

Tárgyalástechnika

A tárgyalások sikere több tényezőtől függ. Fontos a tárgyaló partnerek felkészültsége, rátermettsége, de olyan elemek is fontosak, mint a tárgyalás helyszíne, időpontja, a metakommunikáció.

Feladat:

- *Olvassa el az alábbi nemzetközi partnerekkel folytatott tárgyalásokra vonatkozó anyagot. Jegyzetelje ki három ország (Franciaország – Olaszország – Oroszország) jellemző tárgyalási technikáit.*
- *Mesélje el, hogy voltak-e Önnek tapasztalatai külföldi partnerekkel! Hogyan zajlott a tárgyalás?*
- *Hogyan hasznosíthatók a modern kommunikációs eszközök kínálta lehetőségek az üzleti tárgyalásokon?*

Tárgyalástechnika külföldön

Az üzleti életben gyakran előfordul, hogy a tárgyalás nem az anyanyelvünkön történik. Ilyen helyzetet hozhat, ha külföldi képviselőt kívánunk létrehozni, külföldi befektetőket kívánunk bevonni üzletünkbe, esetleg külhoni vásárló jelentkezik cégünk iránt érdeklődve. A következőkben azt a speciális tárgyalási helyzetet kívánjuk elemezni, amikor a tárgyalás egy számunkra idegen kultúrájú környezetben zajlik.

Ahhoz, hogy idegen nyelvű környezetben üzleti sikereket érjünk el, elengedhetetlen a helyi viselkedési szabályok ismerete és helyes alkalmazása. Ne feledjük, hogy leendő külföldi partnerünk előtt nem elég, ha szakmai felkészültségről teszünk bizonyosságot. Az adott fél megnyerésére több esélyünk van, ha otthonosan mozgunk üzleti kultúrájában, szokásaiban is. Külföldi tárgyalás esetén tehát nem elég az adott cég tevékenységét, gazdasági környezetét kiválóan ismernünk, fel kell készülnünk az ország kulturális jellemzőiből és üzleti etikettjéből egyaránt. A megfelelő felkészülés ebben az esetben még nagyobb hangsúlyt kap, mintha hazai pályán mozognánk.

Semmiképpen ne sajnáljuk tehát rászánni az időt és energiát a megfelelő források átolvasására, hiszen a nem megfelelő magatartás a tárgyalások megszakításához is vezethet. Bizonytalanság esetén kérjük nyugodtan a hazánkban található külföldi kereskedelmi képviselők segítségét. Az első kapcsolatfelvételnél nem árt, ha az adott ország üzleti kultúráját jól ismerő szakember is elkísér bennünket, aki az adott gazdasági szaknyelvet is jól beszéli. Szerényebb költségvetés esetén a megfelelő szakirodalomból ajánlatos felkészülni.

Az alábbiakban olyan országok speciális tárgyalási jellemzőit mutatjuk be, amelyekbe nagy valószínűséggel eljutnak a magyar cégek képviselői. Igyekeztünk főleg azokra a jellegzetességekre kitérni, amelyek nagyban eltérnek a hazánkban megszokottól. Reméljük, hogy fejezetünk segít eligazodni az üzleti etikett sokszor bonyolult szabályai között.

Franciaország

Talán nem kell külön kiemelnünk, hogy a franciák jelentős nemzeti öntudattal rendelkeznek, különösen kultúrájukra és nyelvükre büszkék. Éppen ezért szinte magától értetődő, hogy az

üzleti tárgyalás nyelve a francia. Elképzelhető, hogy az adott tárgyaló fél elfogadja egy harmadik közös nyelvet, pl. az angol használatát, ám ekkor is mindenképpen érdemes néhány mondatot (üdvözlés, bemutatkozás) megtanulnunk franciául. Ez jó hatással lehet a megbeszélés további menetére. A kézfogáskor különösen ügyeljünk arra, hogy ne szorítsuk meg és ne rázogassuk partnerünk kezét. A tárgyalás időpontját lehetőleg a délelőtti órákra, vagy délután három óra utánra kérjük. Különösen a francia hivataloknál jellemző a hosszú ebédidő, készüljünk fel arra, hogy ilyenkor nem sok mindent tudunk elintézni.

Az eddig bemutatottakhoz hasonlóan a franciák is hívei a logikusan felépített prezentációknak, előnyben részesítik az alaposan felkészült tárgyaló partnereket. Fontos, hogy mondandónkat mindig adatokkal támasszuk alá, szakszerűen, pontosan érveljünk. Készüljünk fel arra, hogy a tárgyalás hosszú időt vesz igénybe, a franciák ugyanis szeretik az apró részleteket is pontosan átbeszélni. A döntéshozáskor vegyük figyelembe azt, hogy a francia cégek felépítése hasonló francia közigazgatáshoz, vagyis erősen hierarchikus. A döntés ennek megfelelően valószínűleg lassan születik meg.

Olaszország

Az olasz üzleti etikett egyik leggyakoribb buktatója üzleti partnerünk megfelelő megszólítása. A tárgyalás során az alábbi egyetemen megszerzett címeket használjuk a megszólításkor, az illető végzettsége szerint: Dottore (bölcész), Avvocato (ügyvéd), Ingegnere (mérnök), Professore (tanár, egyetemi tanár, valamint az orvost is így szólítják). Semmiképp ne szólítsuk keresztneven üzleti partnerünket.

Olaszországban a közfelfogás szerint elnézik a késést, de húsz percnél többet itt sem illik késni. Elképzelhető, hogy a tárgyalás elején kitűzzük a befejezés időpontját, de készüljünk fel arra, hogy ehhez nem feltétlenül fogja tartani magát partnerünk. Ugyanígy az előre meghatározott napirendi pontok sem kötelező erejűek.

Érdemes Olaszországba ügyvédet vinni már a tárgyalási folyamat kezdetén is, ő segíthet később a szerződés elkészítésében is. Lehetőleg olyan jogi képviselőt válasszunk, aki jól ismeri a helyi jogi tényezőket.

Az olaszokra általában nem jellemző, hogy ragaszkodnának a merev üzleti szabályokhoz, ám ők is nagyra értékelik a megfelelő szakmai felkészültséget, a meggyőző és pontos adatokra támaszkodó érvelést. Lételemük viszont a vitatkozás, ne csodálkozzunk, ha sokszor számunkra kicsinyesnek tűnő diskurzust folytatnak apró részleteket illetően.

Ne ijedjünk meg, ha partnerünk hirtelen emelt hangon kezd beszélni, hiszen ez náluk nem feltétlenül a negatív indulat, hanem az ügybuzgóság jele. Jellemzően szeretnek alkudozni, így a döntést sem hozzák meg azonnal.

Az olasz tárgyalásokon a non-verbális kommunikációnak is nagy jelentősége van. Különösen vigyázzunk, hogy mit mutatunk a kezünkkel, ugyanis könnyen félreértelmezhetik azt. Ha például csukott szemmel bólintunk, akkor ők azt „nem”-ként fogják értelmezni.

Oroszország

Oroszországban különösen fontos az, hogy egy harmadik fél ajánlása útján válasszunk üzleti partnert. Sajnos az üzleti alvilág elég messzire kiterjed, megbízható forrásokból tájékozódva

viszont ezt ki tudjuk kerülni. Készüljünk fel arra, hogy egy tárgyalás megszervezése több időbe kerül, mint a fent említett országokban. Ennek főként az az oka, hogy az orosz vállalatok sokszor a volt állami bürokratikus rendhez hasonlóan nehézkesek. Előfordulhat, hogy az előre leegyeztetett megbeszélés elmarad. Érdemes mindent írásban megerősíteni, a megbeszélésteket újra és újra ellenőrizni.

Ha elérkeztünk a tárgyaláshoz, helyezzünk nagy súlyt a bemutatkozásra. Határozottan fogjunk kezet, nézzünk partnerünk szemébe. A névjegykártyát két kézzel szokás átadni.

A megbeszélések általában pontosan kezdődnek, de sokáig tartanak. Ehhez hasonlóan a döntéshozás sem megy egyik napról a másikra. Erre a folyamatra is jellemző a nehézkesség. Ebből a szempontból markánsan különböznek az amerikaiaktól, akik szerint az idő pénz. Az oroszok hajlamosak a tárgyalásokon érzelmi hatások, trükkök bevetésére, érdemes ezekre is felkészülnünk.

Bár a szovjet érában elvileg egyenjogúság uralkodott a férfiak és a nők között, a nőket nem övezi általános elfogadottság az üzleti életben. Nem zárkoznak el azonban a női tárgyaló partnertől sem, ha az megfelelően felkészült és alaposan kidolgozott érvrendszerrel rendelkezik.

Ami a tárgyalás nyelvét illeti, nem árt, ha tudunk oroszul, ellenkező esetben érdemes tolmácsot vinni magunkkal.

	Franciaország	Olaszország	Oroszország
Tárgyalástechnika			

