

Tárgyalástechnika 2.

Feladat:

Olvassa el az alábbi nemzetközi partnerekkel folytatott tárgyalásokra vonatkozó anyagot. Készítsen táblázatot a három ország (Németország – USA - Nagy-Britannia) jellemző tárgyalási technikáiról.

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.

Németország

Amennyiben úgy dönt, hogy egy német vállalattal szeretne üzleti partnerséget kialakítani, tudnia kell, hogy ez többnyire csak egy harmadik félen keresztül működik. A német üzleti életben ugyanis kiemelt szerepe van a bizalomnak, amelyet az Ön cégének nem biztos, hogy elsőre megszavaznak. (Ez természetesen nagyban függ cége nagyságától és nemzetközi hírnevétől.) Mindenképpen érdemes tehát egy harmadik cég közbenjárásával bemutatkozni, így valószínűleg hamarabb érünk célba. Amennyiben nem rendelkezünk közös ismerőssel, kérhetjük a Német-Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara segítségét is (www.duihk.hu). A német gazdasági élet magyarországi képviselője megalapozott és részletes információkat ad jövőbeni partnerünkről.

Miután megtörtént az első kapcsolatfelvétel, figyeljünk arra, hogy a cég vezetősége mellett az alkalmazottakkal, különösen a titkárnőkkel is jó kapcsolatot alakítsunk ki. Biztosak lehetünk abban, hogy ők később megosztják véleményüket felettesükkel.

Ha az első írásos, illetve telefonos bemutatkozás sikeres volt, valószínűleg hamarosan sor kerül a személyes találkozóra is. Lényeges, hogy a tárgyalás időpontját előre tisztázzuk, és lehetőleg ne a késő délutáni időszávot válasszuk. A németekre ugyanis általában nem jellemző

a túlóra, inkább a délelőtti vagy kora délutáni időpontokat javasoljuk. Így biztosak lehetünk abban, hogy elegendő időnk jut az egyes napirendi pontokra, s partnerünk nem fogja folyton az óráját nézegetni. Nem lehet eléggé hangsúlyozni, hogy milyen fontos szerepe van a pontos érkezésnek. A késésre a Németországban egyébként oly gyakori forgalmi dugó sem jelent mentséget. Ha mégis akadályozza valami a pontos érkezést, feltétlenül értesítsük telefonon a tárgyaló felet.

Mivel a tárgyalás többnyire németül folyik, nem árt, ha magunk is kiválóan beszéljük a nyelvet. Amennyiben nem vagyunk biztosak saját gazdasági, ill. műszaki szakszókincsünkben, mindenképpen ajánlatos tolmácsot magunkkal vinni. Természetesen itt is vannak kivételek, hiszen a legtöbb német kiválóan beszél angolul, és nem zárkózik el az angol nyelven való kommunikációtól. Lényeges, hogy a tárgyalás nyelvét mindig előre tisztázzuk.

Készüljünk fel arra, hogy a német üzleti tárgyalások általában személytelen, tárgyilagos hangnemben folynak, a németek nagy hangsúlyt fektetnek a szakszerűsége és a pontosságra. Ajánljuk, hogy mi is maradjunk hivatalosak és tartózkodók mindaddig, amíg a másik fél nem vált át közvetlenebb hangnemre.

Mint említettük, a német tárgyalás folyamán rendkívül nagy szerepe van a pontos adatok ismeretének. Ez azt jelenti, hogy nagyon tájékozottnak kell lennünk a német fél vállalatáról, ill. annak gazdasági környezetéről, ha sikereket akarunk elérni. Biztosak lehetünk abban, hogy tárgyalópartnerünk kiválóan felkészül a mi cégünkől, ne lepődjünk meg, ha versenytársainkat is jól ismeri. Megfelelő tájékozottság hiányában szinte biztos a sikertelenség.

A német cégeknél a döntést többnyire nem egy személy, hanem a vezetőség közösen hozza meg. A döntéshozást esetenként hosszas egyeztetés, gondolkodás előzheti meg. Fontos, hogy soha ne legyünk erőszakosak, ne akarjunk nyomást gyakorolni partnerünkre. Adjunk elegendő időt a döntés meghozására, máskülönben üzletünk sikerét veszélyeztethetjük.

Amerikai Egyesült Államok

Kontinensnyi ország lévén Amerikában rengeteg népcsoport él, így nehéz egységes üzleti kultúráról beszélni. Az általános felfogás szerint az amerikai üzletemberek lazák, előfordulhat, hogy farmerban, zsebre tett kézzel érkeznek a tárgyalásra. Javasoljuk, hogy minden esetben mutassunk kellő tiszteletet és felkészültséget partnerünk felé, hiszen elképzelhető, hogy éppen egy konzervatív üzleti képviselővel kerülünk kapcsolatba.

Az amerikai tárgyalások esetében is lényeges a pontos kezdés, valamint gyakori, hogy már a megbeszélés elején meghatározzák a zárás időpontját. Ne csodálkozzunk, ha az idő pénz elvét szó szerint veszik. A hangnem viszont már kevésbé hivatalos, a tárgyalási stílus közvetlen, a felek gyakran egymás szavába váganak, váratlan kérdésekkel hozzák zavarba partnerüket.

Blöffölnünk viszont nem érdemes, ugyanis hamar kiderül, ha nem vagyunk egyenesek. Ha megnevezünk egy árat, akkor ahhoz feltétlenül ragaszkodjunk, ugyanis komolytalannak tűnhetünk, ha hajlandóak vagyunk alkudozni.

Bevált amerikai tárgyalási módszer, hogy két ember ül le velünk tárgyalni. Az egyik kedves és szimpatikus, a másik pedig kötözködő. Először az utóbbi fog velünk beszélni, így ugyanis fogékonyabbak leszünk a barátságos hangnemre, és könnyebben célba érnek nálunk. Ami talán még furcsának tűnhet, az a névjegykártya kezelése. Az amerikaiaknál ugyanis nem szokás a kártyát elolvasni, majd az asztalra helyezni, hanem a bemutatkozás után azonnal

zsebre vágják. A félreértések elkerülése érdekében tegyünk mi is így, esetleg majd később, az adatok egyeztetésekor újra átfuthatjuk.

Nagy-Britannia

A németországi szokásokhoz hasonlóan Nagy-Britanniában sem árt, ha van egy harmadik fél, aki bemutat bennünket leendő üzleti partnerünknek. Magyarországon ez ügyben a Magyarországi Brit Kereskedelmi Kamara (www.bcch.com) segítségét kérhetjük, amely kiterjedt céginformációs rendszerrel rendelkezik. Amennyiben személyes tárgyalásra kerül a sor, tartózkodjunk az érzelmi megnyilvánulásoktól, ne használjunk emelt hangot. Kerüljük a fizikai kontaktust, lehetőleg ne álljunk közel tárgyaló partnerünkhöz.

Az angol tárgyalások általában a korábbiakban már említett small talk-kal kezdődnek, ezzel megtörjük a csendet és sok esetben kellemes hangulatot teremtünk. Jó téma lehet az időjárás, illetve megdicsérhetjük az adott várost is, amelyben tartózkodunk. Általában a tárgyalás lezárását is egy pár perces felületes beszélgetés jelenti. A tárgyalás nyelve nagy valószínűséggel az angol lesz, ilyenkor azonban ügyeljünk arra, hogy brit angolt, és ne amerikai angolt használjunk. Itt is kerüljük az alkudozást, és ne akarjuk rögtön döntésre kényszeríteni partnerünket. Legyünk szakszerűek, érveinket kimutatásokkal, táblázatokkal igazoljuk, így valóban sikert érhetünk el. A tárgyalások kezdetén nem érdemes jogászt magunkkal vinni, ez ugyanis a bizalmatlanság jele. Az angol üzleti kultúrában a szóbeli megállapodás - amennyiben azt kézfogással zárták le - kötelező érvényű, az írásos forma csupán megerősítésre szolgál. A megbeszélés szövegét érdemes jegyzőkönyvbe foglalni, és a tárgyalást követően partnerünknek elküldeni. Ne lepődjünk meg, hogy az angoloknál csak a legjelentősebb szerződések öltenek olyan komoly jogi formát, mint hazánkban.

	Németország	USA	Nagy-Britannia
Tárgyalástechnika			

