



Itálie: kultura obchodního jednání

Jak oslovit obchodní partnery?

Prvotním prostředkem komunikace je telefon. Italové jej preferují před dopisy či emaily, na které často odpovídají se zpožděním. Písemně lze pak následně potvrdit sjednanou schůzku. Dopis by zároveň měl obsahovat představení firmy a základní údaje.

První kontakt je velmi formální. Obvykle se vyká a používají se akademické tituly. Ve srovnání s ČR se však velmi rychle přechází k oslovování křestními jmény a tykání.

Nezbytná je komunikace v italštině. Angličtinu lze použít spíše na severu a při jednání s mladší generací. Italové však ocení, když se budete vyjadřovat v jejich jazyce. Pro konkrétnější jednání je vhodné přizvat tlumočníka.

Jak sjednat obchodní schůzku a jak probíhá (lokace a čas schůzky /kancelář, restaurace; oběd, večeře/, vizitky, dárky atd.)?

Při hledání termínu je třeba se seznámit s italskými svátky a prázdninami, neboť řada větších firem má v létě celopodnikové dovolené a zvláště srpen není pro pracovní jednání úplně vhodný.

Termín a čas schůzky je dobré ještě jeden až dva dny před konáním ověřit. Je třeba počítat s časovou rezervou, neboť pozdní začátek není nic neobvyklého. Italové jsou časově velmi flexibilní a schůzka se může konat stejně tak ráno, jako večer. Stejně tak se může konat v kanceláři či kavárně. Většina Italů za sebe nenechá zaplatit a obvykle nabízí úhradu účtu. Běžné je dohadování o to, kdo bude moci zaplatit účet. Dárky nejsou při pracovním jednání očekávány. Předání vizitek je běžné.

Jednání mají specifické tempo a průběh a mohou se lišit v jednotlivých regionech.

Co českého obchodníka při jednání nejvíce překvapí?

Dobrý vzhled, dobrý dojem a zdvořilé vystupování jsou klíčové. Italové dbají na kvalitní oblečení a profesionalitu. Důležitá je dobrá atmosféra jednání, kterou lze podpořit komplimenty.

Do jednání se promítá temperament. Projevují emoce, gestikulují, rádi improvizují. První nabídnutá cena není nikdy akceptována a je obvyklé smlouvat. Přijetí rychlého rozhodnutí není neobvyklé.

Vzhledem k významu fotbalu v italském životě je dobré se seznámit s úspěchy místního fotbalového klubu.

Italové jsou velkorysí.

Korupce se objevuje.

Jací jsou italští obchodníci?

Italský trh je poměrně nasycen a je třeba vyzdvihovat kvality nabízeného zboží. Existují značné regionální rozdíly a jednotlivé výrobky se mohou prosadit jen v některých konkrétních

oblastech. Pro začátek je klíčové využít služeb obchodních zástupců, kteří trh znají a jsou napojeni na odběratele. V Itálii prochází přes 70 % obchodů právě přes obchodní zástupce.

Je vyjednávání s místními obchodníky jiné, ztěžují ho kulturní/náboženské/etnické odlišnosti?

Je třeba počítat s emocionálnější a osobnějším jednáním, které může procházet výkyvy. Je lépe se vystříhat politických a náboženských témat a při osobním rozhovoru hovořit o rodině a sportu.

Je důležité vzít si s sebou tlumočníka?

Oficiálním jazykem Itálie je italština, starší generace není jazykově vybavena. U hranic s Rakouskem a Německem je rozšířená němčina, u francouzských hranic pak francouzština. Nicméně italština je pro úspěch jednání nezbytná. Existuje zároveň mnoho nářečí a tlumočnick by se měl všech důležitých jednání účastnit. Italové rovněž ocení, pokud je ve firmě někdo, s kým mohou komunikovat ve svém jazyce.

Jak nakládají italští obchodníci s časem v rámci obchodního jednání?

Italové mluví a jednají rychle, ale čas je poměrně flexibilní veličinou. Jednání se může protáhnout, neboť se nebude hovořit jen o pracovních tématech a bude zájem více poznat nového partnera.

Existují nějaké teritoriální rozdíly v obchodních jednáních uvnitř země (sever x jih, provincie)?

Rozdíly jsou mezi všemi regiony, které si uchovávají svá specifika. Nejmarkantnější jsou pak rozdíly mezi severem a jihem. Zatímco sever je formálnější a kulturně se více blíží střední Evropě, jih je emocionálnější a osobnější.

Je vhodné resp. obvyklé nabízet při obchodních jednáních alkohol?

Oproti vžitě představě Italové alkohol příliš nekonzumují a když, tak v malých dávkách. Při jednání se obvykle podává káva a voda, maximálně sklenka prosecca. Na druhou stranu je k jídlu obvyklé servírovat lehké stolní víno.

Existují nějaká komunikační tabu?

Nekritizujte Itálii, spíše chvalte. Vyhněte se konfliktním tématům jako je politická či ekonomická situace.

Jak se obléci na pracovní jednání?

Italové se oblékají dobře a kvalitně. Bezchybný styl je důležitý i u obchodního partnera, včetně prvotřídní obuvi. Vystříhejte se krátkých ponožek pod kalhotami. Na úvod se preferuje formální styl.

Jak by měl vypadat ideální jednací tým (počet členů, věkové a genderové složení týmu, šéf týmu)?

Záleží na velikosti firmy, ale Italové jsou flexibilní.

Je obvyklé obchodního partnera pozvat domů, resp. být pozván domů? Pokud ano, co je při takové návštěvě obvyklé, co čekat?

Není to běžné při počátečních jednáních. Nicméně Italové jsou srdeční a pohostinní. V určité fázi pak může přijít pozvání domů. Nikdy se pak nezve jen na kávu. Vždy se jedná o oběd, nebo večeři, která bude časově náročná. Je vhodné přinést květiny pro manželku a muži víno, nebo sladkosti.

Jak pomáhají pro navázání kontaktů v zemi služby ekonomické diplomacie - služby ekonomické diplomacie - obchodní mise, veletrhy či jiné nástroje?

Firmy mohou využít řady nástrojů poskytovaných státními orgány v rámci podpory ekonomické diplomacie.

Mezi nejvhodnější způsoby navázání prvních kontaktů s místními partnery a získání informací o trhu patří mezinárodní veletrhy či obchodní mise. Pro oslovení nových zákazníků nebo navázání strategických partnerství se pořádají také prezentace českých firem na velvyslanectví pro definovaný okruh zákazníků. Obecně je zaštitění velvyslanectvím vysoce ceněno, a doprovázené subjekty se tak těší vyšší účtě.

Čeští podnikatelé se mohou obrátit na ekonomický úsek Velvyslanectví ČR v Itálii, zahraniční kancelář agentury CzechTrade v Miláně či honorární konzuly.

Co byste doporučil podnikatelům, kteří se do Itálie chystají?

- Seznámit se dobře s italským trhem a přijít s výrobkem, který má výjimečné parametry
- Podle druhu výrobku vyhledat odpovídajícího obchodního zástupce či se zúčastnit veletrhu obchodních zástupců
- Na oficiálních stránkách italského věstníku se seznámte s probíhajícími tendry
- Přizpůsobte se zdejší mentalitě a buďte pozitivně naladěni