

Особенности делового этикета в Японии

Автоматическая вежливость

Японцы вежливы всегда, даже если они не подразумевают быть вежливыми. Это обосновано особенностями языка, а также традициями культуры.

Деньги

Деньги можно использовать, но нельзя показывать.

Учитывая то, что чеки и кредитные карты в Японии все еще не слишком популярны, во большинстве случаев приходится расплачиваться наличными. При этом важно сделать это незаметно.

Долги в Японии принято отдавать лично в руки, желательно в конверте. Мятые и порванные купюры передавать нельзя, сначала стоит сходить в банк и поменять купюры на новые.

Деньги



Если деньги выступают в качестве подарка, его нужно дарить тайком – это достойнее, чем показывать свою щедрость.



«сумимасэн» -
японский вариант
слова «простите»,
является одним из
самых употребляемых
слов в языке

Особая почтительность по отношению к клиентам

Одно и то же слово в японском языке обозначает и **«клиента»**, и **«гостя»**. Это объясняется особым почтением и уважением, которое японцы оказывают своим посетителям.

Посетителя никогда не станут подгонять, торопить. Даже если вы зашли перед самым закрытием заведения, хозяин любезно предложит вам выбрать покупку столько времени, сколько вам потребуется, и сколько бы вы ни бродили среди полок, вам будут учтиво кланяться и просить прийти снова.

Контроль качества в Японии невероятно тщателен и направлен на полное удовлетворение потребностей клиентов.

Особый подход к пониманию конкуренции



Для японца конкуренция заключается вовсе не в том, чтобы зарабатывать больше, а чтобы **служить лучше.**

Особенности японского делового языка

- Неизменная уклончивость;
- Менеджеры не отдают приказов, не формулируют задачи, а лишь делают намеки;
- Подчеркнутая вежливость;
- Строгая нормативность ответов подчиненных на замечания менеджеров (указание — усвоение — подчинение);
- Отсутствие в разговоре конструкций

последней речи (все лишнее разговоры

Идея «групповой солидарности»

- Для японцев характерно подавление своих индивидуальных порывов, сдерживание амбиций, свои сильные качества они стараются не выставлять на показ.
- Узы взаимной зависимости в Японии – основа человеческих взаимоотношений
- Первое впечатление о человеке японцы формируют на основе его принадлежности к той или иной группе.



«Найди группу, к которой бы ты принадлежал, будь верен ей и полагайся на нее. В одиночку же ты не найдешь своего места в жизни, затеряешься в ее хитросплетениях.»

Японская народная мудрость

Три ключевых запрета японской деловой этики



НЕЛЬЗЯ приходить на встречу без визитных карточек



НЕЛЬЗЯ приходить без материалов о своей компании и своем предложении



НЕЛЬЗЯ отклоняться от протокола в одежде и внешнем виде

Форма приветствия

Традиционной формой приветствия является **ПОКЛОН**, причем, чем он ниже, тем большее уважение выказывается.



Но сейчас при контакте с иностранными коллегами всё большее распространение получает **общепринятое рукопожатие.**

Неуместными являются похлопывание по плечу и широкие объятия, потому что японская культура не предполагает непосредственного контакта.

Установление деловых связей по телефону - неэффективно

- Контакты с большинством японских фирм требуют переводчика;
- Проведение переговоров японцы рассматривают как обязывающий шаг и не склонны идти на него, не получив о партнере и его предложениях исчерпывающей информации;
- В японских фирмах действует весьма сложная процедура принятия решений, что замедляет получение ответа на запрос;
- Японские предприниматели отличаются пристрастием к личным беседам и отсутствием склонности к обсуждению сколько-нибудь важных вопросов путем переписки или по телефону.

Механизм знакомства через посредников

Лицо, выполняющее функции посредника, в общих чертах изложит японской стороне суть ваших предложений, расскажет о том, чем занимается ваше предприятие.



В роли посредника могут выступать знакомые вам японские бизнесмены, либо аккредитованные в Японии представители организаций вашей страны.

Информационный буклет о компании – обязательная составляющая первой деловой встречи

Материалы должны включать следующую информацию:

- профиль фирмы;
- основные данные о компании:
 - точное название;
 - адрес;
 - фамилии главных должностных лиц;
 - ассортимент выпускаемой продукции;
 - основные вехи развития компании.
- биография главы фирмы,
- текстовые и графические материалы о продукции, технологиях и услугах, предлагаемых фирмой;
-

Значимость визитной карточки

Любое знакомство с представителями японского бизнеса начинается с **обязательного обмена визитными карточками.**

Они играют роль своеобразных "удостоверений личности", в которых помимо имени, фамилии и занимаемой должности указывается самое главное для японца - принадлежность к какой-либо фирме или организации, что в конечном счете определяет его положение в обществе.



Пунктуальность и точность

Точность на переговорах – будь то во времени их начала и окончания, или в выполнении обещаний, взятых на себя обязательств – одна из важнейших черт японского стиля ведения переговоров.

Договорившись о встрече, японец непременно в срок, вплоть до минуты, появится на месте.



Медленный темп переговоров и значимость терпения

Переговоры начинаются с обсуждения вопросов, не имеющих никакого отношения к предмету встречи, и лишь через некоторое время японская сторона переходит к официальной теме встречи. Чем серьезнее выдвинутые на повестку дня предложения, тем больше внимания уделяется малозначащим деталям.



Терпение в Японии считается одной из основных добродетелей, в том числе и в бизнесе.

«Да» по-японски

Японское **«хай»**, обычно переводимое как «да», в ходе беседы употребляется довольно часто, но в смысле «так-так», «да-да», то есть скорее для подтверждения того, что вас продолжают слушать.

Кроме того, частое кивание головой в процессе разговора в Японии скорее означает **"я вас внимательно слушаю"**, чем "я согласен с вами".

Японцы традиционно стремятся не вступать в открытое противоречие с собеседником и огорчать его, а потому избегают прямых ответов "нет".

Особенности принятия решений

Решения обычно представляют собой не результат чьей-то личной инициативы, а **ИТОГ СОГЛАСОВАНИЯ МНЕНИЙ** всех заинтересованных лиц – как бы общий знаменатель, найденный на основе взаимных уступок.

При этом по нормам японской деловой этики главной добродетелью обладает не тот, кто твердо стоит на своем (пусть даже будучи правым), а тот, кто проявляет готовность к компромиссу ради общего согласия.



Неофициальные встречи

Японцы уделяют много внимания развитию личных отношений с партнерами. Во время неофициальных встреч они стремятся по возможности подробнее обсудить проблему.

Когда вас угощают спиртным, следует поднять свой бокал, а затем тут же перехватить у японца бутылку и наполнить его бокал.

Нельзя **демонстративно отказываться** от предлагаемой пищи. Отказ может быть основан только на медицинских противопоказаниях.

Паузы и молчание

Не стоит пытаться заполнить возникшие паузы самостоятельно.

Для японцев такая ситуация нормальна, обычно после взаимного молчания беседа становится более плодотворной.

Также не рекомендуется открыто проявлять свои чувства. Терпение и стремление к установлению взаимопонимания даст гораздо лучшие результаты, нежели конфронтационный стиль.

Помнить о партнере и напоминать ему о себе

В число хороших поводов для поддержания и возобновления контактов входят:

- ✓ направление партнеру короткого благодарственного письма после проведения переговоров;
- ✓ отправка новых информационных или рекламных брошюр, печатных материалов вашей компании;
- ✓ посылка вырезок из газет с заметками, касающимися предмета ваших взаимных интересов;
- ✓ поздравления с праздниками.



Подарки



Получивший подарок, по японским этическим воззрениям, обязан ответить тем же; поэтому слишком дорогой подарок может поставить японца в затруднительное положение.

Не рекомендуется распаковывать и рассматривать полученный подарок в присутствии дарителя.

Посещение ресторана

Посещение ресторана **не означает** празднование прогресса в переговорах или подписания контракта.

Ресторан - это место, где деловые контакты продолжаются в дружеской атмосфере, но зачастую в не менее интенсивном темпе.

Если японский партнер приглашает вас в ресторан, это важный сигнал того, что ваше предложение интересно, и японцы готовы к продолжению сотрудничества с вами. Соответственно, приглашение на ужин следует расценивать как знак большего доверия, чем просто на ланч.

Особенности японской кухни



Палочки. Японцу будет очень приятно, если партнер умеет есть палочками, но они также с пониманием отнесутся к тому, что вы не умеете их использовать.

Еда. Сырая рыба, полуживые улитки и некоторые специфические блюда воспринимаются далеко не всеми иностранцами. Однако это очень дорогие кушанья и не попробовать их означает обидеть хозяев.

Спиртные напитки. Как правило, сначала пьют пиво, потом сакэ, затем виски. Японцы и пьют немало, и быстро пьянеют. Но нормой поведения это не является - если партнер возьмет лишнего, это будет замечено и учтено при дальнейшем ведении дел.