



Business Etiquette

Il galateo professionale
a supporto del tuo Made In Italy

IN COLLABORAZIONE CON



Fondazione
Università
Ca'Foscari



CANADA

INDICE

Cinesica	PAG. 3
Prossemica	PAG. 3
Oggettemica	PAG. 4
Aspetti sociolinguistici	PAG. 4
Dialogo e conversazione in presenza, incontro di lavoro	PAG. 5
Conversazione (Video)-Telefonica	PAG. 5
Eventi mondani	PAG. 6
Concezione del tempo	PAG. 6
Decisioni/negoziazione	PAG. 6

Introdurre le imprese ai mercati esteri richiede una comprensione approfondita delle sottili sfumature culturali che guidano le interazioni commerciali. Le differenze nella business etiquette possono essere la linea sottile tra un accordo di successo e un potenziale malinteso. È qui che entrano in gioco le nostre schede sulla business etiquette dei Paesi più interessanti per l'export italiano. Progettate su misura per le esigenze delle aziende che si espandono globalmente, queste schede offrono una guida esaustiva alle **pratiche commerciali**, alle **norme sociali** e ai **protocolli culturali** specifici di ogni paese. **Riconosciamo le diversità culturali come un'opportunità**, e massimizziamo le opportunità di business per le nostre aziende, consentendo di navigare con fiducia e successo nei mercati internazionali.



Consulta le altre schede sulla Business Etiquette

Trova il Paese di tuo interesse, e scopri il galateo professionale a supporto del tuo Made In Italy.

SCARICALA GRATIS





Schede Paese con Focus Business Etiquette

CANADA



Cinesica

In Canada il contatto visivo è considerato cruciale per stabilire una relazione tra interlocutori. Guardare l'altra persona negli occhi è fondamentale per dimostrare **attenzione e rispetto**. Un sorriso è apprezzato per indicare che la persona è benvenuta e che la relazione procede in modo proficuo.



Prosemica

Nonostante in Canada ci si saluti con una stretta di mano (benchè questa pratica sia in calo come conseguenza della pandemia), le persone apprezzano molto il **rispetto dello spazio personale**. Abbracci e baci sono riservati per familiari e amici, così come altri tipi di contatto fisico (pacca sulla spalla, contatto con le braccia).



Schede Paese con Focus Business Etiquette

CANADA



Oggettemica

VESTIARIO

In Canada la scelta del vestiario è per la maggioranza **business casual**. Non è data eccessiva importanza alla scelta dei capi purchè l'abbigliamento non sia sciatto o sporco.

Fanno eccezione alcune professioni come gli impiegati di banca, dove è richiesto un abbigliamento più formale.

REGALI

I regali sono una buona idea quando la relazione è ormai consolidata e si conoscono i gusti dell'interlocutore. In Canada c'è **grande attenzione per allergie e intolleranze**, quindi è meglio aspettare di conoscere bene la persona prima di acquistare qualcosa.



Aspetti sociolinguistici

FORMALITÀ/INFORMALITÀ

La formalità non ha un valore eccessivo in Canada, specialmente perché la lingua stessa non ha la possibilità di esprimere la distinzione tra formale ed informale. È comune rivolgersi alle persone per nome e non per cognome. In caso di indecisione, è sempre possibile rivolgersi alla persona con Mr/Ms e il cognome, e aspettare che l'interlocutore risponda con "Call me [first name]". Al tempo stesso, in Canada si dà maggiore enfasi al **rispetto delle scelte di genere**. Pertanto chiamare l'interlocutore Mr o Ms prima di conoscere la loro scelta di genere può essere considerato un passo falso più inappropriato che usare il nome proprio.

CONCETTO DI GERARCHIA E STATUS

Per quanto riguarda il concetto di gerarchia, non è particolarmente marcato da vestiario, accessori o

titoli. Diventa di maggiore importanza in caso di decisioni da prendere, situazione in cui un sottoposto non si prenderà l'impegno in modo indipendente ma farà riferimento al proprio manager per avere approvazione al riguardo.

POLITICAL CORRECTNESS

Come altri paesi anglosassoni, il Canada è attento alla political correctness. Per quanto l'ambiente sia informale, è bene ricordare che in Canada **il linguaggio è fortemente monitorato** e c'è l'aspettativa che tutti siano consapevoli del linguaggio da usare o degli argomenti da evitare, specialmente nel rispetto delle minoranze. In generale, è considerate di cattivo gusto fare commenti su aspetti della vita personale, in quanto c'è **estremo rispetto delle scelte individuali**.



Dialogo e conversazione in presenza, incontro di lavoro

Lo **small talk** (parlare del tempo o di altri aspetti mondani) è d'obbligo e **non è considerato una perdita di tempo**. Cominciare una riunione lavorativa direttamente con questioni professionali dimostra mancata attenzione per gli aspetti relazionali. Al tempo stesso, **certi argomenti sono considerati off limits**, come le scelte religiose e politiche. In Canada, le persone tendono ad essere molto cortesi: **"Sorry"** è una delle espressioni più utilizzate e la cortesia è alla base di una buona relazione personale o lavorativa. Interrompere o essere distratti durante una riunione può compromettere l'esito dell'incontro.



Conversazione (Video)-Telefonica

In Canada, è buona prassi accertarsi che sia un momento opportuno per avere una conversazione telefonica. Chiedere **"Is this a good time?"** è un ottimo modo di dimostrare attenzione verso l'interlocutore e rispetto del loro tempo. In caso di appuntamento concordato, è importante essere puntuali ed accertarsi di essere in un ambiente dove avere la conversazione può avvenire indisturbata. Così come per gli incontri di persona, lo small talk è sempre apprezzato.





Schede Paese con Focus Business Etiquette

CANADA



Eventi mondani (cocktail 'party', pranzo, cena)

Anche gli eventi mondani tendono ad essere informali, con preferenza per abbigliamento confortevole e un locale dove sia possibile parlare senza problemi. Spesso il pranzo è servito nella sala riunioni tramite servizio catering, a dimostrare come la location non sia un aspetto fondamentale. In caso di evento formale, l'invito riporta indicazioni quali **"Formal attire"** o **"Black tie"**. In Canada, c'è grande attenzione alle intolleranze alimentari: in caso di evento che preveda cibo, è buona norma informarsi in merito, contattare l'organizzatore e avvisare.



Concezione del tempo

La **puntualità** è un aspetto molto importante in Canada: arrivare tardi ad un appuntamento è considerato una mancanza di rispetto. In caso di imprevisti (traffico, incidenti) è sempre bene chiamare ed avvisare del ritardo ma l'aspettativa è che la persona arrivi in anticipo in modo da evitare inaspettati ritardi.



Decisioni/Negoziazione

Le fasi della negoziazione si basano sempre su **rispetto e correttezza**. Le decisioni sono prese a livello manageriale: chiunque sia parte del processo di negoziazione fa riferimento al proprio superiore per la decisione finale.

DISCLAIMER: "Marco Aime, in "Eccessi di Culture" (2004), sottolinea che le interazioni umane non riguardano le culture, ma le persone. È importante leggere le informazioni presentate con cautela, poiché sono orientative e non predittive. Le culture sono dinamiche, i confini nazionali spesso non corrispondono esattamente alle culture, la semplificazione può perdere dettagli cruciali e le relazioni dipendono da fattori contingenti. Pur riconoscendo possibili tendenze comportamentali, bisogna evitare interpretazioni rigide. L'obiettivo è promuovere la consapevolezza delle differenze culturali, lo sviluppo di strategie per gestirle e la costruzione di un manuale personale dinamico basato su un modello scientifico."



WWW.SACE.IT