



Business Etiquette

Il galateo professionale
a supporto del tuo Made In Italy

IN COLLABORAZIONE CON



Fondazione
Università
Ca'Foscari

USA

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. 9 |

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

USA



Cinesica

In America, solitamente, in situazioni formali e in cui non vi sia confidenza, **è naturale il contatto visivo con chi parla** senza distinzione tra uomini e/o donne. Non stabilire un contatto visivo con chi parla può essere un segno di disinteresse o mancanza di rispetto.

Gli americani comunicano verbalmente e in modo diretto. In genere, non usano espressioni facciali e gesti intenzionali per comunicare i propri sentimenti e opinioni. **L'uso della gesticolazione dagli stranieri li potrebbe confondere.**



Prossemica

Solitamente **gli americani si rivolgono l'un all'altro con il nome**, anche se è la prima volta che si incontrano, questo avviene sia in contesti professionali e formali sia con i loro superiori. **Un'eccezione è quando si possiede il titolo di Dottore.** In questo caso ci si rivolge la persona con la formula *Doctor + cognome*, finchè non si venga invitati ad utilizzare solo il nome.

Negli ambienti di lavoro, **ci si saluta con una stretta di mano forte e decisa**, guardandosi contemporaneamente negli occhi, solitamente con un sorriso. Una stretta di mano debole o moscia può essere mal vista. **Non ci si saluta mai con baci.** Gli abbracci sono riservati agli amici intimi, in situazioni informali.

Generalmente ci si saluta sorridendo con "How are you?" o "How ya doing?" – questa non è una domanda che richieda una risposta personale ma una norma linguistica. È consigliabile rispondere con "I'm good, thanks. How are you?" **È sconsigliabile dare dettagli personali o rispondere in modo negativo:** tali risposte possono far sentire le persone molto a disagio. Alcuni americani potrebbero aspettarsi che uno si presenti da solo agli altri.

È consigliabile mantenere una **distanza interpersonale di circa 0,9 -1,1 metri e evitare contatto fisico** (toccare il braccio e la schiena). Se un americano si sente a disagio con le distanze, farà un passo indietro.



Schede Paese con Focus Business Etiquette

USA



Oggettemica

VESTIARIO

L'abbigliamento dipende soprattutto dal settore, dalla politica aziendale e dal ruolo che la persona ricopre in azienda. In genere, nel settore IT ci si veste in modo più informale, mentre ci si veste in modo formale nelle banche, negli studi legali, negli uffici di consulenza, nel settore di vendite, e chi lavora direttamente con i clienti e i dirigenti.

Si raccomanda comunque di presentarsi vestiti in modo formale. Per formale si intende una **giacca e cravatta** (evitare maniche corte) **per gli uomini e per le donne un vestito, un tailleur o una gonna** (non più corta di appena sopra il ginocchio) e **camicia** (evitare abiti con il seno scoperto).

OFFERTA DI CIBO E BEVANDE

Prima della riunione, potrebbero offrire caffè e bevande. Altre volte organizzano un catering. **Si può gentilmente rifiutare**, non si offenderanno e

non insisteranno. Per gli americani che partecipano a una riunione, rifiutare o non finire il cibo o le bevande non è segno che il pensiero non sia stato apprezzato.

REGALI

In America **fare i regali non è una consuetudine molto diffusa**, né per il primo incontro né dopo aver chiuso un contratto o un lavoro. Tuttavia, per un primo incontro **si potrebbero donare i prodotti artigianali italiani che sono apprezzati**. I regali vengono aperti immediatamente. L'americano non si sente in dovere di ricambiare.

Durante le festività natalizie (da fine novembre alla prima settimana di gennaio) spesso i regali vengono fatti o spediti ai clienti e collaboratori importanti. Generalmente si tratta di liquori, vini, cestini di cioccolata, ecc. **Sarebbe meglio evitare regali con specifiche connotazioni religiose** (ad esempio, addobbi natalizi).



Aspetti sociolinguistici

FORMALITÀ/INFORMALITÀ

Gli americani spesso cercano di creare un'**atmosfera amichevole ma sempre professionale**. All'arrivo possono offrire acqua o caffè.

Sia nelle situazioni formali che in quelle informali, dopo l'accoglienza dei partecipanti e brevi convenevoli gli americani tendono a passare velocemente agli affari.

CONCETTO DI GERARCHIA E STATUS

Il grado di status sociale è rappresentato dall'esibizione di oggetti costosi e di lusso: orologi e automobili per gli uomini, e per le donne gioielli, capi ed accessori firmati.

POLITICAL CORRECTNESS

È sconsigliabile commentare o discutere di politica, religione, controllo delle armi, discorsi riguardanti la razza, il genere e LGBTQ+. Questi argomenti sono presi molto sul serio e viene prestata grande attenzione alle sfumature linguistiche. La cultura americana può essere molto divisa su certi argomenti; pertanto, è meglio evitare questi discorsi. **È altresì sconsigliabile parlar di stipendi e del costo degli oggetti personali, come anche commentare o fare complimenti alle persone**, specie alle donne, per il loro aspetto fisico, peso, età o abbigliamento.

La cultura americana in generale è diventata molto più attenta al contributo delle donne nel lavoro. In un ambiente lavorativo "ideale," **le donne contribuiscono e partecipano in modo attivo tanto quanto i loro colleghi maschi.**

È consigliabile riconoscere e dare valore alle loro opinioni e contributi, anche verbalmente. Le donne americane parlano in modo più diretto e libero che in altre culture.





Dialogo e conversazione in presenza, incontro di lavoro

Gli americani spesso cercano di creare un'atmosfera amichevole; tuttavia, **dopo brevi convenevoli tendono a passare velocemente alle questioni di lavoro.** I convenevoli possono riguardare domande generali su come sta andando la giornata, sul tempo o sul lavoro. Alcuni uomini commentano gli eventi sportivi recenti. **Solitamente non si chiede della famiglia** a meno che non ci sia confidenza e se ne sia già parlato.

Gli americani in generale si sentono abbastanza liberi nel porre domande se qualcosa non risulta chiaro. Se non gli vengono poste domande, presumeranno che si sia capito tutto. Inoltre, spesso **viene data poca considerazione alle difficoltà di parlare inglese come seconda lingua;** pertanto, potrebbero non prestare molta attenzione alle barriere linguistiche e

alle conseguenti incomprensioni. Perciò, se qualcosa non è chiaro, **è consigliabile chiedere spiegazioni.**

Gli americani generalmente si sentono a disagio con il silenzio e tendono a parlare per riempirlo. **È sconsigliabile interrompere gli americani quando parlano,** soprattutto se esprimono rabbia o malcontento.

Alcune riunioni più formali potrebbero avere un ordine del giorno (con orari precisi assegnati a ciascun argomento), che viene generalmente seguito. **Gli orari di inizio e fine riunione vengono rispettati.**

Il disaccordo è spesso comunicato in modo molto schietto; questo non è un segno di mancanza di rispetto ma una naturale



conseguenza della comunicazione diretta per motivi di efficienza. Parimenti, anche la schietta negazione di un'idea da un americano non si riflette negativamente sulla persona che l'ha proposta.



Schede Paese con Focus Business Etiquette

USA



Conversazione (Video)-Telefonica

La conversazione inizia con saluti generali e convenevoli brevi e passa rapidamente a questioni di lavoro. **Alla fine di una videochiamata**, spesso si stabilisce il prossimo passo o fase e poi la **si termina piuttosto bruscamente con un breve saluto**. Ad esempio, potrebbero terminare con "Okay, great meeting. So, I'll send you/ everyone an email to follow up. Okay, bye." Gli orari di inizio e fine delle riunioni vengono rispettati. In una videochiamata con più partecipanti, se la riunione si protrae, in alcune situazioni sarebbe accettabile se una persona abbandonasse bruscamente la videochiamata dopo aver comunicato di avere un'altra riunione o impegno.



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

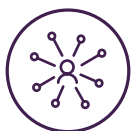
I pranzi e le cene di lavoro si svolgono solitamente nei ristoranti, alcune volte nel posto di lavoro. Se si viene invitati a casa di un americano, è consuetudine portare vino, cioccolatini, o simili. È sconsigliabile arrivare prima dell'orario stabilito.

Non è necessario assaggiare o finire tutto il cibo che viene servito né accettare il bis. Gli orari dei pasti non sono come in Italia: **i pranzi tendono ad aver luogo alle 12.00/12.30 e le cene possono iniziare già alle 18.00/18.30**, anche se può avvenire più tardi, ad esempio per cene di lavoro.



Concezione del tempo

Il tempo è denaro. In genere, gli americani rispettano molto il tempo e danno valore all'efficienza. **La gestione del tempo e la puntualità sono della massima importanza**. Si consiglia di arrivare puntuali o leggermente in anticipo. **Se si è in ritardo** per una riunione, anche solo di pochi minuti, **è consigliabile chiamare la controparte americana per avvisare**. Il ritardo può essere visto come poco professionale, irrispettoso o maleducato.



Decisioni

Sebbene i punti di vista di tutti i partecipanti siano benvenuti in una riunione, l'ultima parola sulle decisioni spetta al capo, che poi ne sarà responsabile. **Le decisioni vengono prese in modo rapido, efficiente e deciso.**



Negoziazione

Per gli americani è importante creare fiducia; questa fiducia si basa principalmente sulle competenze lavorative; meno importanza viene data alle amicizie personali o alla lealtà verso un'azienda o un amico. **I risultati hanno la precedenza sulle relazioni personali.**

Le varie fasi di negoziazione hanno spesso una tempistica specifica con obiettivi da raggiungere lungo il percorso, i quali indicano i progressi.

Il ritmo della comunicazione in una negoziazione è piuttosto rapido e gli scambi verbali sono veloci.

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