



Business Etiquette

Il galateo professionale
a supporto del tuo Made In Italy

IN COLLABORAZIONE CON



Fondazione
Università
Ca'Foscari

GIAPPONE

INDICE

Cinesica	PAG. 3
Prossemica	PAG. 4
Oggettemica	PAG. 5
Aspetti sociolinguistici	PAG. 6
Dialogo e conversazione in presenza, incontro di lavoro	PAG. 7
Conversazione (Video)-Telefonica	PAG. 7
Eventi mondani	PAG. 8
Concezione del tempo	PAG. 9
Decisioni	PAG. 10
Negoziazione	PAG. 11

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

GIAPPONE



Cinesica

Nella cultura giapponese, le espressioni facciali sono spesso controllate per mantenere un'atmosfera serena e per **evitare di manifestare emozioni negative in pubblico**, anche qualora si riceva una notizia indesiderata.

Questa pratica ha origine dalla concezione di armonia e rispetto per gli altri che permea la società giapponese, che enfatizza fortemente l'idea di *tatemae* e *honne*.

Il primo si riferisce all'immagine pubblica e al comportamento che le persone mostrano agli altri, mentre il secondo rappresenta i veri sentimenti e desideri interiori di una persona. È considerato appropriato mantenere il *tatemae* in situazioni pubbliche, riservando la propria

autentica sfera emotiva, inclusi i sentimenti negativi, per il proprio cerchio privato. Inoltre, di solito **non è considerato appropriato mantenere uno sguardo prolungato diretto negli occhi di qualcuno**, poiché potrebbe essere interpretato come un'invasione della sfera personale.

È dunque importante mostrare rispetto per queste norme culturali, adattando le proprie espressioni facciali e il linguaggio non verbale a un tono più controllato e armonioso. Nonostante tutto, l'uso del **sorriso** rimane comune e viene utilizzato **per esprimere gentilezza**, anche in contesti formali.





Schede Paese con Focus Business Etiquette

GIAPPONE



Prosemica

In Giappone, i saluti giocano un ruolo cruciale nella comunicazione sociale e lavorativa, con l'inchino, o *ojigi* (お辞儀), considerato un segno fondamentale di rispetto e cortesia.

A differenza della stretta di mano comune in molte altre culture, **l'inchino è una consuetudine profondamente radicata**, il cui grado di profondità e inclinazione varia in base alla formalità della situazione e al rapporto tra le persone coinvolte.

In un contesto formale, come in ambiente lavorativo, si tende a utilizzare un inchino denominato *keirei* (敬礼), piegando il busto in avanti di circa 30 gradi per salutare in maniera rispettosa il proprio interlocutore.

Un inchino più profondo, o *saikereiri* (最敬礼), di circa 45 gradi è visto come un segno di grande rispetto o come un'offerta di scuse. Sebbene l'influenza della globalizzazione abbia introdotto la pratica occidentale di stringere la mano, specialmente in ambito aziendale, l'uso dell'inchino come forma di saluto e rispetto rimane prevalente.

Durante gli incontri di lavoro, si raccomanda di **mantenere una distanza interpersonale appropriata**, che solitamente equivale a circa la lunghezza di un braccio.

È importante sottolineare che il contatto fisico non necessario è generalmente considerato invadente e può talvolta essere percepito quasi come un atto di violenza.





Schede Paese con Focus Business Etiquette

GIAPPONE



Oggettemica

VESTIARIO

Nel contesto aziendale in Giappone, si consiglia di indossare **abiti formali e sobri**. Gli uomini dovrebbero optare per un abito scuro con una camicia bianca e una cravatta sobria. Le donne dovrebbero indossare abiti formali, preferibilmente con colori sobri e senza scollature o gonne troppo corte. **È importante mantenere un aspetto ordinato e professionale.**

REGALI

I regali sono considerati importanti nella cultura giapponese come segno di rispetto e gratitudine. Gli articoli di cancelleria di alta qualità o prodotti artigianali made in Italy sono spesso molto apprezzati. **L'abitudine giapponese prevede che i regali non vengano aperti immediatamente**, pratica che non deve essere interpretata come

disinteresse verso il dono ricevuto, piuttosto come segno di rispetto e di attenzione alla formalità del momento.

È consuetudine presentare il regalo con entrambe le mani e con un leggero inchino. Inoltre, è opportuno conoscere il rituale dello scambio dei biglietti da visita, denominato *Meishi koukan*. È importante che si porga il proprio biglietto con entrambe le mani a ciascun partecipante, accompagnando l'azione con un lieve inchino.

È fondamentale evitare di distribuire i biglietti da visita in maniera casuale, poiché in Giappone ogni scambio è trattato con rispetto e considerazione per l'azienda rappresentata. Quando si riceve un biglietto da visita, è

appropriato accettarlo con entrambe le mani, prendendosi un momento per **studiarne attentamente il contenuto**, facendo attenzione a non coprire con le dita il nome del proprietario.

Il biglietto da visita dovrebbe essere posizionato in un luogo visibile sul tavolo e trattato con cura. Riporlo in tasca, soprattutto nei pantaloni o nella giacca, è sconsigliato poiché sarebbe interpretato come irrispettoso nei confronti di chi lo ha consegnato.





Schede Paese con Focus Business Etiquette

GIAPPONE



Aspetti sociolinguistici

FORMALITÀ/INFORMALITÀ

Nell'ambito aziendale giapponese è prevalente un **tono di comunicazione formale e rispettoso**, che persiste indipendentemente dalla durata del rapporto lavorativo. Mantenere un tono di voce moderato nelle conversazioni, impiegare espressioni di cortesia, ed **evitare argomenti controversi, come la politica**, sono aspetti cruciali. Allo stesso modo, **l'aggiunta del suffisso san dopo il cognome della persona (es. Rossi-san) è una prassi comune**.

In seguito, sono elencate alcune espressioni di saluto utili:

1. "Konnichiwa" (こんにちは): un saluto generico, equivalente a "buongiorno" o "buon pomeriggio".
2. "Hajimemashite" (はじめまして): utilizzato per presentarsi quando si incontra qualcuno per la prima volta.
- "Otsukaresama desu" (お疲れ様です): espressione di riconoscimento per il lavoro altrui, utilizzabile durante o alla fine di una riunione.

3. "Arigatō gozaimasu" (ありがとうございます): un modo formale per ringraziare o esprimere gratitudine.
4. "Sayōnara" (さようなら): saluto di congedo, l'equivalente di "arrivederci".

Interagire efficacemente con i partner giapponesi richiede la consapevolezza del valore intrinseco del rispetto nella comunicazione.

Rispetto all'italiano, che offre solo i pronomi "tu" e "lei" per indicare il livello di formalità, gli aspetti sociolinguistici del giapponese incorporano registri formali diversificati che riflettono la gerarchia sociale e il rispetto reciproco.

Il *teineigo* (丁寧語) è un registro formale utilizzato in situazioni aziendali o formali, mentre il *keigo* è un registro più elevato per esprimere rispetto e cortesia. Quest'ultimo si suddivide in *sonkeigo* (尊敬語) e *kenjōgo* (謙譲語), rispettivamente utilizzati per mostrare rispetto verso l'interlocutore e umiltà nel parlare di sé stessi.

Qualora non si conosca la lingua, rimane comunque essenziale comprendere il peso del rispetto nella comunicazione. In ambito aziendale la lingua italiana potrebbe divenire informale, nel contesto giapponese è invece necessario adottare un linguaggio più rispettoso e cortese.

CONCETTO DI GERARCHIA E STATUS

In Giappone, lo status sociale può essere esibito attraverso un diverso insieme di simboli. Gli uomini possono farlo con oggetti come orologi di lusso e abbigliamento di alta qualità. Le donne, d'altro canto, possono mostrare il loro status attraverso gioielli, abiti firmati e accessori di lusso.

Importante però sottolineare che nel contesto giapponese, **la dimostrazione del proprio status sociale tende ad essere molto più discreta rispetto ad altre culture**, rispecchiando il valore della modestia e del rispetto per gli altri, pilastri della cultura giapponese.



Schede Paese con Focus Business Etiquette

GIAPPONE



Dialogo e conversazione in presenza, incontro di lavoro

Gli incontri di lavoro in Giappone si svolgono in contesti formali e si iniziano con saluti e convenevoli rispettosi. La durata degli incontri può variare, ma raramente sono brevi poiché nel contesto giapponese, il tempo dedicato alla discussione è visto come un segno di rispetto e considerazione per gli interlocutori.

Prima di iniziare la parte formale dell'incontro, per favorire la convivialità, **è consuetudine offrire tè verde o acqua, come gesto di ospitalità.**

Durante gli intervalli, è comune servire bevande e snack o dolci. Se possibile, l'organizzazione di un catering per un pranzo o un buffet può dimostrare un'attenzione particolare per i momenti di socializzazione. Nonostante l'atmosfera formale, in tali occasioni, è possibile riscontrare un approccio più informale e amichevole.



Conversazione (Video)-Telefonica

Anche le conversazioni (video)-telefoniche seguono uno schema formale e rispettoso. **All'inizio di una conversazione è prassi comune dedicare tempo ai saluti e ai convenevoli.** È considerato cortese chiedere genericamente del benessere dell'interlocutore, in particolare se non è il primo contatto con la persona in questione. Tuttavia, a differenza di altre culture, nel contesto giapponese è meno comune chiedere dettagli sulla famiglia o sulla vita personale, soprattutto nel contesto lavorativo.

Dopo i convenevoli iniziali, si può procedere con il tema principale della conversazione. **È importante evitare di passare bruscamente all'argomento principale senza aver prima scambiato i dovuti saluti.** Infine, la conversazione si chiude generalmente con saluti formali e ringraziamenti, riconoscendo l'impegno dell'interlocutore e il tempo dedicato alla conversazione.





Schede Paese con Focus Business Etiquette

GIAPPONE



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

Le cene di lavoro o eventi mondani in Giappone solitamente si tengono in ristoranti raffinati ed è raro essere invitati a casa di un giapponese, ma nel caso si riceva un invito, è molto importante accettare, poiché è un segno di profonda fiducia e rispetto.

Nella cultura giapponese, non è obbligatorio finire tutto il cibo nel proprio piatto, ma è considerato rispettoso verso il cuoco.

Al contrario, è consigliabile accettare il bis se offerto, mostrando apprezzamento per il cibo. Il cibo giapponese si consuma spesso con le bacchette e raramente si condivide il piatto. Per quanto riguarda gli orari dei pasti, generalmente si svolgono a orari simili a quelli italiani, con **il pranzo intorno al mezzogiorno e la cena intorno alle 19.00.**

Nel caso in cui si invitino dei giapponesi a un evento, è importante considerare le loro preferenze alimentari. Mentre il maiale è comunemente consumato, **alcune persone potrebbero avere delle restrizioni dietetiche basate su credenze religiose**, come **il buddismo**, che incoraggia una **dieta vegetariana**. In alcuni casi, il *sake* può essere bevuto come aperitivo prima del pasto, ma è comune consumarlo anche durante i pasti. La scelta di berlo durante i pasti può dipendere dal tipo di cibo servito, dato che alcune varietà si abbinano meglio a determinati piatti.

È importante notare che in Giappone esiste un'etichetta specifica per il consumo di *sake*. Ad esempio, **è consuetudine che venga versato da un'altra persona**, non da sé stessi, e che si tenga con due mani la tazza quando qualcuno ve lo versa.





Concezione del tempo

In Giappone, il concetto del tempo è molto importante e la puntualità è una virtù altamente rispettata. Questo senso di tempo preciso e di rispetto per gli orari è radicato nella cultura e nelle pratiche sociali del paese, che **valorizza l'ordine, la disciplina e l'efficienza**.

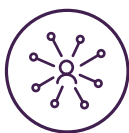
Arrivare in ritardo a un appuntamento è generalmente considerato una mancanza di rispetto e una violazione delle norme sociali. Questo vale sia per le situazioni personali che per quelle lavorative.

Tuttavia, mentre la puntualità è importante, la flessibilità è spesso praticata quando si tratta di concludere gli incontri o le attività. Può accadere che un incontro o un evento continuino oltre l'orario previsto, soprattutto se ci sono questioni

importanti che richiedono ulteriore discussione o se l'interazione sta andando particolarmente bene.

Nel complesso, quando si tratta di gestire il tempo in Giappone, **l'accento è posto sull'essere puntuale**, rispettoso del tempo degli altri e disposti a dedicare il tempo necessario per svolgere attività o discussioni in modo accurato e completo.





Decisioni

In Giappone, la struttura gerarchica nelle organizzazioni lavorative è fortemente rispettata e la figura del capo ha un ruolo centrale nelle decisioni. Il **rispetto per l'autorità superiore** è profondamente radicato nella cultura giapponese e si riflette nell'uso di forme verbali rispettose e in comportamenti formali nei confronti del capo.

La decisione finale sulle questioni lavorative spetta generalmente al capo o a chi ne fa le veci. Non è considerato appropriato né rispettoso oltrepassare la propria autorità diretta per prendere decisioni.

Tuttavia, è importante notare che **il consenso di gruppo è un elemento chiave** nel processo

decisionale giapponese. Spesso, prima di arrivare a una decisione definitiva, si svolgono numerose riunioni e discussioni tra i membri del team.

Questo processo, noto come *nemawashi*, è usato per costruire consenso e garantire che tutti si sentano coinvolti e apprezzati. Nonostante ciò, la decisione finale sarà presa dal capo.





Negoziazione

Le negoziazioni aziendali con partner giapponesi sono spesso caratterizzate da un **approccio metodico e preciso**. I giapponesi tendono a essere riservati e rispettosi, dando grande importanza all'armonia del gruppo e cercando di evitare il conflitto.

Di conseguenza, possono richiedere del tempo, in quanto si dà molta attenzione ai dettagli e si cerca un accordo di consenso che soddisfi tutte le parti coinvolte. I giapponesi **tendono a dare importanza alla relazione tra le parti** piuttosto che concentrarsi esclusivamente sugli aspetti contrattuali.

Questo significa che costruire e mantenere buoni rapporti personali è fondamentale. Cene aziendali, eventi sociali e riunioni in presenza possono svolgere un ruolo

importante nel rafforzare questi legami. I giapponesi sono anche noti per il loro impegno per la qualità e l'affidabilità, pertanto, durante le negoziazioni, possono essere **molto attenti ai dettagli, al servizio post-vendita e alla garanzia di qualità**.

Infine, durante le negoziazioni, il rispetto delle norme sociali e culturali giapponesi è di fondamentale importanza.

Ad esempio, l'uso appropriato delle forme di cortesia, l'**osservanza delle regole di scambio di biglietti da visita** e la comprensione del linguaggio non verbale giapponese possono essere cruciali per il successo delle negoziazioni. Il silenzio è un aspetto centrale della negoziazione, interpretato come un segno di rispetto e utilizzato per riflettere l'interlocutore.

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