



ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ В ГЕРМАНИИ

*Подготовлено Самедовой Анной 10-3 и Пещеровой Анной
10-3*

Введение



- *Этикет в Германии – это составная часть национального менталитета, который предполагает стремление к порядку во всем.*

Население

- Немцы – около 93% от общего числа жителей страны.
- Турки – около 4%.
- Итальянцы – около 1%.
- Греки – приблизительно 1%.
- Выходцы из бывшей Югославии – около 1%.



Язык

- Более 94 % жителей говорят на немецком.



Система ценностей

- Образование
- Защита окружающей среды
- Качество вещей



Религия

- Адепты Римско-католической церкви
- Протестанты
- Атеисты
- Мусульмане
- Адепты иудаизма
- Верующие, исповедующие другие религии



Звания и формы обращения



- Немцы ко всем обращаются на «Вы» - [зи]. Впервые общаясь с немецким деловым партнером, следует говорить: герр + профессиональный титул + фамилия. Например: Герр доктор Браун, Герр директор Браун. Аналогично при знакомстве с женщиной-коллегой или женой вашего коллеги :Фрау доктор Миллер.

Общение

- *Личная дистанция при общении – на расстоянии вытянутой руки*
- *Здороваясь, стоит крепко пожать собеседнику руку, смотря ему в глаза.*
- *В немецком бизнес этикете приветствуются улыбка и юмор.*
- *Самое главное табу немецкой культуры: никаких вопросов о зарплате!*
- *Вы должны оперировать только фактами, подтвержденными цифрами.*



Одежда



Сдержанность и консерватизм. В бизнесе мужчины носят темные строгие костюмы и галстуки, женщины – деловые костюмы прямого силуэта, чаще всего брючные. Неаккуратность в одежде считается такой же серьезной погрешностью, как и небрежная работа.

Более темный цвет костюма говорит о более высоком ранге.

Жесты

- *Большой палец вверх*
- *Складывание ладоней в кулаки, с подвернутыми внутрь большими пальцами, когда руки легко лежат на краю стола*
- *Жест ОК*
- *Прикладывание указательного пальца к голове*
- *Академики могут аплодировать, стуча по столу. Все остальные аплодируют обычным способом - хлопая в ладоши.*



Пунктуальность



- *Важно прийти вовремя на встречу, а вовремя по-немецки – это за 10 минут до встречи. Если же вы опаздываете, то вы обязаны позвонить и сообщить об этом с хорошим и адекватным объяснением.*

Подарки

- Никаких дорогих подарков
- Предметы с логотипом фирмы (ручки, блокноты, деловая атрибутика)
- Сувениры из вашей страны (матрешки).
- Подарить презент лучше всего в неофициальной обстановке.



Приглашение в немецкий дом – это знак особого уважения.

Ужин в ресторане



- Приятного аппетита – *Guten Appetit*, а при поднятии бокала скажите *Prost!*
- Не забывайте смотреть в глаза оппоненту
- Инициатор встречи, иницирует все бизнес разговоры и темы бесед.
- Меню и выбор места определяет приглашающая сторона.
- Не принято говорить о делах до того, как что-то уже съедено
- Разговор о бизнесе начинает всегда инициатор встречи
- Если на бизнес-ланч пригласили вас, то счет оплатит приглашающая сторона, если наоборот, то подразумевается оплата счета с вашей стороны.

Назначение и ведение деловых переговоров

- В Германии предложения, сделанные при случайной встрече, считаются несolidными.
- Во время деловых переговоров немцу необходимо предоставлять конкретную, подробную, реалистичную, а не преувеличенную или туманную информацию.
- На встречу надо являться во всеоружии: иметь при себе планы, схемы, факты и таблицы.
- При заключении сделок немцы будут настаивать на жестком выполнении принятых обязательств, а в случае их невыполнения – на уплате высоких штрафов.
- Если вас в перерыве переговоров пригласили в ресторан, то следует знать, что счета, как правило, оплачиваются отдельно: приглашенными и приглашающими.
- В отличие от русских, если немец спрашивает «как Ваши дела?» [Ви гейт эс инэн?], то он не готовится к подробному обсуждению вопроса.