



j
a
p
o
ń
s
k
i
e



ZASADY
ETYKIETY
BIZNESOWEJ

Budowanie relacji/ Kontakt osobisty

Prowadzenie działalności gospodarczej w Japonii wymaga kontaktów osobistych i zdobycia zaufania, co pozwala nawiązać relację biznesową. Poważne rozmowy i kluczowe decyzje wymagają osobistego zaangażowania. Komunikacja mailowa i telekonferencje nie wystarczą.



Przygotuj się

Niezbędne jest odpowiednie przygotowanie do spotkania, staranne opracowanie materiałów o firmie, produkcie lub usłudze i wysłanie ich na długo przed planowanym spotkaniem.



Zadbaj o wygląd osobisty

Bądź formalnie i klasycznie ubrany, używaj stonowanych, ciemnych kolorów, zachowaj umiar w dodatkach, akcesoriach i wodzie kolońskiej/ perfumach.



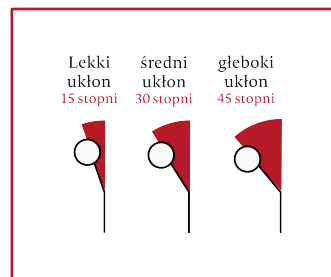
Bądź punktualny

Na spotkanie nie spóźnij się, ale nie bądź też zbyt wcześnie. Postaraj się dotrzeć 5-10 minut przed wyznaczoną godziną spotkania.

Przywitanie

Kłanianie się jest niezwykle ważne w Japonii, jednak obcokrajowcom gospodarze często oferują uprzejmy uścisk dłoni.

- Jeśli chcesz się uklonąć wyprostuj plecy i pochyl cały tułów ku dołowi, nie utrzymując kontaktu wzrokowego. Mężczyźni trzymają ręce z boku, kobiety często trzymają ręce splecione z przodu. Dłuższy i głębszy skłon ciała wskazuje na większy szacunek. Przywitaj najpierw osoby starsze wiekiem lub stanowiskiem.
- Chociaż część uczestników będzie mówić po angielsku, znajomość kilku prostych wyrażen po japońsku wywoła uśmiech i pozytywne pierwsze wrażenie.



Pośrednik

Potencjalnym partnerom japońskim najlepiej być przedstawionym przez zaufaną osobę lub instytucję (np. JETRO, Ambasadę, organizacje branżowe, PAIH!)



Miejsce gościa

Gościa sadzamy na honorowym miejscu, czyli twarzą w kierunku wyjścia, a najważniejszy rozmówca powinien usiąść naprzeciwko niego.



Start

Japończycy rozpoczynają negocjacje biznesowe od rozmowy towarzyskiej, podczas której nie porusza się zagadnień biznesowych. Tematy rozmów: pogoda, kultura Japonii, ekonomia, sport. Unikaj tematów takich jak: II wojna światowa, polityka, żarty o różnych nacjach.

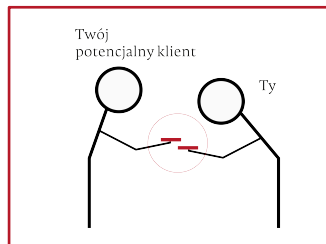


Spotkanie

Podczas spotkania trzymaj ręce z dala od kieszeni, unikaj sprawdzania telefonu, nic nie powinno wydawać się ważniejsze niż rozmowa z partnerem. Na początku znajomości nie zadawaj osobistych pytań, np. o rodzinę lub zainteresowania poza pracą.

Wizytówka

- Wizytówki są ważne w Japonii, a ich wymiana odbywa się zgodnie z protokołem. Jeśli prowadzisz interesy, noś wizytówki w ładnym wizytowniku, nie wyciągaj wizytówek ze swojego portfela czy kieszeni. Jakość i stan twojej wizytówki wiele mówią o tym, jak zamierzasz prowadzić biznes. Jako pierwszej podaj wizytówkę osobie starszej wiekiem. Trzymaj wizytówkę obiema rękami, skieruj druk w stronę odbiorcy, aby mógł odczytać ją bez odwracania.
- Po otrzymaniu wizytówki podziękuj drugiej osobie i ukoń się lekko, odbierz wizytówkę partnera obiema rękami i przytrzymaj ją za dwa górne rogi, aby nie zasłaniać ważnych informacji, takich jak nazwisko czy stanowisko osoby. Trzymaj wizytówkę przez chwilę z szacunkiem i przeczytaj ją. W razie potrzeby jest to dobra okazja, aby zapytać o wymowę imienia czy nazwiska.
- Trzymaj wizytówki partnerów na stole podczas spotkania, połóż wyżej lub na początku wizytówkę osoby z najwyższym stanowiskiem. Nie chowaj wizytówki partnera w tylną kieszeń spodni lub do portfela.
- Na spotkanie weź więcej wizytówek niż myślisz, że będziesz potrzebować.



Grupa

Jest ważniejsza niż jednostka. Japonia jest społeczeństwem opartym na grupach, w którym priorytetem jest harmonia, konsensus i praca zespołowa ponad indywidualne potrzeby lub uznanie. Unikaj wyróżniania kogoś, w tym siebie.



Hierarchia i system *Ringi*

Hierarchia (wieku, stanowiska) odgrywa kluczową rolę zarówno w relacjach społecznych, jak i biznesowych w Japonii. Charakterystycznym elementem procesu podejmowania decyzji jest system *ringi*, polegający na grupowym decydowaniu o przedsiębiorstwie.



Skromność

Nie wywyższaj się, skromność jest dużą cnotą w Japonii, nie chwal swoich kolegów, rodziny, firmy.

Wdzięczność

Okazuj wdzięczność, a nawet przeprasza. Podziękuj partnerowi za przyjazd na spotkanie z odległego miejsca i przeproś/powiedz, że jest ci przykro, że droga była tak długa, chociaż nie jesteś za to odpowiedzialny.

Cierpliwość

Wydłużony proces decyzyjny w japońskich firmach opierający się na zasadach hierarchii, wpływa na długi okres oczekiwania na odpowiedź i rozpoczęcie współpracy. Bądź cierpliwy.

Emocje

Panuj nad emocjami, nie okazuj szczególnie negatywnych lub pozytywnych emocji, stosuj silną samokontrolę.

HAI はい

Słowo „TAK”, używane w czasie rozmowy jako sygnał, że odbiorca słucha, choć niekoniecznie zgadza się z rozmówcą.

Język

Spróbuj powiedzieć coś po japońsku, wysiłek będzie doceniony! Pod koniec spotkania podsumuj kluczowe punkty na piśmie. Japończycy lepiej znają angielski pisemny niż mówiony.



Wymówki

Jeśli nie spełnisz oczekiwań partnera biznesowego, nie stosuj wymówek, przeproś go za niedogodności i zapewnij, że postarasz się rozwiązać problem.

Odmowa

Bezpośrednia odmowa może wiązać się z utratą dobrego wizerunku. Na ogół, jeśli japoński rozmówca odpowie „Przemyślę to”, „To może być trudne”, zwykle oznacza to jego kategorię odmowy.

Utrata twarzy

Unikaj spowodowania, że ktoś „straci twarz”, poprawiając kogoś publicznie, zwracając uwagę na jego błąd. Jeśli musisz kogoś skorygować, zrób to na osobności.

Agresja

Nie angażuj się w bezpośrednią konfrontację lub agresywną strategię. Ważne jest harmonijne i niekonfrontacyjne zachowanie oraz bardziej dyplomatyczna komunikacja.

Gesty

Podczas gestykulacji unikaj wskazywania palcem ludzi. Wskazywanie palcami lub palczkami uważane jest w Japonii za szczególnie niegrzeczne.

JEDZENIE I PICIE



Posiłek/ Alkohol

Wspólny posiłek jest bardzo istotną częścią nawiązywania kontaktów z japońskimi partnerami. W męskim gronie spożywa się dużo alkoholu podczas kolacji, co sprzyja rozluźnieniu atmosfery i może wspomóc negocjacje. Mężczyźni, którzy nie chcą pić alkoholu, mogą wymówić się stanem zdrowia lub względami religijnymi.

Pałeczki

Nie podawaj jedzenia pałeczkami ani nie wbijaj pałeczek w potrawę (to przypomina ceremonie związane ze śmiercią).



Napoje

Nie nalewaj własnego drinka, napełnij czyjaś szklankę, wtedy partner się zrewanżuje.

Ramen

Przy jedzeniu długiego makaronu, należy głośno wciągać (siorbać) jedząc *ramen* czy *soba*, co oznacza, że potrawa nam smakuje.



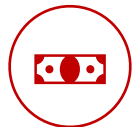
Rachunek

Zwykłe to gospodarz a nie klient sięga po rachunek. Jednak w dobrym tonie jest wykazanie chęci zapłaty za posiłek. Jako gospodarz, przy płaceniu nie studiuj rachunku, może to być odczytane jako brak zaufania wobec właściciela restauracji.

Obnoszenie się z pieniędzmi i bogactwem nie jest powszechnym zwyczajem.

Napiwki

Napiwki nie są powszechne w Japonii i czasami mogą być uważane za niegrzeczne.



PREZENTY

Warto przywieźć drobny upominek charakterystyczny dla swojego kraju. Nie przesadzaj jednak z wartością prezentów, żeby nie wprawiać gościa w zakłopotanie związane z kosztownym rewanżem.

Nie należy rozpakowywać otrzymanych prezentów w formalnych sytuacjach. Chyba, że partner nalega.



Liczby cztery i dziewięć są uważane za pechowe w kulturze japońskiej. Słowo cztery (*shi*) jest wiązane ze śmiercią, podczas gdy słowo na dziewięć (*ku*) może oznaczać cierpienie. Unikaj dawania prezentów lub innych rzeczy w zestawach po cztery lub dziewięć.

4

9



Katar

Publiczne wydmuchiwanie nosa jest źle odbierane w japońskiej etykiecie. Przeprós i wyjdź do toalety lub na zewnątrz, aby oczyścić nos.



Po pracy

Kontakty towarzyskie po godzinach pracy są kluczową częścią budowania relacji w Japonii. Akceptuj zaproszenia na wspólne wyjścia.



Wizyta w domu

Zaproszenie do czyjegoś domu to wielki zaszczyt. Jeśli ktoś zaprosi cię do domu, zaakceptuj zaproszenie i serdecznie podziękuj.

MINI SŁOWNICZEK

- CHOTTO ちょっと *dostłownie „trochę”, czasami ”zupełnie niemożliwe”*
- DAIJoubu 大丈夫 OK
- Hai はい *tak, używane również w czasie rozmowy jako sygnał, że odbiorca słucha*
- Hajimemashite はじめまして *how do you do?*
- Kampai 乾杯 toast
- Karoshi 過労死 *śmierć z przepracowania*
- Konnichiwa 今日は *dzień dobry (PM)*
- Ohayo Gozaimasu おはようございます *dzień dobry (AM)*
- Sarariman サラリーマン *dostłownie: salary man, osoba pracująca w firmie*
- Sayonara do widzenia
- Sumimasen すみません *przepraszam*
- Zangyo 残業 nadgodziny
- Yoroshiku Onegaishimasu よろしく願います *dostłownie: proszę o pozytywne przyjęcie*

