



La Business Etiquette nelle varie culture

Come comprendere e rispettare i diversi standard relazionali
ed attitudinali nel mondo del business



In collaborazione con:
Accade Oggi e Culturalmente Imparando

Perchè la *business etiquette*?

La comunicazione verbale e non verbale è fondamentale per lasciare la giusta impressione ed instaurare un rapporto di fiducia

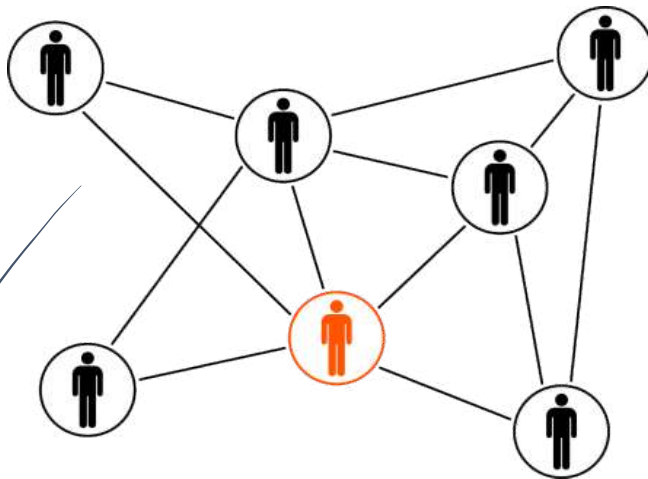
Ogni cultura porta con sé aspettative e convenzioni comportamentali diverse, così ogni gesto o parola può caricarsi di un forte significato simbolico a volte a noi ignoto

Conoscere e comprendere la cosiddetta *business etiquette* del proprio partner in affari ci consente di ottimizzare il nostro potenziale professionale ed umano

EUROPA E ITALIA - Background

In generale, la cultura lavorativa europea è **molto diversificata** e varia da Paese a Paese.

La struttura delle aziende in Europa meridionale (Italia inclusa) è spesso **fortemente gerarchica** e il tessuto economico è costituito principalmente da piccole e medie imprese.



L'Europa, globalmente, investe ancora relativamente poco in **Ricerca e Sviluppo (R&D)** – con una media di 165.8 milioni a Paese. Tuttavia, ricerche recenti dimostrano come l'Italia sia tra i Paesi dell'Unione Europea con più compagnie high-tech, con una spesa totale in R&D superiore alla media.

Le **relazioni interpersonali** sono molto rilevanti nella conduzione del business in particolare nella parte meridionale: è conveniente instaurare un rapporto personale con le proprie controparti – anche solo superficiale – prima di avviare eventuali trattative commerciali.

Le persone nella Business Etiquette

L'importanza delle **relazioni personali** anche in ambito lavorativo in Europa meridionale fa sì che, prima che inizi un meeting, si svolgano spesso presentazioni finalizzate ad instaurare un rapporto – anche solo superficiale.



La **formalità** negli incontri di lavoro è molto apprezzata, anche nell'abbigliamento.



Ai **titoli personali** ("Signore", "Dottoressa", "Professore" ecc...) è attribuita molta importanza - in Italia più che in altri Paesi europei. È quindi importante rivolgersi alle persone in questa maniera.

Le persone nella Business Etiquette

Essendo il **contatto umano** in Europa meridionale molto importante, in *Italia* molte riunioni si svolgono in presenza. Questo aspetto e le presentazioni iniziali contribuiscono a creare un **clima di fiducia e rispetto**, che devono precedere gli accordi formali.

Inoltre, lo "**smart working**" è ancora poco diffuso: le aziende preferiscono che i propri dipendenti lavorino in ufficio. Tuttavia, questa abitudine sta cambiando negli ultimi anni.

In Europa settentrionale, gli incontri di lavoro avvengono in un **clima più distaccato** e si fa un maggiore **affidamento su internet e sulle tecnologie**.

Nei Paesi dell'Europa centro-occidentale, gli **accordi e i documenti formali** nel business vengono preferiti alle relazioni personali.



SUD AMERICA

Il Sud America è conosciuto per la sua **atmosfera rilassata, gioiosa e amichevole**.

Da qui, alcuni comportamenti tipici adottati durante i meeting di lavoro:

- Lo **spazio personale** non è rigidamente definito
- Si usa il **contatto fisico**
- Gli incontri sono preferibilmente **in presenza**, non a distanza
- Tendenza ad essere più comprensivi sui ritardi agli appuntamenti, ma negli affari formali si predilige la puntualità



SUD AMERICA

Alcuni esempi derivanti da quattro Stati latino americani:

BRASILE



Mostrare il proprio entusiasmo, attraverso presentazioni intuitive e, soprattutto, dando voce al proprio carattere e alle proprie opinioni

COLOMBIA



Il tempo è fluido, perciò “domani” può voler dire “settimana prossima”

CILE



Il bagaglio personale e relazionale è considerato più importante della cosiddetta “expertise”

ARGENTINA



Bisogna essere pronti a negoziare, anche se gli argentini preferiscono focalizzarsi su accordi di breve-medio termine

GIAPPONE

La cultura giapponese è un perfetto mix di tradizione e modernità praticamente in ogni aspetto della vita sociale.

Proprio come per la cerimonia del tè (cha no yu) e la calligrafia (shodō), esistono precisi gesti e regole da usare anche nei meeting di lavoro.

Conoscere queste attitudini comportamentali ed applicarle negli incontri con potenziali partner giapponesi, sarà sicuramente molto apprezzato e garantirà maggiori probabilità di successo.





- In Giappone la norma è il famoso **inchino** (*ojigi*). Se non vi viene offerta la mano di spontanea volontà, inchinarsi leggermente con cortesia darà un'ottima impressione, così come tenere una certa distanza (almeno nei primi incontri).
- La **cortesia** è il principio alla base della *business etiquette* giapponese. Cordialità, educazione e pacatezza sono fondamentali. Inoltre è importante ascoltare attentamente l'interlocutore, mostrando interesse durante la conversazione.
- Avere sempre con sé dei **biglietti da visita**, i quali vanno dati e presi con entrambe le mani. Anche la **puntualità** e la **preparazione sull'argomento del meeting** sono molto apprezzate.

Il grande continente africano e la sua **eterogeneità** offrono un ampio ventaglio di comportamenti legati ai meeting organizzativi.



Nonostante si presentino molto diversi nella loro gestione e nell'immagine proiettata al pubblico, è possibile individuare alcuni **punti in comune** tra di loro, come:

- Rispetto quasi religioso nella figura del «capo»
- Attenzione alle tradizioni
- Sottomissione alle pratiche superstiziose



Di seguito, tre casi che dimostrano l'affascinante diversità degli ambienti di lavoro e delle pratiche di assemblea nel continente subsahariano:

- **NAMIBIA**



Negli ultimi anni, la **Namibia** si è imposta come un mercato emergente di ottime prospettive. Questa enorme fonte di possibilità ha contribuito all'ingresso di numerosi investitori stranieri. La loro presenza, unita alla lingua inglese (lingua ufficiale) ha dato vita ad un approccio lavorativo molto occidentale, modellando i meeting namibiani sullo standard statunitense.

- **KENYA**



Nelle zone rurali del tra il **Kenya e la Tanzania**, le riunioni di lavoro all'interno delle tribù Masai hanno un aspetto che ricorda le cerimonie sacre. Tra le forme di rispetto riconosciute vi è lo "Sputo del buon augurio", attraverso il quale i partecipanti dell'incontro si salutano, convalidano gli affari e si augurano buona fortuna.

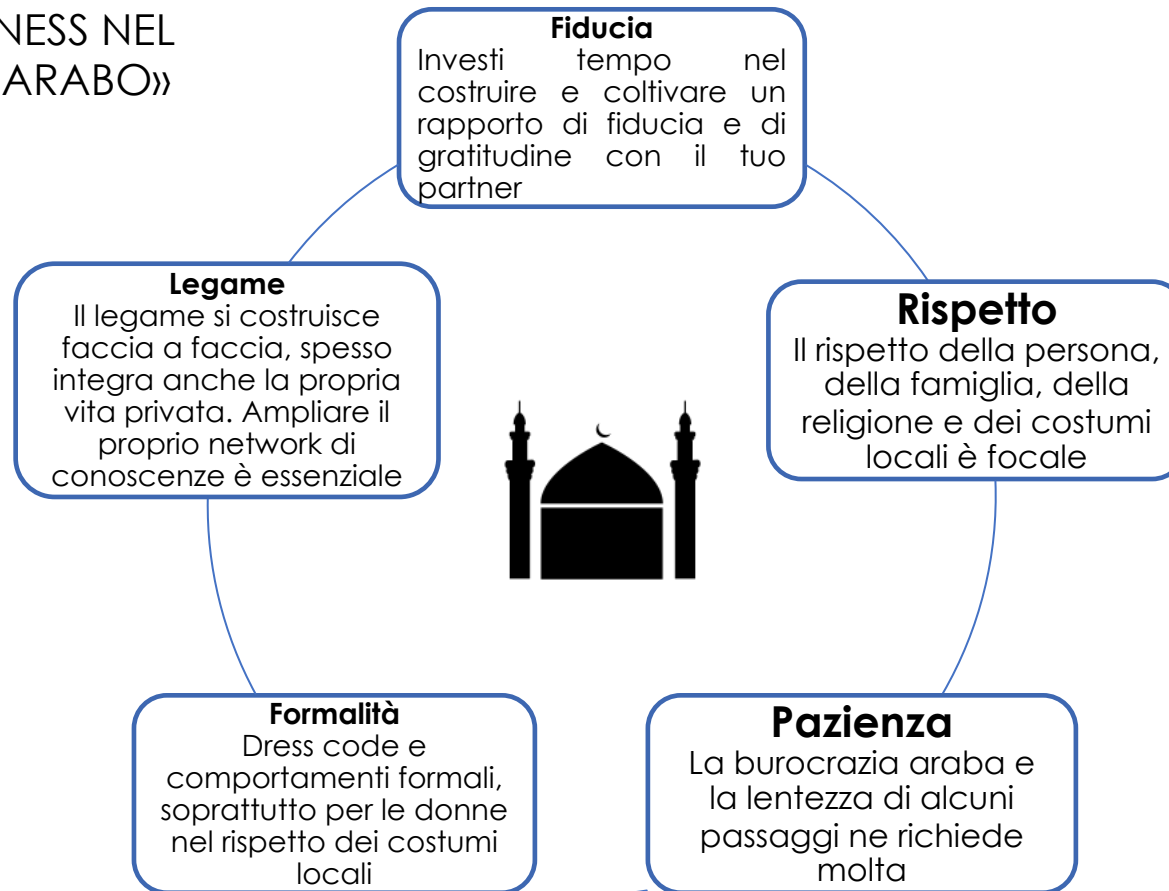
- **ETIOPIA**



Tra la ricca vegetazione **etiopie** non si può fare a meno di citare il rigoroso rituale associativo dei Konso. I lavoratori Konso, occupati principalmente nella coltivazione di caffè e di solco, sono soliti fare i loro meeting nella Tucul centrale, una capanna che di solito si erge al centro della piazza. La caratteristica delle riunioni celebrate all'interno di questa struttura ha a che vedere con l'architettura stessa di quest'ultima: il soffitto basso, infatti, obbliga tutti i partecipanti a restare seduti, come segno di approvazione, impedendo eventuali disaccordi e tentativi di ribellione.

MEDIO ORIENTE

VALORI CHIAVE PER
FARE BUSINESS NEL
«MONDO ARABO»



MEDIO ORIENTE

DA RICORDARE

- ▲ Gli incontri durano generalmente molto di più di quelli standard «occidentali», sono spesso accompagnati da diversi momenti informali e colloquiali
- ▲ Aspettati di ricevere domande private riguardanti la tua vita, viaggi, famiglia, ...
- ▲ L'agenda dell'incontro non è strutturata o rigorosamente seguita
- ▲ Avere un «PoC» (Point of Contact) con il tuo partner può facilitare significativamente i passaggi iniziali
- ▲ Sii diplomatico e cauto nel proporre e rifiutare soluzioni
- ▲ La religione influenza notevolmente la vita quotidiana di molte persone nella regione MENA (momenti di preghiera, giorni di riposo, festività, ...)
- ▲ Imparare alcuni saluti o parole chiave in arabo come «As-salam alaikm» (lett. «Che la pace sia con te»), può garantirti dei punti extra
- ▲ La stretta di mano è generalmente il saluto favorito. È spesso considerato rispettoso che un uomo attenda che sia la donna a porgere la mano prima di stringergliela

DA EVITARE

- ▼ Non offendere mai l'onore del tuo partner o del suo team
- ▼ Non criticare il suo paese
- ▼ Non essere aggressivo nel prendere decisioni
- ▼ Non rifiutare scortesemente una proposta, sii diplomatico e controlla il linguaggio del corpo
- ▼ Non rifiutare un invito a cena
- ▼ Non arrivare in ritardo
- ▼ Non mostrare la suola della scarpa al tuo partner quando ti siedi, è considerato molto irrispettoso
- ▼ Evita dimostrazioni pubbliche di affetto
- ▼ Abiti «scostumati», soprattutto per le donne





In collaborazione con

Giulia Geneletti

Mario Rafaniello

Pablo Scialino

Chiara Vona



Associazione no-profit

segreteria@mondointernazionale.com

direzione@mondointernazionale.com

C.F.: 91071700123

P.IVA: 03727710125

Sede: Gallarate (VA), 21013, Italia



A cura di:
Giulia Geneletti
Mario Rafaniello
Marta Annalisa Savino
Pablo Scialino
Chiara Vona