют роль своеобразных "удостоверений личности", в которых помимо имени, фамилии и занимаемой должности указывается самое главное для японца - принадлежность к какой-либо фирме или организации, что в конечном счете определяет его положение в обществе.



Пунктуальность и точность

Точность на переговорах – будь то во времени их начала и окончания, или в выполнении обещаний, взятых на себя обязательств – одна из важнейших черт японского стиля ведения переговоров.

Договорившись о встрече, японец непременно в срок, вплоть до минуты, появится на месте.



Медленный темп переговоров и значимость терпения

Переговоры начинаются с обсуждения вопросов, не имеющих никакого отношения к предмету встречи, и лишь через некоторое время японская сторона переходит к официальной теме встречи. Чем серьезнее выдвинутые на повестку дня предложения, тем больше внимания уделяется малозначащим деталям.

Терпение в Японии считается одной из основных добродетелей, в том числе и в бизнесе.



«Да» по-японски

Японское **«хай»**, обычно переводимое как «да», в ходе беседы употребляется довольно часто, но в смысле «так-так», «да-да», то есть скорее для подтверждения того, что вас продолжают слушать.

Кроме того, частое кивание головой в процессе разговора в Японии скорее означает **"я вас внимательно слушаю"**, чем "я согласен с вами".

Японцы традиционно стремятся не вступать в открытое противоречие с собеседником и огорчать его, а потому избегают прямых ответов "нет".

Особенности принятия решений

Решения обычно представляют собой не результат чьей-то личной инициативы, а

ИТОГ СОГЛАСОВАНИЯ МНЕНИЙ всех заинтересованных лиц – как бы общий знаменатель, найденный на основе взаимных уступок.

При этом по нормам японской деловой этики главной добродетелью обладает не тот, кто твердо стоит на своем (пусть даже будучи правым), а тот, кто проявляет готовность к компромиссу ради общего согласия.



Неофициальные встречи

Японцы уделяют много внимания развитию личных отношений с партнерами. Во время неофициальных встреч они стремятся по возможности подробнее обсудить проблему.

Когда вас угощают спиртным, следует поднять свой бокал, а затем тут же перехватить у японца бутылку и наполнить его бокал.

Нельзя **демонстративно отказываться** от предлагаемой пищи. Отказ может быть основан только на медицинских противопоказаниях.

Паузы и молчание

Не стоит пытаться заполнить возникшие паузы самостоятельно.

Для японцев такая ситуация нормальна, обычно после взаимного молчания беседа становится более плодотворной.

Также не рекомендуется открыто проявлять свои чувства. Терпение и стремление к установлению взаимопонимания даст гораздо лучшие результаты, нежели конфронтационный стиль.

**Помнить о партнере и напоминать
ему о себе**



Подарки



Получивший подарок, по японским этическим воззрениям, обязан ответить тем же; поэтому слишком дорогой подарок может поставить японца в затруднительное положение.

Не рекомендуется распаковывать и рассматривать полученный подарок в присутствии дарителя.

Посещение ресторана

Посещение ресторана **не означает** празднование прогресса в переговорах или подписания контракта. Ресторан - это место, где деловые контакты продолжаются в дружеской атмосфере, но зачастую в не менее интенсивном темпе.

Если японский партнер приглашает вас в ресторан, это важный сигнал того, что ваше предложение интересно, и японцы готовы к продолжению сотрудничества с вами. Соответственно, приглашение на ужин следует расценивать как знак большего доверия, чем просто на ланч.



BANG BANG
BANG PULL MY
DEVIL TRIGGER



THIS IS
OUR FUTURE

