



Business Etiquette

Il galateo professionale
a supporto del tuo Made In Italy

IN COLLABORAZIONE CON



Fondazione
Università
Ca'Foscari

REPUBBLICA DI TURCHIA

INDICE

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

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





Cinesica

In situazioni formali il **contatto visivo** viene mantenuto durante tutta la conversazione: dimostra attenzione e considerazione nei confronti dell'interlocutore. I musulmani devoti potrebbero evitare lo sguardo di un interlocutore o un'interlocutrice dell'altro sesso. I turchi, durante una conversazione formale, mantengono generalmente un'**espressione seria** e sorridono di rado per affermare la propria attenzione a quanto sta succedendo. In situazioni meno formali si può rispondere positivamente semplicemente abbassando le palpebre e abbassando il mento, mentre la risposta negativa può avvenire alzando contemporaneamente il mento e le sopracciglia.



Prossemica

In Turchia è **diffuso salutarsi con baci o abbracci**. Le persone, soprattutto nelle grandi città, sono abituate a vedere persone che scambiano gesti di affetto in pubblico, come per esempio tenersi per mano. Il contatto fisico fra persone di diverso sesso generalmente si riduce a una semplice **stretta di mano**, ulteriori contatti fisici avvengono soltanto nel caso che si debba dare qualche tipo di assistenza, come a esempio sorreggere qualcuno in difficoltà. La **distanza personale** è in qualche modo **ridotta** rispetto a quella nella maggior parte dei paesi occidentali, sebbene questo sia cambiato dopo la pandemia di Covid19. Ci si ricordi che, nel caso si senta che lo spazio personale è stato invaso dall'interlocutore, è **consigliabile non spostarsi o ritrarsi** perché potrebbe essere interpretato come un gesto scortese.





Oggettemica

VESTIARIO

In Turchia ci si veste all'occidentale, negli incontri di lavoro è buona regola presentarsi in **abito formale**: giacca e cravatta per gli uomini e un completo per le donne. Negli incontri di lavoro è meglio **scarpe che lascino scoperte le dita dei piedi**. Una parte delle donne, quelle devote, in Turchia, hanno un soprabito lungo fino alla caviglia e coprono i capelli con un foulard, creando spesso acconciature elaborate.

REGALI

In Turchia, **si porta sempre un piccolo souvenir**, anche negli incontri di lavoro. I turchi conoscono e apprezzano i prodotti italiani, dunque cioccolatini da mettere sul tavolo della riunione e un prodotto made in Italy come una sciarpa, una cravatta o un vaso per la direttrice o il direttore vengono ricevuti con calore e simpatia. In ambito di lavoro il regalo viene scartato e spesso viene chiesto di fare **una foto insieme**, tenendo il regalo. Nell'ambito privato, alcune persone anziane non aprono il regalo subito, come forma di rispetto nei confronti dell'interlocutore che potrebbe imbarazzarsi.



Aspetti sociolinguistici

FORMALITÀ/INFORMALITÀ

La Turchia ha una cultura che mescola tradizioni orientali e occidentali; dunque, si deve avere sensibilità nei confronti del contesto.

In Turchia la lingua formale, il "Lei", è la forma di default, ci si rivolge alle persone chiamandole per nome e aggiungendo "**bey**" per i signori e "**hanım**" per le signore. In caso di ospedali o scuole ci si rivolge sempre con il nome di battesimo e "**hoca**", professore. Il grado gerarchico viene espresso anche attraverso la lingua, il dirigente di livello più alto può rivolgersi al sottoposto con il suo titolo, ma dandogli del "tu", anziché del lei.

In Turchia, non si usa il titolo di studio per appellare le persone, non si usa "ingegnere" "avvocato" né tanto meno "dottore".

CONCETTO DI GERARCHIA E STATUS

La Turchia è un paese a **gerarchia esplicita**, si può capire la posizione gerarchica dell'interlocutore rispetto alla grandezza e il lusso del suo ufficio e da come si rivolge agli altri. Lo status si esprime attraverso l'acquisto di beni materiali di lusso, ma anche attraverso conversazioni che portano a parlare dei paesi visitati o delle vacanze. Anche la conoscenza fluente di una o più lingue straniere posiziona direttamente le persone in una posizione elitaria. Aver frequentato una delle venti scuole per straniere presenti in Turchia rivela l'appartenenza a una **élite sia economica che culturale**, questo fatto viene spesso rivelato attraverso l'anello con il logo della scuola.

POLITICAL CORRECTNESS

Se non si conosce bene l'interlocutore è meglio **evitare** di parlare di **argomenti politici in generale**. Si consiglia di non criticare la religione (qualsiasi essa sia), non dichiararsi atei, evitare di parlare della questione curda, di quella armena e Cipro.





Dialogo e conversazione in presenza, incontro di lavoro

Negli incontri di lavoro in Turchia, la comunicazione è guidata da un copione abbastanza rigido. Si inizia con un **caloroso saluto e stretta di mano**. Prima di affrontare argomenti strettamente professionali si offrono dei **rinfreschi** (tè, caffè o bibite) e nel tempo in cui si consumano (pochi minuti) è bene **parlare di argomenti generali**, il tempo, come ci si trova in Turchia ecc. L'ospite è meglio che arrivi in tempo, ma non è raro che, come forma di potere, venga fatto

aspettare qualche minuto in anticamera. Durante le conversazioni, è essenziale **mostrare rispetto per la gerarchia e lo status** e seguire le norme di cortesia. Si eviti di affrontare argomenti controversi come politica o religione, nel caso in cui vengano sollevati dagli interlocutori è meglio rimanere nel vago e non esprimere la propria opinione, soprattutto se diversa da quella ufficiale. Le relazioni in affari sono regolate dalle buone relazioni tra le persone, fare una buona impressione è dunque fondamentale per la riuscita dell'incontro.



Schede Paese con Focus Business Etiquette

REPUBBLICA DI TURCHIA



Conversazione (Video)-Telefonica

Anche nelle conversazioni a distanza, come per quelle in presenza, **è importante passare qualche minuto a conversare**; andare direttamente al punto senza aver chiesto almeno come si sta, e scambiato qualche convenevole è considerata maleducazione.



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

In Turchia gli inviti si fanno generalmente fuori, al ristorante; la casa è uno spazio dedicato alla famiglia e agli amici più intimi. Per quanto riguarda il pranzo di lavoro, come abbigliamento va bene quello che si usa in ufficio; mentre per la cena o altri inviti serali **l'abbigliamento deve essere molto curato**. Anche se è un incontro di lavoro, il pranzo o la cena in Turchia iniziano con conversazioni informali per conoscersi meglio prima di affrontare argomenti più seri. Se il partner d'affari è devoto è possibile che l'incontro si tenga in un ristorante che non offre alcolici, si consiglia comunque di **non ordinare alcolici** prima che lo abbia fatto il partner. Se invece si ricevono turchi in Italia, è meglio **organizzare un menu privo di carne di maiale**, nel caso gli ospiti non bevano alcol, è bene astenersi tutti quanti dal consumarlo.



Concezione del tempo

In Turchia si ha maggiore **flessibilità temporale** rispetto a alcune culture occidentali. Soprattutto in città caotiche con il traffico imprevedibile, come Istanbul, si tende a dare la precedenza alla costruzione e al mantenimento di relazioni solide rispetto alla gestione rigorosa del tempo. In nome delle buone relazioni **si possono scusare ritardi occasionali o cambiamenti negli orari pianificati**. I momenti di socializzazione, come il caffè, il tè o il pasto, spesso prendono il sopravvento sulla puntualità. Si può godere la pausa chiacchierando e condividendo esperienze senza sentirsi obbligati a rispettare un orario rigoroso. Nelle grandi aziende si tende a avere un uso maggiormente efficiente del tempo.



Decisioni

La gerarchia aziendale in Turchia è ben definita. **Le figure di autorità godono di un alto grado di rispetto e considerazione.** Questa gerarchia influenza il processo decisionale, la persona in cima alla piramide gerarchica prende le decisioni chiave. È importante mostrare rispetto e cortesia verso le figure di autorità e le tradizioni aziendali. La mancanza di rispetto per la gerarchia o le norme culturali potrebbe influire negativamente sulle relazioni e sulle decisioni aziendali.



Negoziazione

In Turchia, la negoziazione **si basa sulle relazioni personali e la fiducia reciproca.** Le trattative sono spesso dirette e chiare. Le parti coinvolte si concentrano sulla costruzione di **relazioni a lungo termine** e sulla reputazione personale. I turchi sono negoziatori pazienti, e non sentono la pressione del tempo.

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