

Jak przygotować się do negocjacji z kontrahentem z Czech

Andrzej Łyko

Prezes Zarządu

Polska Izba Gospodarcza
Importerów, Eksporterów i Kooperacji

**POLSKA IZBA
GOSPODARCZA**



**I M P O R T E R Ó W
E K S P O R T E R Ó W
I K O O P E R A C J I**



Umawianie spotkań

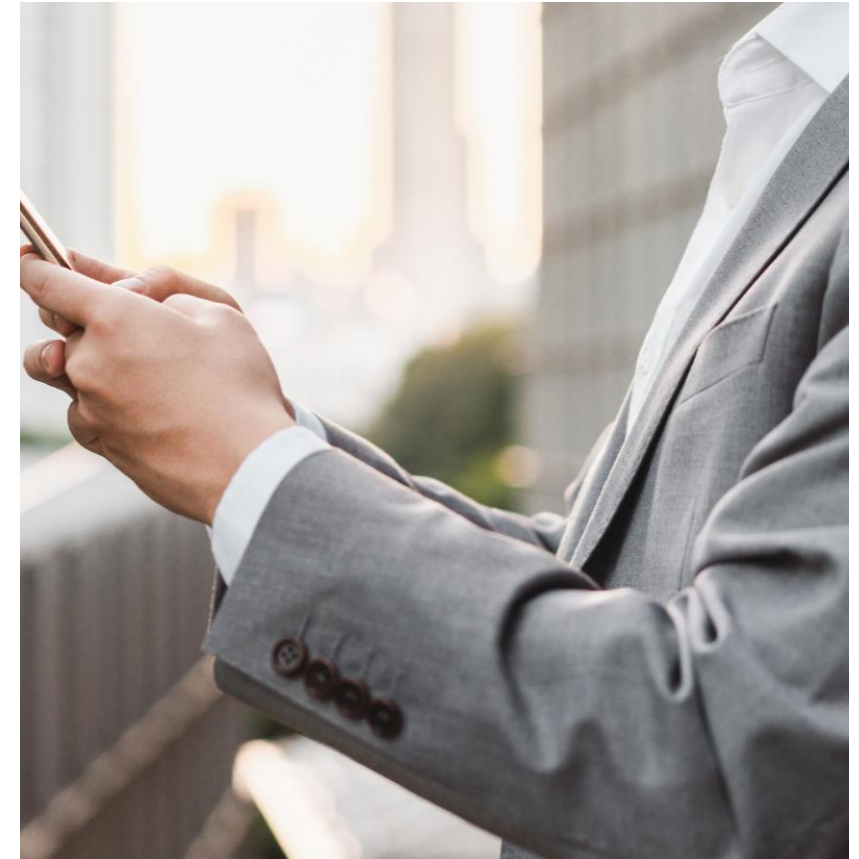


Umawianie spotkań

- Język czeski należy do grupy języków słowiańskich i jest zbliżony do polskiego (uwaga: nie wszystkie podobnie brzmiące słowa mają to samo znaczenie);
- Znajomość języka angielskiego i niemieckiego staje się coraz bardziej powszechna. Wśród starszych czeskich biznesmenów jednak znajomość języków zachodnich nie jest szczególnie rozpowszechniona i jeżeli zamierzasz porozumiewać się po angielsku lub niemiecku, dobrze jest skorzystać z usług tłumacza;
- Punktualność jest ważna. Przychodź na czas zarówno na spotkania biznesowe jak i towarzyskie;
- Spotkania należy umawiać z odpowiednim wyprzedzeniem czasowym, najlepiej dwutygodniowym.

Umawianie spotkań

- Korespondencja handlowa może być prowadzona w języku angielskim lub niemieckim, chociaż twój czeski partner odniesie pozytywne wrażenie, jeżeli poniesiesz trud przetłumaczenia listu na język czeski. W kontaktach polsko-czeskich często każda ze stron z uwagi na podobieństwo językowe, stosuje język ojczysty;
- Pierwszą korespondencję doradza się adresować na firmę, a nie na określoną osobę;
- Dzień pracy zaczyna się wczesnym rankiem i kończy w godzinach środka popołudnia. Stąd spotkania należy planować między 9.00 a 12.00 lub między 13.00 a 15.00;
- Unikaj planowania spotkań w piątkowe popołudnie;
- Większość Czechów spędza swoje czterotygodniowe wakacje w okresie między połową lipca a połową sierpnia, dlatego odradza się planowania kontaktów biznesowych w tym okresie.



Powitanie i tytułowanie



Przyjęcia i tytułowanie

- Przyjęte jest witanie się uściskiem dłoni. Podaną rękę uściśnij pewnie, ale krótko. Gdy jesteś przedstawiany kobiecie lub starszej osobie, poczekaj, aż ona pierwsza wyciągnie rękę, chociaż w Czechach panowie często wyciągają rękę pierwsi;
- Zarówno w spotkaniach oficjalnych, jak i prywatnych zawsze podaj rękę na powitanie i na pożegnanie;
- Kiedy przedstawianych jest kilka osób, oczekuj swojej kolejki na podanie ręki. Podawanie ręki ponad uściskiem dłoni innych osób uważane jest za nieuprzejme;
- Podając rękę na powitanie, nigdy nie trzymaj lewej ręki w kieszeni;
- W sytuacjach oficjalnych lepiej być przedstawionym przez trzecią osobę aniżeli przedstawić się samemu. Natomiast w sytuacjach nieoficjalnych właściwe jest przedstawienie się samemu;



Przyjęcia i tytułowanie

- Miej przy sobie dużo wizytówek, gdyż wielu Czechów może pragnąć wymienić je z tobą;
- Jeżeli twoja firma ma długoletnią tradycję, dobrze zaznaczyć na bilecie wizytowym datę jej założenia;
- Z uwagi na duży szacunek Czechów dla posiadanego wykształcenia dobrze jest umieścić na bilecie wizytowym posiadane tytuły i stopnie powyżej stopnia licencjata;
- Kolejność podawania imienia i nazwiska jest taka sama, jak w Polsce;
- Zwyczajowo tylko członkowie rodziny i bliscy przyjaciele zwracają się do siebie po imieniu. O ile młodzi ludzie, zwracając się do siebie, częściej używają imienia, o tyle większość ludzi biznesu woli, gdy zwracamy się do nich, używając ich tytułu bądź nazwiska;

Przyjęcia i tytułowanie

- Decyzja dotycząca zwracania się do siebie po imieniu podejmowana jest za wzajemnym przyzwoleniem;
- Zwracając się do osób nieposiadających tytułów zawodowych bądź naukowych, używaj formy: pan, pani lub panna z nazwiskiem:
 - Pan = Pan,
 - Pani = Pani,
 - Panna = Slečna;
- Ważne jest używanie tytułów zawodowych. Adwokaci, architekci, inżynierowie i inni fachowcy oczekują, aby zwracać się do nich „Pan” lub „Pani”, dodając tytuł. Dotyczy to również tytułów zawodowych.

Przyjęcia oficjalne i towarzyskie



Przyjęcia oficjalne i towarzyskie

- Zwyczajowe godziny spożywania posiłków:
śniadania: 7.00 – 9.00; lunch 12.00 – 14.00;
obiad 19.00 – 22.00;
- Śniadania biznesowe nie są w Czechach przyjęte, natomiast coraz popularniejszymi stają się biznesowe lunche;
- W czasie lunchu sprawy handlowe mogą być dyskutowane zarówno przed, jak i po posiłku, ale rzadko w trakcie samego posiłku;
- Jeżeli zostałeś zaproszony na lunch, możesz zaproponować płacenie, ale spodziewaj się, że gospodarz odrzuci twoją propozycję. Nalegaj na płacenie tylko wtedy, jeżeli to ty jesteś stroną zapraszającą;



Przyjęcia oficjalne i towarzyskie

- Miejsca w restauracjach bywają zajęte; zawsze lepiej dokonać rezerwacji. O dokonanie wyboru restauracji możesz poprosić czeskiego partnera (lepiej je zna), ale wyjaśnij, że to ty zamierzasz zapłacić za posiłek;
- Możesz być zaproszony na lunch do bufetu zakładowego;
- Podobnie jak w sąsiedniej Austrii, czescy biznesmeni rzadko podejmują swoich biznesowych partnerów w domu;



Przyjęcia oficjalne i towarzyskie

- Jeżeli zostałeś zaproszony do domu, traktuj to jako duże wyróżnienie;
- Po przyjeździe możesz zostać poproszony o zdjęcie butów w przedpokoju (otrzymasz pantofle specjalnie przygotowane dla gości);
- Zaproszony do domu spodziewaj się podania bardzo obfitego obiadu;
- Gospodarz zachęci cię do wzięcia dodatkowej porcji. Tradycja wymaga, aby za pierwszym razem odmówić. Zjedz wszystko, co jest na talerzu;
- W trakcie posiłku używaj sztućców; bardzo mało dań je się za pomocą rąk. Jeżeli skończyłeś jedzenie, odłóż swojej sztućce razem na jednym boku talerza. Przerwę w jedzeniu zaznacza się, kładąc na talerzu sztućce na krzyż;
- Jeżeli w trakcie posiłku gospodarz wzniesie do ciebie toast, oczekuje, że odpowiesz toastem;
- Napiwki pozostawia się do twojego uznania, ale 15-procentowy napiwek jest przyjęty. Przyjętą praktyką jest też zaokrąglenie rachunku.



Ubiór



Ubiór

- Ubranie w biznesie są raczej klasyczne, chociaż wielu biznesmenów, ciesząc się z odzyskanej swobody, ubiera się zgodnie z najnowszymi trendami europejskimi;
- Ogólnie biznesmeni noszą ciemne garnitury, krawaty i białe koszule. Panie w biznesie także ubierają się klasycznie, w ciemne kostiumy lub suknie i białe bluzki;
- Panie powinny do minimum ograniczać dodatki, zwłaszcza okazałą biżuterię;
- Co do zdejmowania w czasie upałów marynarek i krawatów naśladowuj swoich czeskich partnerów, choć bardziej formalistyczni kierownicy mogą w trakcie ogromnych upałów pozostawać w marynarkach i krawatach;
- Ubiór biznesowy jest także właściwy dla większości oficjalnych spotkań towarzyskich, przyjęć, kolacji i wyjścia do teatru;



Ubiór

- Oficjalny ubiór powinno się nosić w trakcie premier w operze, koncertów lub przedstawień. Panowie zakładają wtedy swój najlepszy ciemny garnitur lub smoking, a panie długą suknię wieczorową. Potencjalnie każda czeska instytucja (także stowarzyszenia biznesmenów) organizuje w lutym uroczysty bal, na którym wymagane są stroje oficjalne;
- W czasie wolnym od pracy wszechobecne są jeansy, ale nie powinny być znoszone, podarte lub zabrudzone.





Rozmowy i zachowania negocjacyjne



Rozmowy i zachowania negocjacyjne

- Spotkania zazwyczaj zaczynają się od poczęstowania napojem i krótkiej rozmowy;
- Spodziewaj się, że proces podejmowania decyzji, będzie przebiegał wolno. Do rozwiązania problemów podchodzą stopniowo;
- Odpowiedzialność za podejmowanie decyzji spoczywa na barkach jednostki. Indywidualizm jest popierany i przy określaniu statusu osobiste osiągnięcia są ważniejsze aniżeli związki rodzinne;
- Czechów charakteryzuje powściągliwość, w porównaniu z polskim, styl rozmowy;
- Ze względu na bliskość rynków niemieckiego i austriackiego praktyka handlowa jest często bardziej wyrafinowana aniżeli w innych państwach byłego bloku państw Europy Środkowo-Wschodniej;



Rozmowy i zachowania negocjacyjne

- Zawieranie kontraktu może wymagać od ciebie wiele cierpliwości i kilku wizyt (szczególnie, jeśli chodzi o warunki kredytowania i ceny), ale większość czeskich biznesmenów traktuje potencjalnych partnerów z dużą gościnnością;
- Wielu Czechów przyswoiło sobie niemiecką skłonność do wolnego, systematycznego analizowania i planowania. Każdy aspekt transakcji, którą proponujesz, zostanie zgłębiony przez kompetentnych pracowników. Nie oczekuj, że będziesz w stanie przyspieszyć ten proces;
- Jedynie niewielu przedsiębiorców okaże gotowość nadania szybkiego biegu procesowi negocjacji;



Rozmowy i zachowania negocjacyjne



Nie przechodź do sedna sprawy zbyt szybko. Czesi z zasady przed rozpoczęciem rozmów o biznesie lubią krótko porozmawiać na tematy ogólne – możesz być zapytany o lot, zakwaterowanie, miejsce zamieszkania w kraju, twoje wrażenia na temat Czech itp.;



Czesi znani są ze swojej gościnności, jednak nawiązanie bliskich relacji w biznesie może wymagać czasu. Ma to swoje podłoże w ograniczeniu kontaktów z cudzoziemcami przed rokiem 1990;



Czesi chcą mieć prawo do prywatnego życia i grono przyjaciół z zasady jest ograniczone i określone w zależności od potrzeb;

Rozmowy i zachowania negocjacyjne

- Prezentacja oferty powinna być szczegółowa i precyzyjna;
- Materiały promocyjne i instrukcje obsługi, mimo podobieństwa językowego, lepiej przetłumaczyć na język czeski;
- W negocjacjach stosuj realistyczną ofertę wyjściową;
- Istotne zmiany przepisów prawa handlowego po roku 1990 spowodowały w rezultacie gmatwaninę przepisów. Nie oczekuj dobrej znajomości prawa od twojego czeskiego partnera. Jeżeli trzeba, skorzystaj z usług czeskiego prawnika;
- Czescy negocjatorzy starają się unikać okazywania emocji;



Rozmowy i zachowania negocjacyjne

- Twój czeski partner może nie mieć nic przeciwko zadawaniu osobistych pytań, zarówno wobec niego samego, jak i przez niego. Dlatego możesz zapytać o jego rodzinę. Ważnym elementem nawiązywania wzajemnych stosunków jest wyrażenie zainteresowania rodziną czeskiego partnera, chociaż spotkanie kogokolwiek z jego rodziny może w ogóle nie nastąpić;
- Nie mów o Republice Czeskiej jako o kraju Europy Wschodniej;
- W trakcie rozmów na tematy polityczne unikaj zadawania wprawiających w zakłopotanie pytań. Wiele osób posiadających wystarczający majątek do prowadzenia samodzielnego biznesu było w przeszłości działaczami partii komunistycznej bądź zajmowało się nielegalnym handlem;
- Unikaj stawania po stronie Czechów przeciwko Słowakom i na odwrót;

Rozmowy i zachowania negocjacyjne

- Czesi są prostolinijni i potrafią wprost wyrazić swoją opinię. I chociaż mają negatywne nastawienie do skutków komunistycznej przeszłości, niekoniecznie muszą we wszystkim pochwalać styl zachodni;
- Dobrym tematem do rozmów jest sport, a zwłaszcza piłka nożna, hokej na lodzie, turystyka piesza i kolarstwo; można również rozmawiać o muzyce;
- Czesi produkują dobre piwa. Tutaj narodził się gatunek piwa określany jako pilsner. Czeski piwosz będzie zadowolony, mogąc powiedzieć parę słów na temat swojego krajowego piwa;
- W trakcie spotkań biznesowych podaje się zazwyczaj kawę.

Gestykulacja i zachowania publiczne





Gestykulacje i zachowania publiczne

- Utrzymuj dystans interpersonalny 25-40 cm;
- Aby zwrócić na siebie czyjąś uwagę, podnieś rękę z dłonią otwartą na zewnątrz i wyciągniętym palcem wskazującym. Unikaj machania lub przywoływania;
- Starsze lub wyższe rangą osoby wchodzą do pokoju przed kobietami;
- Mężczyzna, towarzysząc kobiecie na ulicy, idzie bliżej krawężnika. Na ścieżce lub na korytarzu idzie po jej lewej stronie. Kiedy są trzy osoby, mężczyzna idzie pomiędzy paniami, a kobieta pomiędzy panami;
- Siedząc, możesz założyć nogę na nogę, ale lepiej nie zakładać nogi w kostce na kolanie drugiej nogi;

Gestykulacje i zachowania publiczne

- Unikaj kontaktów dotykowych (z wyjątkiem witania się);
- Spodziewaj się umiarkowanego kontaktu wzrokowego;
- Nagłe unikanie kontaktu wzrokowego bądź zamilknięcie oznacza, że czymś kogoś dotknąłeś;
- Nie mów do drugiej osoby, trzymając ręce w kieszeniach lub żując gumę;
- Nie podnoś głosu i unikaj teatralnych gestów.

Wręczenie i przyjmowanie upominków



Wręczenie i przyjmowanie upominków

- Ogólnie mówiąc, czescy biznesmeni nie dają i nie oczekują kosztownych upominków. Upominek powinien być dobrej jakości, ale nie przesadnie kosztowny;
- Właściwym upominkiem może być dobrej jakości pióro, mała elektronika, alkohol (zwłaszcza koniak lub whisky);
- Zaproszony do czeskiego domu na obiad przynieś bukiet nieowiniętych kwiatów dla gospodyni. Bukiet powinien zawierać nieparzystą liczbę kwiatów (ale nie trzynaście). Nie wręczaj czerwonych róż i białych lilii;
- Upominki dla dzieci są mile widziane (ale nie wręczaj w czasie domowej wizyty upominków reklamowych z logo firmy – także dorosłym).



Etykieta biznesu w kontaktach międzynarodowych



Więcej informacji nt. innych krajów można znaleźć w poradniku wydanym przez Izbę:
„Etykieta Biznesu W Kontaktach Międzynarodowych. Przewodnik po krajach świata”

Na 700 stronach opisano zwyczaje w biznesie w 90 krajach z podziałem na:

- Spotkania biznesowe
- Powitanie i tytułowanie
- Przyjęcia oficjalne i towarzyskie
- Ubiór
- Rozmowy i zachowania negocjacyjne
- Gestykulacja i zachowania publiczne
- Wręczanie i przyjmowanie upominków

Dziękuję za uwagę

Andrzej Łyko

Polska Izba Gospodarcza
Importerów, Eksporterów i
Kooperacji

Plac Wolności 18

61-739 Poznań

izba@pcc.org.pl

www.pcc.org.pl

Tel.: 61 8517848

POLSKA IZBA GOSPODARCZA



I M P O R T E R Ó W
E K S P O R T E R Ó W
I K O O P E R A C J I