

Введение

- Этикет - слово французское, и переводится оно как «установленный порядок поведения». Анализируя правила этикета разных стран, приходишь к выводу, что не только восток - дело тонкое. Это же можно сказать и о западе, и о юге, и о севере. Международное общение связано с необходимостью понимания и учета национальных особенностей разных народов. Эта задача значительно упрощается, если культуры народов имеют общие языковые, религиозные корни и при этом страны связаны длительными экономическими, политическими и культурными взаимоотношениями. Казалось бы, кто может быть раскованнее, динамичнее и демократичнее, чем жители Франции? Если вы так думаете, значит, никогда не вели серьезные деловые переговоры с французами. Французы - одни из самых расчетливых людей в Европе.

Деловая одежда

- Самое важное правило - одежда, обувь, прическа, руки должны выглядеть безукоризненно.
- Во Франции к деловому костюму относятся несколько строже, чем в большинстве других стран. Лучше всего одеваться консервативно. В зимнее время предпочтительны темные костюмы, весной и летом можно позволить себе некоторые вольности - о моде французы не забывают никогда. В любом случае, если у вас возникли сомнения насчет формы одежды, не стесняйтесь задавать вопросы своим французским коллегам. Важно, чтобы ваша одежда была выбрана со вкусом и выглядела стильно. Женщинам рекомендовано одеваться просто и в то же время элегантно. Широко распространены аксессуары, придающие одежде особый шик.

Назначение встреч

- О встречах следует договариваться заранее. Пунктуальность рассматривается как проявление вежливости. Убедитесь, что время встречи удобно с деловой и бытовой точек зрения. Обычно рабочие часы - это время с 8.30-9.00 до 18.30-19.00. Ланч (обед) может продолжаться два и более часа.
- Французские служащие имеют пять недель отпуска и, как правило, используют три из них в июле или августе. Кроме того, служащие получают дополнительный отпуск (от 14 до 16 дополнительных дней к отпуску в течение года). Именно поэтому большинство офисов пустеют во время Рождества и Пасхальных школьных каникул. Примите это во внимание, планируя свои деловые поездки во Францию.

Приветствие

- Всякая деловая встреча обязательно начинается и заканчивается рукопожатием - у французов оно, как правило, довольно быстрое и легкое.
- Визитную карточку французскому партнеру следует вручать при первой встрече. Часто визитка может подсказать, как правильно обращаться к собеседнику - французы придают большое значение чинам и званиям. Врученную вам визитку не следует небрежно совать в портфель - лучше всего аккуратно вложить ее в визитницу. Чтобы произвести хорошее впечатление, позаботьтесь о том, чтобы у вас были двусторонние визитные карточки на двух языках - русском и французском.
- В беседе с женщиной используйте обращение «мадам», с мужчиной - «месье» (это общепринятые формы обращения). Сегодня обращение «мадмуазель» используется редко, так что желательно избегать его. И еще: не называйте делового партнера по имени, пока он не попросит вас об этом. Не переходите на «ты», пока вам этого не предложат.
- Французы представляются, называя сначала свою фамилию, а затем имя. Если вы не можете определить, где имя, а где фамилия, уточните.
- Когда вас принимают и при входе в помещение пропускают вперед, не стоит расшаркиваться в дверях. Будет правильнее пройти первым.

Правила ведения переговоров

- У французов не принято вести дела по телефону, поэтому старайтесь назначать личные встречи. После 21.00 не стоит звонить им домой и тем более говорить о бизнесе.
- Деловые встречи, переговоры они предпочитают вести именно на французском языке, даже если сами владеют другими языками.
- Если вы не говорите по-французски, то скажите: «Excusez-moi de vous deranger, mais je ne parle pas francais» («Извините, но я не говорю по-французски») и дальше можете вести переговоры на английском языке. Но ни в коем случае не говорите во время деловых встреч по-французски, если у вас низкий уровень знания языка. Лучше воспользоваться услугами переводчика. И на каком бы языке вы ни говорили, делайте это гораздо тише и мягче, чем это принято у нас.

- Во Франции стиль ведения переговоров менее динамичен, чем в США. Французы обычно определяют долгосрочные цели и стараются установить тесное личное сотрудничество со стороной, ведущей переговоры.
- С первой же встречи будьте сердечны и вежливы, но помните, что французы с осторожностью относятся к фамильярности в дружеских отношениях.

- Французы обычно прямолинейны в высказывании своего мнения, постоянно задают вопросы и обсуждают все в мельчайших подробностях. Они будут анализировать все аспекты вашего предложения и просить дальнейших объяснений. Поэтому вы должны очень серьезно подойти к подготовке предстоящей беседы, тщательно ее спланировать и продумать все детали.
- Французы имеют обыкновение неоднократно все перепроверять перед принятием решения. Поэтому будьте готовы к тому, что вам достаточно долго придется ожидать принятия решения по обсуждаемому вопросу.

- Бизнес-ланч начинается в 12.30 или 13.00. Деловой обед организуется либо с целью обмена любезностями, либо для обсуждения деловых вопросов (в последнее время для этих целей все чаще практикуется проведение встреч в ходе завтрака). Как правило, на обед приглашаются либо лица, непосредственно участвующие в переговорах, либо постоянные деловые партнеры. Французская сторона заранее предупреждает своих гостей о составе приглашенных на прием. На такого рода встречах очень важно быть пунктуальным. В свою очередь, вы можете и сами пригласить своего французского делового партнера в ресторан. Не забудьте при этом заранее заказать столик (исключение из правил составляют закусочные и кафе, а также рестораны в гостиницах).

- Быть приглашенным на ужин своим деловым партнером во Франции считается исключительной честью. Этот шаг выражает с его стороны стремление к установлению неформальных отношений. В данном случае часто приглашаются и супруги. Прибыть на ужин следует на четверть часа позже назначенного времени. В знак благодарности следует преподнести подарок.

Поведение на публике

- Когда вы говорите на французском языке, отнеситесь с пониманием к тому, что французы будут поправлять ваши ошибки в грамматике и произношении. Обычно те, кто это делает, заботятся о французском языке и помогают вам говорить правильно и достигнуть цели.
- Очень рекомендуется выучить основные (ключевые) фразы по-французски и использовать их, когда это возможно. Ваши усилия будут замечены и оценены. Французы перейдут на другой язык если заметят что вы не уверены в своем французском.
- Если вы не говорите по-французски, то скажите: «Excusez-moi de vous deranger, mais je ne parle pas francais» («Извините меня, но я не говорю по французски»). Если вы это скажете, то скорее всего вам помогут.
- Мужчины поднимаются или делают движение чтобы подняться, когда кто-либо старший по должности входит в помещение.
- Хорошая осанка считается знаком хорошего тона во французской культуре.
- Вас будут приветствовать рукопожатием; поцелуй в щеку (между полами) также часто встречается среди коллег по работе. Воспринимайте это с пониманием, когда ваша коллега сделает этот жест. Это особенно распространено на юге Франции.
- Несмотря на формализм французской бизнес-культуры, говорящие стараются стоять поближе к собеседнику. Кроме того, касание и похлопывание друг друга по плечу на публике также общепринято.
- Необходимо сохранять зрительный контакт, но при этом старайтесь не слишком пристально смотреть на другого человека.
- Жевать жевательную резинку на публике считается вульгарным.
- Когда вы находитесь на публике, не держите руки в карманах.
- Указывать пальцем на что-либо считается некультурным.
- Следите за тем, чтобы не выглядеть мрачным или насупленным. В меру улыбайтесь, а главное – будьте приветливы и вежливы.
- Американский знак ОК с кругом, образованным указательным и большим пальцем, во Франции имеет значение ноль или бесполезно. Французский знак ОК - это поднятый большой палец.