

Przedstawiciel handlowy – konkurs. Etap I

Poznanie innych kultur

Wprowadzenie do konkursu

Wyobraź sobie, że pracujesz jako przedstawiciel handlowy w przedsiębiorstwie produkującym tradycyjne drewniane zabawki. Na początku tego roku właściciel przedsiębiorstwa wpadł na pomysł, żeby sprzedawać zabawki nie tylko w Polsce, ale i za granicą.

Szczególnie marzy mu się rozwinięcie działalności na terenie Stanów Zjednoczonych, Meksyku, Indii, Chin i Niemiec. W związku z tym zatrudnił cały sztab przedstawicieli handlowych, do których należysz. Twoim zadaniem będzie nawiązanie kontaktu z jednym, wybranym spośród pięciu klientów:

- „Toy-store” ze Stanów Zjednoczonych,
- „Juguetes” z Meksyku,
- „Bachchon ke khilaune” z Indii,
- „Wánjù” z Chin lub
- „Spielzeug” z Niemiec.

Jak to zrobić? Wykonując zadania konkursowe dowiesz się, w jaki sposób należy przygotować się do rozmów z zagranicznymi kontrahentami, by odnieść sukces.

Gotowi? Zaczynamy!



Źródło:
<http://zywieckiezabawki.blox.pl/2012/07/z-kolekcji-zywieckich-zabawek-klepok.html>

Tajemnice innej kultury

Szeroki uśmiech, pewna siebie postawa, spojrzenie prosto w oczy i bezpośredniość w rozmowie. Myślisz, że to atuty dobrego handlowca? Niekoniecznie. Wszystko zależy od tego, z kim prowadzi się pertraktacje. Jeśli z zagranicznym partnerem biznesowym, niektóre zachowania mogą wywołać zupełnie inne odczucia i negocjacje skończą się na niczym. Dlatego pierwszym krokiem do sukcesu w handlu zagranicznym jest poznanie kultury kraju, z którego pochodzi klient. Na co warto zwrócić szczególną uwagę?

Slajd nr 1 Informacje ogólne

Wstyd byłoby nie wiedzieć, co jest stolicą ojczyzny naszego kontrahenta albo na którym kontynencie leży jego kraj! Aby uniknąć nieprzyjemności, na początku trzeba zgromadzić podstawowe wiadomości na temat jego kraju. Sprawdź:

- które miasto jest stolicą,
- gdzie leży,
- jaki jest język urzędowy kraju,
- do jakiej strefy czasowej należy,
- jaka jest waluta,
- jaka jest tradycyjna potrawa.

Warto też wiedzieć, która znana osoba pochodzi z tego państwa, jak radzi sobie reprezentacja piłkarska tego kraju i jaka jest najbardziej typowa muzyka.

Slajd nr 2 Komunikacja

Wcale nie chodzi tu o obcy język, chociaż jego znajomość może okazać się bardzo przydatna. Poszukaj informacje na temat tego, co jest charakterystyczne dla sposobu, w jaki ludzie rozmawiają w wybranym przez Ciebie kraju. Choć może Ci się wydawać, że wszyscy komunikują się w taki sam sposób, przekonasz się, że są rzeczy, które ich różnią.

Na przykład w Polsce kiwanie głową znaczy „tak”, a kręcenie „nie”, podczas gdy w Bułgarii czy Grecji jest odwrotnie – przytakuje się kręcąc głową, a zaprzecza kiwając. Hiszpanie zwykle całują się na powitanie, a w Japonii zamiast uściskiem ręki, często wita się lekkim ukłonem. Dziwne, prawda?

Są kultury, w których ludzie są gotowi do wyrażania swoich opinii i uczuć, nazywając rzeczy po imieniu. Nie jest dla nich problemem stwierdzenie, że coś im się podoba, jak i nie podoba. Gdy nie zgadzają się z czymś śmiało mówią „nie”, a odmowa nie sprawia im kłopotu. Ich wypowiedzi są krótkie i jednocześnie bardzo treściwe. Są też zakątki świata, gdzie ludzie nie są tak bezpośredni. Na przykład nie mówią wprost „nie”, lecz dają do zrozumienia swojemu rozmówcy, że z nim nie zgadzają się. Kiedy proponują swoje pomysły, zwłaszcza te będące w opozycji do pomysłów innych, robią to w bardzo delikatny sposób, stopniowo w toku wypowiedzi zdradzając swoją prawdziwą intencję. Naturalne jest dla nich unikanie otwartego konfliktu i wyrażanie sprzeciwu.

W niektórych krajach duże znaczenie dla przebiegu rozmowy ma reputacja, wiek i status uczestniczących w niej osób. Może to dotyczyć między innymi stosowania tytułów pan/pani zwłaszcza wobec osób starszych i o wyższym statusie albo przestrzegania kolejności wypowiedziania się. Z kolei w innych krajach ludzie zwracają się do siebie po imieniu bez względu na swój status, są bardziej spontaniczni, a atmosfera panująca podczas spotkań jest znacznie bardziej swobodna.

To tylko niektóre z różnic w komunikacji w różnych kulturach. Znajdź podobne informacje na temat kraju, z którego pochodzi wybrany przez Ciebie klient.

Slajd nr 3 Biznesowe zwyczaje

Biznesowe zwyczaje dotyczą między innymi nawiązywania relacji z przyszłymi partnerami handlowymi, prowadzenia spotkań i rozmów, a także biznesowej etykiety. Szukając informacji na ten temat wykorzystaj poniższe wskazówki.

Pierwszą rzeczą, którą trzeba ustalić jest podejście zagranicznego klienta do rozmów handlowych. W niektórych kulturach ludzie zaczynają wszelkiego rodzaju kontakty z innymi od zbudowania relacji i poznania partnera. Dopiero po tym etapie przychodzi czas na wspólne interesy. Na drugim biegunie znajdują się kultury, w których z nowym kontrahentem praktycznie od razu przechodzi się do spraw biznesowych, a wszelkie rozmowy niezwiązane z umową są traktowane jako strata czasu.

Równie ważne jest to, czy w danym kraju bardziej ceni się samodzielność i sukcesy pojedynczych osób, czy może pracę grupową i podporządkowanie sprawom grupy. Od tego

będzie zależało między innymi, kto będzie reprezentował naszego klienta i podejmował decyzje – czy będzie to jeden przedstawiciel handlowy czy może cały zespół handlowców.

Wiesz, że kilkunastominutowe spóźnienie, niedotrzymanie terminu umowy albo nietrzymanie się planu spotkania jest w pełni akceptowane w niektórych kulturach? Są kraje, w których panuje przekonanie, że swobodny upływ czasu nie powinien być ograniczany. Są jednak kultury, w których czas uważany jest za coś bardzo uporządkowanego, a przede wszystkim cennego. W związku z tym konieczne jest przestrzeganie ustalonego porządku spotkania i pilnowanie terminów, a brak dyscypliny jest odbierany jako poważny nietakt.

Które z wyżej opisanych cech są typowe dla kraju wybranego przez Ciebie klienta? Jakie inne zwyczaje biznesowe są tam typowe?

Slajd nr 4 Ciekawostki

Czy zainteresowało Cię coś w kulturze opisywanego kraju, co nie zostało uwzględnione wcześniej? Być może są to nietypowe przesady albo upodobanie dla wybranych kolorów. W tym miejscu opisz wszystko co dodatkowo pomoże w zrozumieniu i poznaniu innej kultury.

Slajd nr 5 Możliwe trudności

Kluczem do sukcesu w biznesie, nie tylko w handlu, jest dobre przygotowanie, które obejmuje między innymi analizę możliwych scenariuszy. Jeśli wszystko będzie układało się po Twojej myśli, bez problemu osiągniesz cel. Lepiej jednak wcześniej przewidzieć kłopotliwe sytuacje, które mogą mieć miejsce w czasie negocjacji z zagranicznym klientem.

W związku z tym zastanów się, jakim trudnościom wynikającym z różnic kulturowych być może trzeba będzie stawić czoła, oceń, jaka jest szansa, że wystąpią i zaproponuj, jak im zaradzić.

Poznając inną kulturę pamiętajcie o dwóch bardzo ważnych sprawach:

- ❖ Po pierwsze opisując obce kultury i zachowanie ludzi z innych zakątków świata często posługujemy się uproszczeniami i koncentrujemy się na wybranych cechach, które są najbardziej typowe i charakterystyczne. Efektem takiego podejścia może być przekonanie, że wszyscy obcokrajowcy z danego kraju zachowują się w ten sam sposób i tak samo myślą. A to nieprawda. Wiedza na temat innej kultury powinna służyć nam

jako wskazówka, czego można się spodziewać w kontakcie z obcokrajowcami, nie zaś ograniczać naszą otwartość na innych ludzi.

- ❖ Po drugie trzeba pamiętać, że to co jest inne wcale nie jest gorsze. Jesteśmy przyzwyczajeni do zasad społecznych obowiązujących w naszym kraju, zwykle nawet nie zdając sobie z tego sprawy, ponieważ wychowaliśmy się w określonej kulturze. Ucząc się o innej kulturze mamy tendencję do oceniania jej, przyjmując, że to, co jest nam bliższe i bardziej podobne do naszego zachowania, jest lepsze. Nic bardziej mylnego, dlatego lepiej jest skupić się na opisie obcych zwyczajów i ich poznaniu niż na ocenie.

Zanim przystąpicie do wykonania zadania zachęcam Was do przeczytania artykułu na temat różnic kulturowych w biznesie, pod tytułem *Business everywhere*, który znajdziecie w 6 numerze „Ekonopedii”.

Czas na zadanie

Twoim zadaniem jest przygotowanie prezentacji na temat kultury kraju, z którego pochodzi wybrany przez Ciebie klient oraz analiza trudności związanych z różnicami międzykulturowymi, które mogą pojawić się w trakcie kontaktu z kontrahentem i zaproponowanie sposobów, jak sobie z nimi poradzić.

Terminy i ogólne wymagania

Na wykonanie całego zadania z etapu pierwszego Uczestnicy konkursu mają tydzień (17.II. – 23.II.), a ostateczny termin przesłania gotowej prezentacji mija we wtorek **23 lutego 2016 roku.**

24 lutego Wasze prace będą opublikowane na stronie internetowej konkursu, gdzie wszyscy studenci EUD będą mogli głosować na swoich faworytów.

Opis kultury ma być przygotowany w **formie prezentacji PowerPoint** (maksymalnie 5 slajdów). Gdy Twoja praca będzie gotowa, prześlij ją na adres:

konkurs@uniwersytet-dzieciecy.pl

Wszyscy Uczestnicy, którzy prześlą do nas prezentację w terminie, otrzymają **odznakę Kulturoznawcy**, która na pewno ułatwi im dalsze przygotowania do zagranicznych negocjacji!

Instrukcja do zadania – przygotuj prezentację, w której zamieścisz najważniejsze informacje na temat kultury kraju wybranego kontrahenta.

Swoją pracę możesz zorganizować w następujący sposób:

1. wybierz jednego z pięciu wymienionych na wstępie kontrahentów,
2. zacznij od wyszukania informacji na temat kultury kraju kontrahenta, porządkując je według następujących kategorii: informacje ogólne, komunikacja, zwyczaje biznesowe i ciekawostki,
3. wybierz te informacje, które wydają Ci się najistotniejsze dla pomyślności rozmów handlowych – zadбай o to, by przekazać je w jak najbardziej interesujący i zwięzły sposób,
4. zastanów się i wypisz, jakie trudności spowodowane różnicami między kulturami mogą pojawić się podczas Twojego kontaktu z zagranicznym klientem,
5. na zakończenie zastanów się nad graficznym układem prezentacji.

Komisja oceniająca prace będzie brała pod uwagę przede wszystkim zakres i formę prezentowanych informacji oraz analizę możliwych trudności i propozycję sposobów radzenia sobie z nimi, a w dalszej kolejności formę graficzną prezentacji.

Uwaga!

Jeśli zdecydujesz się zamieścić w prezentacji jakiegokolwiek grafiki lub zdjęcia znalezione w sieci, pamiętaj by pod zdjęciem umieścić (może być drobną czcionką) adres strony, z której pochodzi. Jeżeli szukasz informacji pomocniczych w internecie, pamiętaj, by nie przeklejać zdań znalezionych na stronach. Pisz samodzielnie! ☺

Jeśli masz trudności z przygotowaniem prezentacji, zapraszam na forum konkursu, gdzie znajdziesz wątek poświęcony wykonaniu zadania z etapu I – tam postaram się odpowiedzieć na wszystkie pytania i wątpliwości Uczestników konkursu.

Regulamin konkursu dostępny jest na stronie:

http://www.uniwersytet-dzieciecy.pl/files/Regulamin_konkursu_Przedstawiciel_handlowy.pdf