

УДК: 395

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И БИЗНЕС ПЕРЕГОВОРЫ В США

Ознобина М. А.

ПГУ – Пензенский государственный университет, Россия, Пенза, e-mail:

oznobina2014@yandex.ru

Рассматриваются особенности делового этикета и ведения переговоров в США для ведения бизнес деятельности. Рассматриваются такие стадии общения как знакомство, приветствие, представление, обращение, прощание. Рассмотрены особенности передачи визитных карточек. Изучены основные проблемные моменты имеющие место в переговорах с американцами. Представлен ряд рекомендаций по соответствующей переговорам одежде, а также по необходимому поведению.

Ключевые слова: США, бизнес-деятельность, деловой этикет, корпоративная этика, правила поведения.

BUSINESS ETIQUETTE AND BUSINESS NEGOTIATIONS IN THE USA

Oznobina M.A.

PSU - Penza State University, Russia, Penza, e-mail:

oznobina2014@yandex.ru

The features of business etiquette and conduct in the United States for doing business are considered. Such stages of communication as acquaintance, greeting, introduction, address, farewell are considered. The features of the transfer of business cards are considered. The main problematic points in the negotiations with the Americans have been studied. A number of recommendations for negotiation as well as required behavior are presented.

Key words: USA, business activity, business etiquette, corporate ethics, rules of conduct.

США – страна множества национальностей и, как результат, страна огромного культурного разнообразия. Даже у тех американцев, что живут в Штатах в течение многих поколений, непременно отыщутся ирландские, немецкие, итальянские или иные корни. Американцы прямолинейны, дружелюбны и открыты. Они быстро знакомятся и легко заводят беседу. В Америке высоко ценится индивидуализм – люди гордятся своими личными достижениями, инициативой и успехами.

Начиная ознакомление с деловым этикетом в США, стоит отдельно отметить, что для американцев время является важным и крайне ценным ресурсом, из-за чего ключевым аспектом корпоративной этики является пунктуальность. Они пунктуальны и никогда не опаздывают. На переговорах ценят краткость и немногословность, сразу переходят к сути вопроса [1, с. 144]. Их цель проста – заработать как можно больше за короткий срок. Американский девиз «Time is money» известен всем. Такое отношение к ведению переговоров и к деньгам в целом сложилось исторически.

В свою очередь на деловые переговоры и встречи необходимо являться на 5-10 минут раньше срока, этим подчеркивается осознанность и важность встречи, и уважение к партнеру. Также важной частью любой деловой деятельности является четко поставленные сроки и их

выполнение. Точно обговоренное время для решения какого-либо вопроса – это то, чему необходимо следовать в максимальной точности [5].

Если говорить о знакомстве и приветствии, то в целом они достаточно неформальны. Это не признак неуважения, а демонстрация равенства всех присутствующих. На встречах с большим количеством людей американцы необязательно будут пожимать руку каждому. Вас могут поприветствовать словами «Hello», или «How are you?», или даже просто «Hi».

При прощании рукопожатие используется редко. Рукопожатие должно быть кратким, но крепким. Сохраняйте при этом зрительный контакт. «See you later» – это просто фигура речи. Вы можете услышать эту фразу, даже если человек не собирается больше с вами видеться. При прощании американец может сказать «We'll have to get together» или «Let's do lunch». Это просто жест дружелюбия. Не воспринимайте это как приглашение, если ваш американский коллега не назовет конкретное время и дату. Если вы действительно хотите встретиться, возьмите инициативу в свои руки и назначьте время сами.

Представляя одного человека другому, сообщите о нем какую-либо краткую информацию. Например: «Janet Freeman, I'd like you to meet Fred Harrison. He designed the brochure we are using for this campaign». Американцы склонны быстро переходить на имена (то есть, на «ты»), иногда сразу после знакомства. Особенно это свойственно молодым компаниям. Американцы не слишком трепетно относятся к именам. Не принимайте за оскорбление, если кто-то неправильно произнесет или сократит ваше имя. Или же сами предложите более удобную форму вашего имени. Например: «My name is Rajesh Bhatnagar. You can call me Raj.» [3].

Деловой костюм также является неотъемлемой частью любых деловых переговоров. В США действует правило: «Чем выше должность, тем официальной костюм». В деловой жизни приняты только темные костюмы. Для женщин предпочтителен брючный костюм спокойного цвета, а также обувь на каблуках не выше 4 см. Менее жесткие правила, более свободный стиль одежды действуют в спорте, искусстве, моде и в индустрии развлечений [4].

Далее рассмотрим корпоративную культуру граждан США. Если говорить о визитке, то американцы расценивают ее просто как источник информации на будущее и обмениваются ими без особого протокола. Если вашу визитку тут же уберут в бумажник и сунут в задний карман брюк, это не оскорбление.

Американцы предпочитают прямоту в общении. «Да» означает «да», «нет» означает «нет». Если американец говорит «Maybe», это не форма завуалированного отказа, это действительно «может быть». Не стесняйтесь задавать вопросы, если чего-то не понимаете. Американцы задают много вопросов и не боятся признать, что чего-то не знают. Перебивать говорящего – неприлично. Дождитесь паузы, скажите «Excuse me» и подождите, пока на вас

обратят внимание. При этом люди довольно часто вклиниваются в разговор, поэтому не делайте больших пауз в речи, если не хотите, чтобы вас прервали. Настойчивость – еще одна важная черта американских бизнесменов [1, с. 144].

Американцы очень ценят письменное слово. Устные договоренности редко имеют законную силу. При заключении контракта убедитесь, что вы прочитали все, что написано мелким шрифтом. При письменном общении очень важно правильно указывать титулы и обращения. Если вы не уверены, уточните [3].

Очень важно соблюдать сроки. Если вы говорите, что предоставите информацию к такому-то числу или позвоните в такое-то время, именно этого от вас и ожидают. Люди, не соблюдающие договоренностей, считаются безответственными и ненадежными.

Встречи и совещания обычно достаточно неформальны по атмосфере, но серьезны по содержанию. Перед встречей обычно раздается информационный материал, поэтому от вас ожидается, что вы будете в курсе дела. На встречах от вас ожидается активное участие. Человека, который много молчит, могут счесть неподготовленным или неспособным внести весомый вклад в дело. Американцы любят цифры и факты. Используйте статистику, чтобы подкрепить свое мнение [2].

Встреча обычно заканчивается разработкой плана, который участники должны выполнить. Переговоры считаются успешными, если достигнуты конкретные решения. Как правило, за принятие окончательного решения отвечает один человек. Американцы могут начать переговоры с завышенных требований, но готовы пойти на уступки и рассмотреть различные возможности. Цель большинства переговоров в США – подписание контракта на конкретную сделку. Долгосрочные отношения могут не быть основной целью. Переговоры обычно насыщены и могут казаться стремительными. Это еще одно проявление принципа «Time is money».

Американцы готовы обсуждать бизнес по телефону, даже если не видели собеседника в лицо. В деловой речи американцы склонны использовать спортивные термины («Touch base», «Call the shots», «Ballpark figures», «Game plan»).

В целом, американцы любят смеяться и любят людей с чувством юмора. Гольф – популярный вид спорта, особенно среди руководителей высшего звена. Площадка для гольфа часто может быть местом деловых встреч [3].

Еще одной особенностью является то, что американцы часто приглашают деловых партнеров на завтрак, обед или ужин. Разговор за едой обычно начинается с простого общения, но большей частью будет вращаться вокруг бизнеса. Если прием происходит в ресторане, платит за него приглашающая сторона. Не опаздывайте, но и не приходите раньше времени. Лучше всего появляться на 5-10 минут позже времени, указанного в приглашении. Не бойтесь обидеть

кого-то отказом на приглашение. Гораздо более серьезным промахом будет пообещать и не придти. Американцы склонны есть быстрее, чем представители других стран, и редко затягивают общение за едой. Они часто приглашают делового партнера домой. Это считается демонстрацией открытых намерений. В отличие от многих других культур, в США считается нормой отказаться от угощения или алкоголя. В большинстве случаев, хозяева дома не будут убеждать вас поесть [3].

Таким образом, соблюдение норм делового этикета играет большую роль в современных реалиях США. От них зависит, какая репутация и какое мнение сложится о вас у бизнес партнеров, что напрямую влияет на успешность заключения сделки. Для качественного ведения бизнеса в равной степени необходимы продвинутое языковые знания и высокая культурологическая компетенция.

Список литературы:

- 1 Сорокина А. В. Основы делового общения / А. В. Сорокина // Научная книга. – 2017. – 160 с.
- 2 Американский стиль ведения переговоров. – URL: https://studme.org/131401127259/etika_i_estetika/amerikanskiy_stil_vedeniya_peregovorov (дата обращения 29.12.2020).
- 3 Деловой этикет в США. – URL: <https://skyeng.ru/articles/delovoj-etiket-v-ssha> (дата обращения 29.12.2020).
- 4 Деловая культура США. Этикет. – URL: <http://www.rusexporter.ru/business-etiquette/502/> (дата обращения 29.12.2020).
- 5 Корпоративная этика при проведении деловых переговоров (на примере США и Канады). – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=38166670> (дата обращения 29.12.2020).