

ПРАКТИЧНІ СИТУАЦІЇ «ПЕРЕГОВОРИ НА МІЖНАРОДНОМУ РІВНІ»

Пропонуємо деякі парадоксальні ситуації (або так звані культурні «пастки»), які не вдалося уникнути керівникам, які намагалися вести переговори на міжнародному рівні.

Проаналізуйте поведінку керівників та дайте свій висновок.

Ситуація № 1: Японія.

Новий менеджер у справах країн Далекого Сходу однієї з лісозаготівельних фірм зробив важливу ділову поїздку до Японії. Менеджер пишався своєю здатністю налагоджувати контакт з людьми і негайно встановлювати взаєморозуміння з ними. У літаку він сидів поруч з іншим бізнесменом, який був раніше в Японії двічі та мав достатній обсяг знань про місцевий ринок. Особливе значення цей бізнесмен надавав тому, що японці дуже люблять отримувати подарунки.

Дізнавшись про це, менеджер відразу після прибуття в Японію купив кілька дорогих подарунків. Його метою було зробити додатковий вплив на своїх перспективних клієнтів. За своїм смаком він загорнув подарунки в яскравий кольоровий папір і до того ж прикрасив кожен з них бантом - свого роду виверт, який завжди робив гарне враження на родичів і друзів у нього вдома.

При кожному відвідуванні клієнтів він дарував подарунки з великою помпою і наполягав на тому, щоб одержувач відразу при ньому відкривав подарунок, щоб переконатися в правильності свого вибору. Він вірив, що результати були чудовими і надалі говорив: "Кожна персону, якій я вручав подарунок, була приголомшена. Вони всі люблять отримувати подарунки і жоден з них не висловив свого розчарування в моєму виборі. Я навіть сам отримав кілька подарунків, але мої подарунки завжди коштували дорожче тих, які отримував я. Мої подарунки, природно, досягли бажаної мети!"

Проаналізуйте поведінку менеджера та дайте свій висновок. Чи правильно він поводився?

Ситуація № 2: Венесуела.

Регіональний представник виробника автомобілів приїхав до Венесуели не з порожніми руками. Президенту компанії, що була основним перспективним клієнтом його компанії, він подарував "Седан" пурпурного кольору, декорований пурпуровою стрічкою (пурпурний колір був улюбленим кольором самого менеджера).

Для всіх інших своїх майбутніх клієнтів він також привіз подарунки з логотипом фірми. Його улюбленими подарунками були: для чоловіків - сорочка "бантик" з написом фірми, для жінок – сервізні ножі та косинки з вишитим логотипом. Він говорив: "Вони люблять отримувати подарунки, але при цьому вони по-різному на них реагують. Деякі навіть пропонували замість гроші - пояснюючи це якимись релігійними звичаями. Звичайно, я відмовлявся від грошей".

Проаналізуйте поведінку регіонального представника та дайте свій висновок. Чи правильно він поводився?

Ситуація № 3: Китай.

У більшості статей про Китай відзначається, що відмінною рисою Китаю є проведення банкетів. Представник відділу міжнародної торгівлі однієї з латиноамериканських продовольчих компаній вирішив в свій наступний приїзд до цієї країни взяти участь в банкеті. Коли це сталося, він був одним із почесних гостей на банкеті, що проводився в перший же вечір його перебування в Пекіні.

Щоб бути неперевершеним, він вирішив бути щедрішим за запрошувану сторону. Він навіть подарував подарунки під час прийому - старовинні американські годинники - керівнику і організатору банкету. Він сказав невелику промову і наполіг на тому, щоб керівник піднявся до нього на подіум для прийняття подарунка.

Проаналізуйте поведінку представника відділу міжнародної торгівлі та дайте свій висновок. Чи правильно він поводився?

Ситуація № 4: Саудівська Аравія

- Я запросив кілька людей із Саудівської Аравії. Чи зможеш організувати прийом? - запитав батько у Елізабет.

- Все буде в порядку! - самовпевнено сказала Елізабет.

Гіршого провалу ще не було в її житті. На перше Елізабет замовила кухареві закуску з крабів, на друге cassoulets зі свинини. Все це було подане до столу з ретельно відібраними нею марочними винами. Гості дивилися на їжу, але не торкалися до неї.

Що зробила не так Елізабет?

Ситуація № 5: Франція

Власник французького ресторану "MICHELE" і директор мережі ресторанів в Америці вирішили зайнятися спільною діяльністю. Американець по прибуттю до Франції отримав запрошення на діловий обід, за яким повинні були обговорюватися деякі моменти угоди.

Щоб бути пунктуальним він прийшов в точно призначений час. Дружині компаньйона він подарував великий букет червоних троянд і дорогі парфуми. Під час обіду американець весь час намагався підкреслити вигідність угоди, вказував на низькі ціни, представив контракт на англійській мові, в якому ціни відповідно були представлені в \$. Оскільки французькою мовою він досконало не володів, то розмова велася англійською.

Йому дуже сподобалася французька кухня, але під час обіду він до всіх страв просив подати спеції, посилаючись на те, що любить гостру їжу. В кінці обіду він подарував компаньйонові подарунок із зображенням статуї Свободи.

Проаналізуйте поведінку директора мережі ресторанів в Америці та дайте свій висновок. Чи правильно він поведився?