



NAMASTE CZYLI PRZYWITANIE

W biznesie rozpowszechniony jest typowy uścisk dłoni. Najpierw należy zwrócić się do osoby najstarszej lub najwyższej rangą. W kwestii przywitania kobiet, mężczyźni powinni poczekać aż ona pierwsza wyciągnie rękę. Tradycyjnie słowa powitania i gesty zależne są od wyznawanej religii. Większość Indusów to wyznawcy hinduizmu, stąd w Indiach często używane jest słowo namaste w sytuacjach bardzo formalnych połączone z andżali, czyli gestem złożonych rąk i pówłknięm. Warto pamiętać, że w żadnym wypadku nie będzie błędem użycie angielskich zwrotów powitania.



CZAS I ŚWIĘTA

W Indiach panuje zdecydowanie inne podejście do czasu. Ze względu na klimat (wysokie temperatury, długa pora monsunowa), wyjątkowo zatłoczone ulice i brak dobrej infrastruktury transportowej częste są spóźnienia i zmiany ustalonej wcześniej godziny spotkania. Nie oznacza to jednak, że przedsiębiorcy zagraniczni powinni spóźniać się na spotkanie. Indusi doceniają punktualność kontrahenta. Przy ustalaniu daty potencjalnego spotkania warto jest zwrócić uwagę na okresy świąteczne. W Indiach dni wolne od pracy często wiążą się z licznymi świętami religijnymi, z których większość ma charakter ruchomy.

Niektóre ze świąt mogą trwać od kilku do nawet dziesięciu dni. W trakcie tego czasu urzędy i niektóre firmy są zamknięte, a przemieszczanie się w miastach może być utrudnione. Główne okresy świąt to Diwali, Holi, Ganpati, miesiąc ramadan, Muharram. Każdy z indyjskich stanów posiada indywidualną listę obchodzonych świąt uznanych za dni wolne od pracy.



BUDOWANIE RELACJI

Częsty kontakt z firmą indyjską i zdobycie jej zaufania są kluczowe dla owocnego projektu biznesowego. Aby nawiązać udaną relację biznesową konieczna jest wizyta w Indiach oraz osobiste spotkanie z osobami decyzyjnymi w firmie. Często także zbudowanie bliższych więzi poprzez wspólne posiłki, poznanie rodziny, czy udział w ślubie członka rodziny są istotne w kontekście prowadzenia biznesu z Indusami.



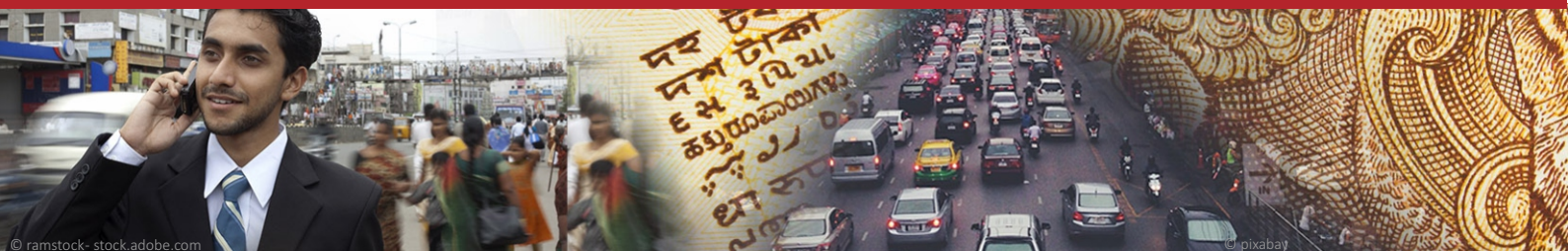
WIZYTÓWKA

Wizytówki są bardzo ważne w Indiach, a ich wymiana jest pewnym ceremoniałem. Podając kartę, najlepiej trzymać ją obiema rękami z drukiem skierowanym w stronę odbiorcy. Wizytówkę partnera biznesowego należy trzymać na stole podczas spotkania, u góry powinna znajdować się wizytówka osoby z najwyższym stanowiskiem. Na spotkania lub targi należy wziąć dużo wizytówek i firmowych materiałów promocyjnych.



SMALL TALK

W Indiach na początku spotkania ważny jest small talk. Można poruszyć tematykę rodziny, edukacji, sportu, kultury i jedzenia. Zdecydowanie należy unikać tematów związanych z polityką (tj. relacje z Pakistanem, konflikt o Kaszmir) oraz problemami społecznymi (np. konflikty religijne, problematyka kast, ubóstwo). Indusi wykazują silną dumę narodową i jakiegokolwiek rozmowy na te tematy będą dla nich bardzo niekomfortowe.





PREZENTY

Wymiana prezentów w Indiach jest bardzo powszechna. Podarunki powinny być niezobowiązujące, tak, aby druga strona nie czuła się zobowiązana do przekazania droższego. Prezenty zawsze trzeba podawać i przyjmować obiema rękami. Niektóre prezenty mogą nie zostać dobrze przyjęte ze względu na religię osoby obdarowywanej lub jej dietę. Zanim nie pozna się lepiej partnera biznesowego, nie należy dawać alkoholu (muzułmanie i duża część hindusów nie piją alkoholu), produktów skórzanych (szczególnie ze skóry cielęcej lub świńskiej ze względu na zasady religijne oraz częsty wegetarianizm). Sugeruje się przekazywanie słodczy, jednak należy zwrócić uwagę, czy nie zawierają alkoholu lub produktów zwierzęcych, takich jak żelatyna czy jajka.

Goście z innych krajów są często honorowani w Indiach podczas powitań lub konferencji poprzez nałożenie na szyję szalika lub mali, czyli kwiatowej girlandy.



UBIÓR

Zagranicznym przedsiębiorcom odradza się zakładanie tradycyjnych indyjskich ubrań na oficjalne spotkania i negocjacje biznesowe. Tego typu ubrania będą jednak w dobrym tonie podczas zaproszenia na nieformalne spotkania, takie jak śluby, uroczystości rodzinne czy wydarzenia kulturalne. Będzie to wtedy wyraz szacunku dla indyjskiej tradycji oraz gospodarza.



GESTY

Przedmioty należy podawać i przyjmować wyłącznie prawą ręką. Lewa ręka uznawana jest w Indiach za nieczystą i używana jest do czynności higienicznych. Należy wystrzegać się wskazywania palcem ludzi lub przedmiotów.

Warto uważać, aby nie trącić drugiej osoby stopą, jeśli jednak tak się stanie należy przeprosić dotykając dłonią okolice swojej klatki piersiowej. Charakterystyczne lekkie kiwanie głową z lewej strony na prawą może mieć różne znaczenia. Z reguły jest sygnałem, że rozmówca słucha. Nie zawsze oznacza akceptację – warto upewnić się, co do poprawnego znaczenia!



JĘZYK

Język angielski jest powszechnie używany w biznesie i wystarczy do komunikacji z partnerem biznesowym. Wykształceni Indusi posługują się płynną angielszczyzną, często jest to dla nich pierwszy język. Niekiedy w pierwszej chwili trudności może sprawić charakterystyczny akcent, a także włączanie do wypowiedzi po angielsku wyrazów zapożyczonych z języków lokalnych. Zaleca się korzystanie z usług tłumacza przy wizycie w słabiej rozwiniętych częściach kraju lub podczas komunikacji z pracownikami np. w fabrykach.





JEDZENIE I PICIE

Dla Indusów bardzo ważny aspekt życia stanowi jedzenie, wspólny posiłek jest wyrazem ich gościnności. W biznesie częste są wspólne lunchy, po których rachunek w takiej sytuacji reguluje zawsze osoba zapraszająca. Zdarza się, że strona indyjska zaprasza na wspólną kolację lub obiad do rodzinnego domu, co służy podtrzymaniu relacji. Warto pamiętać, że wizyta w domu z pewnością nie będzie krótka!

Podstawowe kwestie to:

- Przed wejściem do domu należy zdjąć buty.
- Należy jeść używając tylko prawej ręki; przeważnie w domach oraz w niektórych regionach je się tylko za pomocą rąk, bez użycia sztućców. Będzie to szczególnie zauważalne w stanach takich jak Bengal Zachodni czy Tamilnadu. Można zawsze poprosić o sztućce (w większości przypadków będzie to tylko łyżka lub widelec) i nie będzie to odebrane jako niekulturalne.
- Przed i po posiłku myje się ręce (w restauracjach podchodzą kelnerzy ze specjalnymi miseczkami lub podają ciepłe ręczniki).
- Jeśli ktoś poprosi nas o podanie dania, należy podać je tylko prawą ręką lub trzymając talerz oburącz.
- W restauracjach często zamawia się kilka potraw i dzieli między uczestnikami.
- Większość Indusów nie spożywa mięsa, przede wszystkim wołowiny, ale także wieprzowiny, w świetle zasad religijnych nie pije się też alkoholu. W niektórych stanach (m.in. w Gudźaracie) obowiązuje prohibicja. Indusi przyzwyczajeni są do różnych nawyków żywieniowych i diet, dlatego zazwyczaj zapytają osobę zapraszaną o preferencje. Można wtedy bez obaw określić, czy preferuje się kuchnię wegańską, wegetariańską lub też, czy posiada się alergię na któryś z produktów.
- W zależności od regionu Indii i pochodzenia posiłki będą się bardzo różnić. Na południu Indii jedzenie może być podane na liściu bananowca, na północy w formie thali, czyli okrągłej metalowej tacy z małymi miseczkami z wieloma różnymi potrawami i ryżem, bądź tradycyjnymi chlebkami.
- Powszechnym napojem jest čaj, czyli czarna herbata z mlekiem i cukrem; na południu Indii zwykle podaje się lokalną kawę z mlekiem.



MINI SŁOWNICZEK (z języka hindi)

Namaste – नमस्ते – dosłownie 'pokłon Tobie'

Dhanjavad (wśród hindusów)/ Śukrija (wśród muzułmanów) – धन्यवाद/ शुक्रिया – dziękuję

Aćća – अच्छा – dobrze

Bahut aćća – बहुत अच्छा – bardzo dobrze

Ap keise he/ Ap keisi he – आप कैसे हैं / आप कैसी हैं ? – Jak się Pan/ Pani ma?

Thik he – ठीक है – w porządku, ok

Phir milenge – फिर मिलेंगे – do zobaczenia

Maf kidźije – माफ़ कीजिए – proszę przyjąć przeprosiny

Dźaldi – जल्दी – szybko

Bharat – भारत – Indie

