Тема 7. Особливості ділової комунікації в Туреччині, Індії, Росії.

# Особливості ділової комунікації в Туреччині

Перевага у веденні спільного бізнесу турки віддають людям кому можуть довіряти. Варто витратити деякий час на встановлення особистих взаємин. На ввічливість тут звертають особливу увагу і це буде плюсом для початку спільної співпраці.

Іноді ви можете зіткнутися з тим що при діловому спілкуванні ваш співрозмовник сяде досить близько до вас. У цей момент не варто відкидають назад. Ваш співрозмовник може оцінити це як не повага.

Ділова бесіда може починатися повільно з розмов не відносяться до тієї мети візиту з якою ви прийшли. Також не варто звертатися до колег з проханням перейти ближче до справи вони сприймуть це як грубість. Турки люблять розповідати про свою сім'ї і дітей. Тому буде не зайвим делікатно поцікавитися у свого партеру ними. При спілкування з турками не слід не забувати про візуальному контакті в період вашого спілкування. Це вони сприймуть як прояв ввічливості.

Зустріч варто призначати заздалегідь і краще по телефону. Велика частина турків йдуть у відпустку з липня по серпень, тому на цей період серйозних ділових зустрічей набагато краще не призначати. Крім іншого не варто призначати зустрічі в період Рамазана (Рамадана). Пунктуальність вітається, але не забувайте, що Вас можуть змусити трохи почекати. Вперше зустріч скоріше буде для знайомства, а не для ділового спілкування.

У Туреччині потрібно пам'ятати дві речі. Ваш успіх буде визначатися можливістю встановити ефективні особистісні взаємозв'язку в сукупності з чітко і добре викладеної суттю пропозиції. Бізнес персонально орієнтований. Тим часом, що міжнародна корпоративна структура все більше просочується в великі корпорації, в основному на території Туреччини поширений сімейний бізнес. Турки цінують вести бізнес з тими людьми, до яких вони відчувають симпатію, яким вони довіряють цілком і повністю і йдуть на довгі і продуктивні взаємини. Якщо раптом вони виявлять, то що ви що-небудь приховуєте або дасте їм привід для сумніву в ваших намірах, навряд чи справи просунуться далеко. Тому досягнення взаєморозуміння - це основа успішного співробітництва. Перша зустріч повинна мати на меті краще пізнати один одного. Після того, як контакт встановлений, можливо просуватися далі в ділових питаннях. Турки, беручи до уваги особистісні якості партнера, досить цінують далекоглядних і проникливих ділових людей. Завірте Ваших партнерів, що Ваша пропозиція чітко відображає взаємну вигоду і прибутковість будь-якої угоди.

Турки найкраще сприймають усну і зорову інформацію, тому в додаток до письмової статистикою, проектним вишукувань відмінно буде представити інформацію в усній формі або у вигляді карт, таблиць і графіків.

Ухвалення рішення зможе зайняти тривалий час. Найімовірніше спочатку Ви будете розмовляти з заступником директора сімейного бізнесу. Як скоро ваші партнери переконаються в тому що Вам можна довіряти, Вас представлять найбільш старшим членам сімейного підприємства. Рішення зазвичай приймає глава сім'ї або компанії одноголосно. В ході переговорів турки можуть проявити крайності в цілях оцінки Вашої реакції. Перед початком переговорів визначте власні контрольні числа й рівномірно водите до пояснення їх цінності. Коль скоро Ви підете на якісь поступки, не сумнівайтеся, що дане буде розцінено як послуга з вашого боку, і сприятливо позначиться на ухваленні рішення. Чи не застосовуйте крайніх термінів або тактик тиску, тому що турки можуть використовувати дане собі в перевагу і спробувати розірвати відносини.

Дрес-код зазвичай, консервативний. Представникам сильної статі прийнято носити костюм і краватку. Дами носять строгі костюми строгого крою. Коли на вулиці дуже жарко можна дозволити одягнути сорочку і штани без краватки. Дамам ж варто уникати відкритих ніг і рук і обтягує одязі.

При зверненні, найчастіше називають його ім'я з додаванням звернення «Бий» (Пан). Таким чином, звернення, наприклад, до Ертану Гонча стане звучати як «Ертан Бей». Та ще при зверненні до жінки вимовляється її ім'я і звернення «Ханим» (Пані). В разі якщо людина володіє професійним званням, таким, як Лікар або Доктор, вони вимовляються або поодиноко, або разом з ім'ям людини.

У багатьох спеціальностях згадується назва професії, наприклад «Авукат» (юрист) або «Мухендіс» (інженер). Часто турки вживають «ефенді» (дослівно, мій пан). У вас є можливість почути це від офіціанта, секретаря, таксиста, швейцара, торговця і інших осіб.

Обмін візитками відбувається у відсутності будь-яких формальностей. Використовуйте обидві руки при обміні візитками. При відвідуванні офісу вручите власну візитку секретарю фірми. Буде чудово, якщо одна сторона Вашої візитки буде турецькою мовою. Дане зробить відповідний враження на Ваших ділових партнерів.

# Особливості ділового спілкування в Індії

Підтримуючи контакти з представниками Індії, варто пам‘ятати про те, що в індійців високо розвинене почуття власної гідності, а їх характерними рисами є реалізм, практичність, підпорядкованість одній меті – інтересам країни.

Під час зустрічі з індійським діловим партнером можна замінити рукостискання традиційним в Індії поклоном: ліву руку потрібно прикласти до серця і злегка нахилитись всім корпусом. В Індії під час ділових зустрічей виключені будь-які фізичні дотики.



Індійці без поспіху сприймають інформацію та приймають рішення. Розуміння часу у них значно відрізняється від європейського, бо одна з життєвих концепцій індуїзму – це вчення про переродження душ та вічність життя. А тому вони спокійно реагують на затримку виконання зобов’язань.

У зовнішньому вигляді індійців не відбивається ні старомодність, ні багатство. Тому для ділової зустрічі з індійським партнером доцільно обрати офіційний одяг, який обов‘язково має бути світлим. На ділових прийомах не доцільно виступати з ініціативою випити спиртне – це повинні робити господарі. В Індії не заведено дарувати значки, листівки. Можна подарувати цукерки, настінний годинник, коньяк. Доцільно зауважити, що тут цінується сама церемонія вручення подарунка, під час якої потрібно обов’язково подякувати партнеру за сприяння та допомогу в переговорах.

# Особливості ділової культури в Росії

У Росії немає жорстко регламентованих правил поведінки, обов'язкових для всього населення. На великій території багатонаціональної країни діють певні норми етикету для різних регіонів і різних соціальних груп. Тому можна говорити про специфіку етикету в Росії, пов'язаної з різними сферами життя. Так з появою підприємництва сформувався російський діловий етикет. Російські дотримуються деяких правил в розмові і манері одягатися. Останні роки з'явилася культура благодійної діяльності.

Діловий етикет в Росії включає ряд специфічних нюансів, що відрізняють російський стиль ведення бізнесу. Правила ділового етикету стосуються в Росії мовної культури, стилю одягу, субординації.

У світі бізнесу мистецтво комунікації допомагає налагодити відносини між начальниками і підлеглими, конкурентами та колегами. Знання національних особливостей ділового спілкування зміцнює в Росії відносини з партнерами на переговорах. Від якості комунікації багато в чому залежить ефективність діяльності російського ділового світу. Успішність бізнесу неможлива в Росії без знайомства зі специфікою ділового спілкування, його особливостями.

В усній і письмовій формі ділового спілкування у російських вітається офіційний стиль, який допомагає налаштуватися на продуктивну взаємодію і виключає конфліктність. Викликає довіру у співрозмовника грамотна мова ділової людини, високий рівень культури. І навпаки, помилки в мові або в документах можуть зірвати угоду. Правила етикету наказують в світі бізнесу звертатися один до одного на «Ви», а також на ім'я та по батькові. Інша звернення може бути розцінено як неповагу.

Ділова людина дотримується правил службової субординації за віком і по статусу. Від якості вертикальної субординації (начальник-підлеглий) і горизонтальної (співробітник-співробітник) безпосередньо залежить трудова дисципліна. У Росії рідко зустрінеш сувору ієрархію у відносинах, наприклад таку, як в Японії. Але від правильно обраної лінії поведінки при спілкуванні з керівником залежить подальша кар'єра підлеглого. Запобігливість, надмірна лестощі негативно позначаються на репутації співробітника. Цінуються поважні ділові відносини без панібратства і схиляння.

Російські високо цінують пунктуальність. Ділові зустрічі і переговори підкоряються суворим розкладом, призначаються за кілька днів. Запізнення, порушення термінів контракту можуть серйозно зіпсувати репутацію російського бізнесмена. У кожного підприємця щільний графік, тому він цінує свій час. Порушення часових меж сприймається як неповага і зневага.

Як і в багатьох країнах світу в Росії партнери обмінюються рукостисканням на початку і в кінці ділової зустрічі. Правилами етикету пропонується прояв поваги в діловому спілкуванні. Наприклад, навіть нудний доповідь вислуховується до кінця. Неввічливо демонструвати відсутність інтересу.

Дотримання дрес-коду - обов'язкова умова роботи в серйозній фірмі. Для жінок і чоловіків в офісі обов'язковий діловий стиль одягу. Часто це правило прописано в контракті. Короткі сукні яскравих кольорів у жінок вважаються порушенням корпоративної етики, чоловік-працівник не може прийти на роботу в джинсах або кросівках. Чим солідніше компанія, тим суворіше дрес-код.

У Росії правила мовного етикету включають різноманітні варіанти. Вибирають манеру поведінки в залежності від ситуації: ділового або побутового спілкування. Враховується стать, вік і соціальний статус співрозмовника.

Норми етикету рекомендують розмовляти спокійним голосом в будь-якій ситуації. В офіційній обстановці ненормативна лексика під забороною, але в побуті багато людей не можуть обійтися без російського мату. Для російських характерно вільне вираження емоцій.

Російські відкриті і сердечні в спілкуванні тільки з близькими людьми. Зберігається дистанція з незнайомцями. Хоча у навколишніх чужа біда часто викликає бажання допомогти. Кордон між незнайомим і знайомим російські переходять швидко.

У Росії немає поняття етикетної посмішки. Цінується щира посмішка як природний прояв радості. Сміх без причини не вітається і вважається дурним. Тому серед іноземців росіяни мають репутацію похмурих і суворих людей.

До незнайомим співрозмовникам звертаються на «Ви». Таке ж звернення рекомендовано до старших за віком і соціальним статусом. У російських сім'ях прийнято звернення до батьків на «ти». Крайнім неповагою вважається «тикання» малознайомій людині похилого віку.