



КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ С ЗАРУБЕЖНЫМИ ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЕРАМИ

С. ОРЛОВА, директор международных программ IALS, Германия

Одним из основных принципов деловой жизни является поддержание честных и уважительных отношений с партнерами. Соблюдение этого принципа еще более важно при сотрудничестве с зарубежными партнерами.

Деловая культура общения с предпринимателями из Англии

Вступая в деловые контакты с английскими фирмами, необходимо учитывать специфику английского бизнеса. Прежде всего надо отметить, что деловой мир Великобритании неоднороден не только в социальном плане, но и в своей «цеховой» специализации, что отличает его от деловых кругов других стран. Для английского бизнеса характерна кастовость, которая, с одной стороны, определяет его высокий профессиональный уровень, а с другой – препятствует притоку «свежей крови». Бизнесмены Великобритании – одни из самых квалифицированных в деловом мире Запада. Но в силу специфики исторического и экономического развития, политического устройства, взаимоотношений различных социальных слоев и групп населения бизнес в этой стране, вернее его промышленный сектор, не достиг тех высот развития, которых достиг в ФРГ, Японии и США. Английские бизнесмены, работающие в промышленности, умеют тщательно анализировать ситуацию, складывающуюся на рынке, составлять краткосрочные и среднесрочные прогнозы. Однако в целом они не могут подняться до высочайшего уровня анализа долгосрочных перспектив, где помимо экономических факторов огромное значение имеют социальные, политические и общемировые. Как правило, английские бизнесмены проявляют напорис-

тость, когда дело идет о сиюминутной выгоде, заключении сделок, приносящих немедленную прибыль, и очень неохотно идут на расходы, отдача от которых будет через 5 – 10 лет.

В то же время финансовому и сырьевому секторам британского бизнеса практически нет равных в мире. Финансовый сектор играет роль не только банка идей, но и является идеологом в проведении тех или иных нововведений.

Английскому бизнесу свойственен социальный консерватизм, приверженность идеям, имеющим многовековую историю. С другой стороны, первые венчурные фирмы (коммерциализация идей, находящиеся на острие технического прогресса) появились именно в Великобритании, для которой характерны высокая изобретательность населения и недостаточная разработанность механизма внедрения идей и технологий в серийное производство.

Немецким предпринимателям следует хорошо представлять себе портрет английского бизнесмена, четко знать «правила игры» бизнеса в этой стране. Английский бизнесмен – это

вышколенный, эрудированный человек, в котором сочетаются профессиональная высочайшая подготовка и своеобразный политический инфантилизм. Чисто человеческие факторы имеют для него огромное значение. Он не замыкается в своей работе, а имеет широкий круг интересов, связанных не только с экономикой, но и со спортом, литературой, искусством. Он очень наблюдателен, хороший психолог и не приемлет фальши и сокрытия слабой профессиональной подготовки. В связи с этим вам лучше сразу заявить, что у англичан есть чему поучиться и вы просите своего английского коллегу о практической помощи. Тем более что они делятся своими знаниями и опытом весьма охотно, часто раскрывают секреты своего ремесла и указывают на особенности того или иного рынка.

Прослойка бизнесменов довольно узкая, и пополняется она в основном из семей, которые занимались предпринимательством многие десятилетия. Поэтому молодые люди, входящие в мир бизнеса, имеют превосходную психологическую подготовку. Теоретическую и практическую





подготовку они получают в колледжах и специализированных коммерческих школах. Обучение происходит на базе современной техники и отработанных методологий. Помимо систематизированной информации студентам преподают в виде деловых игр тактику и стратегию ведения коммерческих переговоров, предлагают типовые решения коммерческих задач. Важным предметом в программе обучения является социальная психология. Кадровый отбор после окончания учебы носит тщательный и придирчивый характер. Как правило, существует конкурс, и прошедших его зачислят в компанию по временному контракту. Дальше служебная карьера зависит от профессиональных и личностных качеств, а также от социального статуса выпускника.

В английском бизнесе существует определенный ритуал общения, которого стараются строго придерживаться: при телефонном и личном общении; при проведении деловых ланчей, обедов; при посещении симпозиумов, конгрессов, семинаров, выставок и участии в работе престижных клубов. Для британской элиты, в том числе и для бизнесменов, немаловажное значение имеет посещение таких зрелищных мероприятий, как теннисные турниры, скачки и др. Все это надо учитывать, чтобы расположить к себе английского бизнесмена. Установив с ним контакт, вы приобретаете не только делового партнера на настоящий момент, но

тем самым создаете основу для установления деловых длительных взаимоотношений, которые в будущем принесут вам и вашему предприятию немалую прибыль.

Если английский партнер пригласил вас на ланч, не отказывайтесь, но запомните, что вы должны также организовать подобное мероприятие. В процессе ланча не забывайте о времени. Перед началом встречи поинтересуйтесь, каким временем располагает ваш партнер, тем самым вы покажете, что цените не только свое, но и его время. Не огорчайтесь, если первая встреча не принесла вам желаемого результата. Проанализируйте ход встречи и дайте оценку своим действиям, может быть, вы допустили какую-то оплошность. Это позволит вам при следующей встрече исправить ошибки и не допускать их в дальнейшем.

Не менее важно не забывать оказывать знаки внимания тем, с кем вы когда-либо встречались или вели переговоры. Поздравительная открытка к празднику или по случаю дня рождения, приветы близким вашего английского коллеги поднимут ваш деловой авторитет и укажут на вашу вежливость и хорошие человеческие качества.

В деловых английских кругах выработан ритуал вручения подарков и определен круг товаров, которые рассматриваются не как взятки, а как подарки. К этим товарам относятся календари, записные книжки, за-

жигалки, фирменные авторучки, на Рождество – алкогольные напитки. Другие товары рассматриваются не как знаки внимания, а как средства давления на партнера. Английские фирмы очень щепетильно относятся к этому. Если в деловых кругах станет известно, что представители каких-то фирм замешаны в таких действиях, то доверие к ним может быть подорвано. И это настолько серьезно, что этим бизнесменам приходится уходить из данной сферы деятельности.

Необходимо отметить, что английским фирмам для определения позиции на переговорах по заключению контрактов как по экспорту, так и по импорту очень важны следующие факторы: торгово-политический, который иногда заставляет английскую фирму переступить через явную коммерческую прибыль и выгоду и отказаться от контракта; длительность периода контактов с российской организацией (чем длительнее взаимоотношения, которые к тому же подкреплены чисто дружескими отношениями и даже симпатией к партнеру, тем легче английскому бизнесмену заключать сделки если не в ущерб себе, то с очень небольшой выгодой).

Позиция на переговорах любой английской фирмы, как правило, жесткая. Переговоры ведутся с привлечением многочисленного фактического, справочного и статистического материала. Просчитывается каждая позиция, строго фиксируется каждая деталь, каждый параметр контракта. Обговаривается и определяется не только все, что связано с контрактом, но также и деятельность, направленная на дальнейшее развитие делового сотрудничества, в частности перспективы заключения других возможных сделок, возможность сотрудничества в производственной и сбытовой сферах. Хотя британские фирмы принимают решения не так быстро, как, например, европейские или японские, зато степень риска в принятом решении минимальная. И последнее. Везде и всегда британский бизнес умело и эффективно проявляет и отстаивает свои интересы.