

A photograph of the Louvre Pyramid in Paris at night. The pyramid is illuminated from within, creating a warm glow. It is reflected in a pool of water in the foreground. The background shows the Louvre Museum building, also lit up. The sky is dark blue.

Деловой
этикетво
Франции

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.



- Когда вы получаете приглашение с указанием на «неформальность» одежды («dèkontractè»), не думайте, что вас примут в футболке и тренировочных брюках. Неформальность может выражаться в том, что одежда выбирается со вкусом, однако даже в этом случае мужчина должен быть обязательно в пиджаке. Приглашение с указанием «habillé» обычно предполагает классический вечерний вариант одежды.
- Вся остальная одежда, в том числе джинсы и кроссовки, подходит для прогулок на улице, занятий спортом.

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.



- Важные моменты
- На неформальных встречах хорошо знакомые мужчины и женщины часто обмениваются «la bise» - условными поцелуями в щеку.
- Мужчины поднимаются, когда старший по должности входит в помещение.
- Когда вы находитесь на публике, не держите руки в карманах. Следите за тем, чтобы не выглядеть мрачным или насупленным. В меру улыбайтесь, а главное - будьте приветливы и вежливы.
- Французский аналог знака «ОК» - поднятый большой палец.

- Во Франции решения принимаются не только за рабочим, но и за обеденным столом. Организуемые в таких случаях деловые приемы могут иметь различные формы, например коктейль, обед, ужин, ужин с приглашением супругов.
- Поводом для проведения коктейля может послужить какое-либо выдающееся событие в жизни фирмы - переход к выпуску нового продукта, создание нового филиала, организация выставки, открытие нового подразделения и др. По случаю проведения коктейля рассылаются приглашения (часто с просьбой заранее уведомить о своем присутствии).

- 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).



- Во время делового обеда собственно о делах принято говорить только после того, как будет подан кофе. Французы не любят с ходу приступать к обсуждению вопроса, который интересует их больше всего. К нему подходят постепенно, после долгого разговора на нейтральные темы и как бы вскользь, без нажима - «между грушей и сыром», то есть в конце обеда. Поступать наоборот считается признаком дурного тона, к тому же, демонстрируя свой интерес, вы оказываетесь в роли просителя.

- Для деловой встречи лучше всего подходит обед, но деловой ужин - тоже явление весьма распространенное (хотя вечернее время располагает к более легкомысленным беседам). Во Франции ужин не начинается раньше 20.00. Порции еды обычно небольшие, но это компенсируется большим количеством блюд. Тот, кто приглашает на обед или ужин, как правило, платит за всех.

- Франция - страна изысканных вин. Самые разные сорта этого напитка вам будут предлагать повсюду. Во Франции вино тщательно выбирают с точки зрения его сочетания с блюдами и иногда заказывают несколько видов вина, подходящего к разным блюдам. Белое вино обычно подают к закускам и рыбе, а красное - к закускам и мясу. Сладкие десертные вина подаются к десерту. Даже если вы не любитель вина, не отказывайтесь от него, просто пейте его медленно. В начале обеда не заказывайте виски или другие крепкие напитки - французы считают, что это притупляет вкусовые ощущения.





- В качестве аперитива вам могут предложить кир, шампанское или мартини. Кир - это смесь смородинового ликера и белого вина; королевский кир (кир руайаль) - смесь смородинового ликера и шампанского. В «диком» кире (кир соваж) используется смесь различных смородиновых ликеров.

- В качестве дижестива (крепкого напитка, улучшающего пищеварение) после ужина подают несладкие бренди или дистиллированные фруктовые спирты (грушевые, сливовые). Бренди, коньяки, арманьяк обычно подаются вечером в конце ужина.



- 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.



- Кухня для французов - предмет их национальной гордости. Застолья обычно очень продолжительны, особенно если они проходят в узком семейном кругу. Наиболее почетное место - во главе стола. Следующие по значительности лица занимают места по правую и по левую руку от того, кто сидит во главе стола. Если вас принимает семейная пара, то один из хозяев сидит на одном конце стола, а другой на противоположном. В зависимости от ситуации на вечернем приеме муж и жена могут сидеть отдельно - рядом с людьми, которых они не знают. Это делается для того, чтобы завязались новые знакомства, для поддержания разговоров за столом.



Правила поведения за столом

- Ни в коем случае не наливайте сами вино. В хороших ресторанах это делают специальные официанты, подающие вино. Гость не должен просить налить себе вина - ему следует дожидаться, пока хозяин сам его не предложит. Если вы хозяин, то ваша обязанность - следить за тем, чтобы у всех гостей бокалы были наполнены.
- Лучше не накладывать себе вторую порцию одного и того же блюда.
- В конце трапезы подают сыры. Сыр следует класть на тарелку, а не сразу на хлеб.
- Когда вы не едите, следите за тем, чтобы ваши руки (запястья) лежали на столе. Это очень старая традиция: человеку, держащему руки на коленях под столом, не доверяют.



Беседы



- Наиболее подходящими темами для застольной беседы будут вопросы культуры, спектакли, книги, туристические достопримечательности, родной город, политическая жизнь. Знание французской истории, политики и других аспектов культуры позволит вам произвести хорошее впечатление на французов. Будьте готовы отвечать на вопросы о вашей стране, особенно касающиеся политики, устройства жизни.
- В разговоре проявляйте терпимость к другой точке зрения, не пытайтесь любой ценой переубедить собеседника, а лучше смените тему или сведите спор к шутке. Не скупитесь на комплименты в адрес французской кухни, французской природы, французского искусства и литературы, французского климата, французских автомобилей - одним словом, в адрес Франции в любом ее проявлении. А если вы своевременно и остроумно пошутите над историческими соперниками французов - британцами, то наберете дополнительные очки.

- При этом в ходе беседы избегайте затрагивать следующие вопросы: вероисповедание, личные вопросы, связанные с положением на службе, доходами и расходами, собственные болезни, семейное положение, политические пристрастия.
- Не увлекайтесь пересказом анекдотов. Многие русские анекдоты французы не понимают, поскольку они не знакомы с реалиями российской жизни.

Подарки

- Подарки - это давний способ оказать знак внимания, выразить расположение своему деловому партнеру. Однако следует понимать, что в каждой стране существуют свои традиции, связанные с подарками.
- Французы по праву гордятся своей культурой. И хорошее знание истории, философии, искусства своей страны всегда ценится у них очень высоко. Поэтому хорошо восприняты будут подарки, выбранные с учетом интеллектуальных или эстетических запросов (например, книги или альбомы по искусству, книги о вашей стране или что-либо другое, представляющее вашу страну или город).



- Однако, преподнося подарок своему деловому партнеру, вы должны соблюдать определенные условия:
- Не преподносите подарки или сувениры в самом начале деловых переговоров - лучше сделать это, когда вы придете к принципиальному соглашению.
- Если вы приглашены во французский дом, воспринимайте это как редкий знак внимания. Принесите с собой цветы, шоколадные конфеты или ликер и вручите ваш подарок до начала вечера.
- Не рекомендуется дарить французам шоколадные конфеты, коньяк или шампанское российского производства.
- Если вы решили подарить цветы, помните, что хризантемы приносятся на похороны, красные розы хороши для влюбленных. Кроме того, в соответствии с европейской традицией в букете должно быть нечетное количество цветов.
- Не приносите в подарок вино. Единственное, что допустимо, - десертное вино или ликер высокого качества.
- Поздравительные открытки к праздникам могут быть полезны, особенно если они содержат благодарность деловым партнерам за совместную работу. Новогодние открытки во Франции можно посылать до конца января по обычной или электронной почте. Поздравлять деловых партнеров с Рождеством не принято. Это достаточно деликатный момент, особенно если вы не знаете его вероисповедания.



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.

Заключение

- Этикет является одним из главных "орудий" формирования имиджа. В современном бизнесе лицу фирмы отводится немалая роль. Те фирмы, в которых не соблюдается этикет, теряют очень многое. Там, где присутствует этикет, выше производительность, лучше результаты. Поэтому всегда нужно помнить один из главнейших постулатов, который знают бизнесмены всего мира: хорошие манеры прибыльны. Гораздо приятнее работать с той фирмой, где соблюдается этикет. Практически во всём мире он стал нормой деятельности. Это потому, что этикет в силу своей жизненности создаёт приятный психологический климат, способствующий деловым контактам. Нужно запомнить, что этикет помогает нам только тогда, когда нет внутреннего напряжения, рождающегося из попытки сделать по правилам этикета то, что раньше мы никогда не делали.