



## SPOTKANIA BIZNESOWE

### 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.



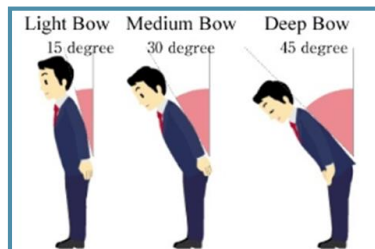
#### Bądź punktualny

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 ukłonić 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 wyrażenń 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!**)

#### 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.



#### Miejsce gościa

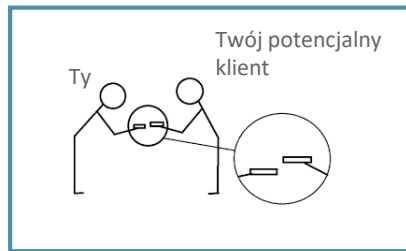
Gościa sadzamy na honorowym miejscu, czyli twarzą w kierunku wyjścia, a najważniejszy rozmówca powinien usiąść naprzeciwko niego.

#### 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 mogli odczytać ją bez odwracania.



- Po otrzymaniu wizytówki podziękuj drugiej osobie i ukońń 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.

## ZACHOWANIE I GESTY



### 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 przeprasz/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 „Przemysłu to”, „To może być trudne”, zwykle oznacza to jego kategoryczną odmowę.

### 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 pałeczkami uważane jest w Japonii za szczególnie niegrzeczne.

## JEDZENIE I PICIE

### Alkohol/Posiłek

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 czyjąś szklanke, wtedy partner się zrewanżuje.



### Ramen

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



### Rachunek

Zwykle 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 wprawić 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 związane 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

## W ŻYCIU CODZIENNYM



### 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 *dosłownie „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*
- KONNICHWA 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 *dosłownie: salary man, osoba pracująca w firmie*
- SAYONARA *do widzenia*
- SUMIMASEN すみません *przepraszam*
- ZANGYO 残業 *nadgodziny*
- YOROSHIKU ONEGAISHIMASU よろしくお願ひします *dosłownie: proszę o pozytywne przyjęcie*

