Business
People
Culture
Opportunities

Ділові контакти

З ІНОЗЕМНИМИ ПАРТНЕРАМИ:

як налагодити ділові відносини у Великій Британії

Рольова гра
з міжкультурної комунікації

Виконала:
Єлизавета Лазоренко

З чого починається МІЖНАРОДНЕ ПАРТНЕРСТВО?

London business opportunities

Уявімо ситуацію: **українська компанія** прагне вийти на **британський ринок** і знайти надійного партнера.

Проте успіх залежить не лише від якості продукції та вигідної ціни. Важливо також розуміти **культурні особливості співрозмовника.**

Під час ділової зустрічі необхідно:

- справити позитивне перше враження;
- продемонструвати професійність;
- дотримуватися правил етикету;
- аргументовано представляти свою пропозицію;
- знайти спільні інтереси.





Особливості британського ділового етикету

Business
People
Culture
Opportunities





Ввічливість

Коректне звертання та повага до співрозмовника.



Повага до часу

Завчасне узгодження зустрічей і дотримання домовленостей.



Стримане спілкування

Спокійний тон, тактовність і помірна жестикуляція.



Дотримання правил

Чесність, відповідальність і чіткість домовленостей.



> Ці особливості описані в матеріалі Ю. І. Палехи «Етика ділових відносин». Водночас стиль спілкування може відрізнятися залежно від людини, компанії та ситуації.

Good manners open doors

Знайомство з британським партнером

First impression builds opportunities



Ситуація

Перша зустріч представників української та британської компаній.

Український представник має привітатися, представитися та встановити контакт.

Важливо:

- привітатися спокійно й доброзичливо;
- за першої зустрічі доречне рукостискання;
- назвати своє ім’я та посаду;
- не переходити одразу до фамільярного спілкування.







Business People Culture Opportunities



Рольова гра

Епізод 1 — перше знайомство

Business
People
Culture
Opportunities



Nice to meet you!

Демонстрація діалогу

Учасники: українська представниця та британський партнер.

first meeting
new opportunities



Українська представниця:

Добрий день, містере Сміт. Мене звати Олена Коваль, я представляю українську компанію «ЕкоПродукт». Рада нашому знайомству.



Британський партнер:

Добрий день, міс Коваль. Приємно познайомитися. Дякую, що завітали.



Українська представниця:

Дякую за можливість зустрітися. Ми зацікавлені в обговоренні перспектив співпраці з вашою компанією.

Що продемонстрували учасники?

Ввічливе звертання, представлення, професійний тон і повагу до партнера.



Small talk — мистецтво невимушеної бесіди

Перш ніж перейти до ділових питань, партнери можуть обговорити нейтральні теми.

Good conversation builds strong business relationships



ПРИКЛАД ДІАЛОГУ



Британський партнер:

Сподіваюся, вам сподобався Лондон. Як пройшла ваша подорож?



Українська представниця:

Дякую, дуже добре. Місто справило на мене чудове враження. А чи часто ви відвідуєте міжнародні виставки?



Британський партнер:

Так, це гарна можливість познайомитися з новими компаніями.



Українська представниця:

Цілком погоджуюся. Саме тому ми раді можливості зустрітися з вами.

People Places Ideas Opportunities

Теми для короткої бесіди:

- погода
- подорожі
- спорт
- виставки
- культура
- професійні інтереси

London! Culture Business People

Етикет у дії: як НЕ варто починати переговори

Respect builds better business.

Business Etiquette

Невдалий приклад



Український представник:

Ну що, давайте швидше до справи. Ми пропонуємо вам товар, ціна чудова, тому потрібно підписати контракт сьогодні.



Британський партнер:

Дякую. Нам потрібно детальніше ознайомитися з вашою пропозицією.

Більш доречний варіант



Український представник:

Дякую за зустріч. Ми підготували пропозицію та будемо раді обговорити її з вами. Сподіваємося знайти взаємовигідні умови співпраці.



Британський партнер:

Open dialogue creates opportunities.

Висновок:

Не варто тиснути на партнера або вимагати негайного рішення. Потрібно надати можливість ознайомитися з пропозицією.

Рольова гра

Епізод 2 – презентація пропозиції



Ситуація:

українська компанія пропонує британській стороні співпрацю з постачання екологічного паковання.





Українська представниця:

Наша компанія виготовляє екологічне паковання. Ми пропонуємо регулярні постачання, контроль якості та можливість узгодження обсягів замовлення.



Британський партнер:

Дякую. Чи могли б ви докладніше розповісти про вартість продукції та строки постачання?



Українська представниця:

Звичайно. Ми підготували комерційну пропозицію, у якій зазначено ціни, терміни та основні умови співпраці.



Британський партнер:

Чудово. Я хотів би також ознайомитися з вашими гарантіями якості.



Українська представниця:

Ми надамо відповідні документи та будемо раді відповісти на додаткові запитання.





Переговори: що робити, якщо партнер не погоджується?



У міжнародній комунікації незгода не обов'язково означає завершення переговорів.



Negotiation is not a conflict, but a search for common ground



Британський партнер:

На жаль, запропонована вартість дещо перевищує наш бюджет.



Українська представниця:

Розумію ваше занепокоєння. Можливо, ми могли б розглянути інший обсяг замовлення або узгодити довгострокові умови постачання.



Британський партнер:

Це може бути цікавим варіантом. Чи могли б ви підготувати відповідний розрахунок?

Принцип: замість конфронтації — аргументація, гнучкість і пошук компромісу.

Different perspectives create better solutions.

Особливість британської комунікації — непряма відмова

Іноді співрозмовник висловлює незгоду не прямо, а дипломатично.

Not a "No", but a "Not yet"



Фраза партнера	Що варто зробити
«Ми маємо це обміркувати»	Надати час на ухвалення рішення
«Це може бути складно»	Уточнити, які саме є перешкоди
«Можливо, повернемося до цього пізніше»	Узгодити можливий термін повторного контакту
«Я не зовсім упевнений»	Запропонувати додаткові аргументи

Важливо: ці фрази не завжди означають відмову. Необхідно уточнювати позицію співрозмовника, а не робити висновки замість нього.



Different culture common goals

Listen Understand Find a way together

Рольова гра

Епізод 3 — складна ситуація

Different perspectives create better solutions.

Завдання для учасників

Британський партнер повідомляє, що не готовий підписувати контракт сьогодні. Українська сторона розраховувала завершити переговори саме цього дня.



Британський партнер:

Ваша пропозиція нас зацікавила, однак нам потрібно більше часу для її оцінювання.

Українська представниця — оберіть відповідь:

А «Ми наполягаємо на підписанні сьогодні. Іншого варіанта немає».

Б «Розумію. Чи могли б ми узгодити термін, до якого ви надасте відповідь?».

В «Якщо ви не готові, то немає сенсу продовжувати розмову».



Negotiation builds bridges





LONDON

Respect
Dialogue
Partnership
Progress

Рольова гра

Епізод 3 – складна ситуація



Challenges create opportunities for better solutions.

Завдання для учасників

Британський партнер повідомляє, що не готовий підписувати контракт сьогодні. Українська сторона розраховувала завершити переговори саме цього дня.



Британський партнер:

Ваша пропозиція нас зацікавила, однак нам потрібно більше часу для її оцінювання.

Українська представниця — оберіть відповідь:

А «Ми наполягаємо на підписанні сьогодні. Іншого варіанта немає». ✗ *Невдалий варіант*

Б «Розумію. Чи могли б ми узгодити термін, до якого ви надасте відповідь?». ✓ *Правильний варіант*

В «Якщо ви не готові, то немає сенсу продовжувати розмову». ✗ *Невдалий варіант*

Перевірити відповідь →

Б

Правильна відповідь!

Цей варіант демонструє розуміння позиції партнера, повагу до його часу та готовність до подальшої співпраці. Він допомагає зберегти позитивний контакт і відкриває можливість продовжити переговори.



Patience today — stronger partnerships tomorrow.

Діловий одяг і невербальна поведінка

First impressions matter.





Зовнішній вигляд

- Стриманий діловий стиль.
- Охайність.
- Відповідність формату зустрічі.







Professional appearance builds trust.

Поведінка

- Спокійна жестикуляція.
- Уважне слухання.
- Природний зоровий контакт.
- Контроль емоцій.









Професійний образ формується не лише одягом, а й манерою спілкування.

Confidence
Respect
Professionalism

Неформальна зустріч: діловий ланч



Ситуація:

після переговорів британський партнер запрошує представницю української компанії на ланч.

Що варто врахувати?

- Дотримуватися узгодженого часу.
- Підтримувати спільну розмову за столом.
- Не зосереджуватися лише на бізнесі.
- Поважати час, відведений на зустріч.
- Дотримуватися правил столового етикету.

Мінісцена



Британський партнер:

Чи бажаєте продовжити нашу розмову за ланчем?



Українська представниця:

Із задоволенням. Дякую за запрошення.



Британський партнер:

Чудово. Тоді пропоную спочатку замовити страви.



Українська представниця:

Звичайно. Дякую.

Different cultures open new opportunities.

Онлайн-рольова гра: організація та проведення

Тривалість:
15–20 хвилин.

Платформи:

- **Zoom** або Google Meet для переговорів.
- **Google Docs** для комерційної пропозиції та протоколу.
- **Canva** для карток ролей.

План проведення

1. **Підготовка — 3 хв.**
   Учасники отримують ролі та ознайомлюються із ситуацією.
2. **Знайомство — 2 хв.**
   Привітання та коротка світська бесіда.
3. **Переговори — 5–7 хв.**
   Презентація пропозиції, запитання й обговорення умов.
4. **Узгодження — 2 хв.**
   Визначення наступних кроків.
5. **Обговорення — 3–5 хв.**
   Аналіз поведінки учасників і дотримання етикету.









Результати рольової гри



Після завершення переговорів учасники мають визначити:

- Чи вдалося встановити контакт?
- Чи була комунікація ввічливою та професійною?
- Чи вдалося уникнути конфлікту?
- Чи враховувалися інтереси обох сторін?
- Чи були чітко визначені подальші кроки?



Критерії оцінювання:

Професійність	Аргументованість	Дотримання етикету	Уміння слухати	Конструктивність і результативність переговорів

Висновки









Налагодження ділових відносин у Великій Британії потребує підготовки, професійності, стриманості та поваги до культурних особливостей партнера.

Рольова гра продемонструвала, що успішна міжкультурна комунікація передбачає не лише знання правил, а й уміння застосовувати їх у реальних ситуаціях: під час знайомства, презентації пропозиції, розв'язання суперечностей та узгодження домовленостей.

Ці навички сприяють формуванню довіри, ефективному співробітництву та довгостроковому партнерству.

Головна думка: ефективне міжнародне партнерство починається з поваги, продовжується конструктивним діалогом і зміцнюється виконанням домовленостей.

Список використаних джерел

1. Палеха Ю. І. **Етика ділових відносин.** Розділ 7 «Ділові контакти з іноземними партнерами». Підрозділ «Велика Британія». С. 251–257.
2. **«Особливості міжнародного етикету в системі** ділових комунікацій Великої Британії» (Електронне джерело).