EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Název projektu	**Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě**
Registrační číslo projektu	**CZ.02.2.69/0.0./0.0/16_015/0002400**

Prezentace předmětu:

Společenský a diplomatický protokol

Vyučující:

Ing. Patrik Kajzar, Ph.D.

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

9. Obchodní jednání ve vybraných zemích

Tato přednáška byla vytvořena pro projekt„Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě“

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

Ing. Patrik Kajzar, Ph.D.

Předmět:

Společenský a diplomatický protokol

Základní charakteristika kultur

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- **Západní kultura,** západní svět nebo Západ je označení původem západoevropské kultury nejenom v Evropě, ale i mimo ni, všude tam, kde měla západoevropská civilizace rozhodující vliv.
- Termín západní kultura obsahuje mnoho aspektů. Jde o celý soubor různých sociálních a společenských norem a etických a estetických pravidel, ale také konvencí, vztahu k náboženství a víře a poměr k technice a technologiím.
- Západní svět lze chápat z hlediska např.:

✓ historického (Starověké Řecko, Římská říše, studená válka),

✓ jazykového, náboženského (katolictví a protestanství),

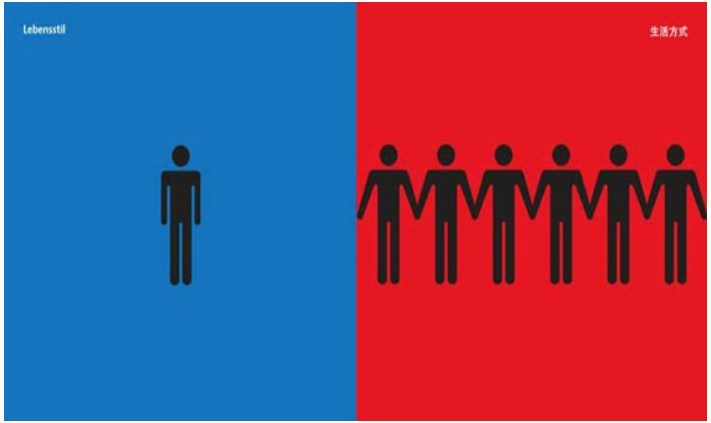
✓ politicko-ekonomického (demokracie, industrializace, velikosti HDP).

Západ vs. východ - čím se tyto kultury liší?

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

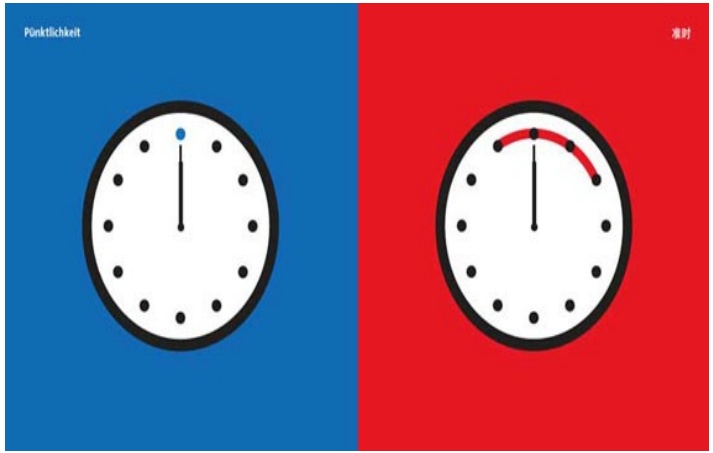
- Západní svět má větší víru ve vědu a techniku.
- Západní svět je hrdý na vědecká dosažení, kdežto Východní svět je hrdý na své vnitřní kvality.

Životní styl: nezávislost vs. závislost



Yang L., 2017.

Dochvilnost

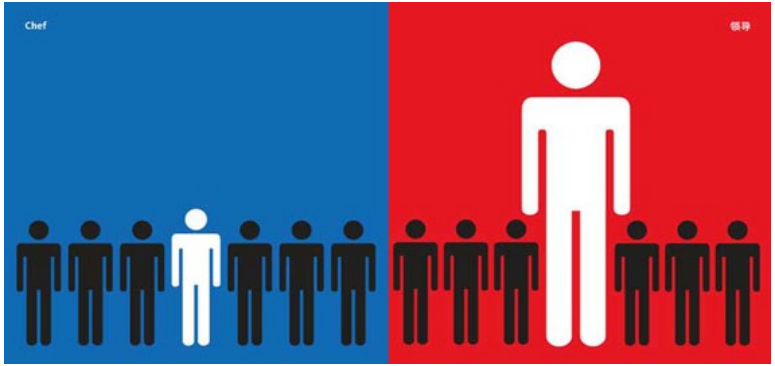


Yang L., 2017

Základní charakteristika kultur

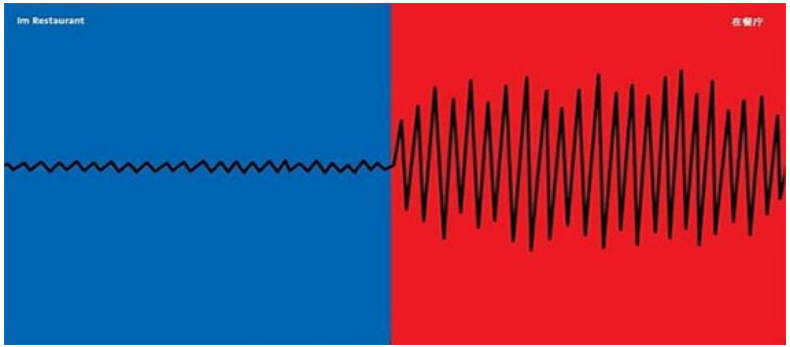
SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

Pozice šéfa



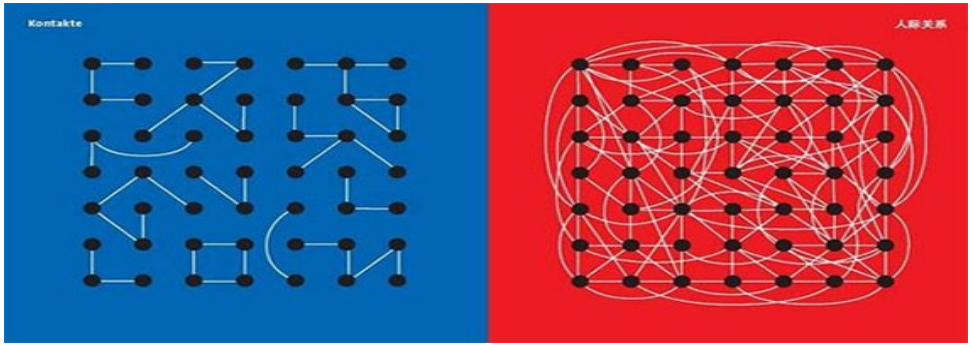
Yang L., 2017.

Hluk v restauraci



Yang L., 2017

Kontakty

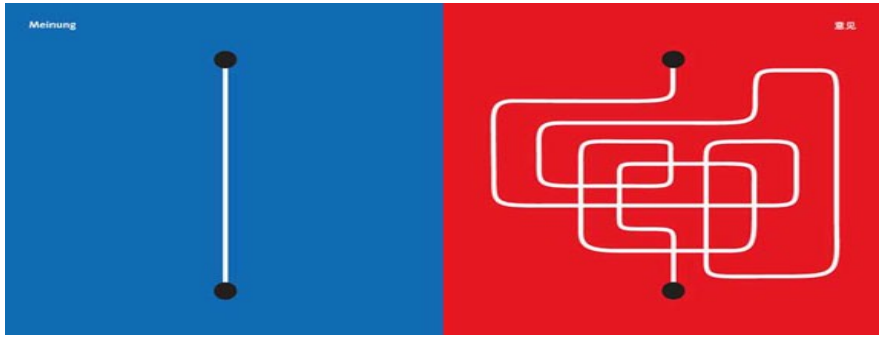


Yang L., 2017

Základní charakteristika kultur

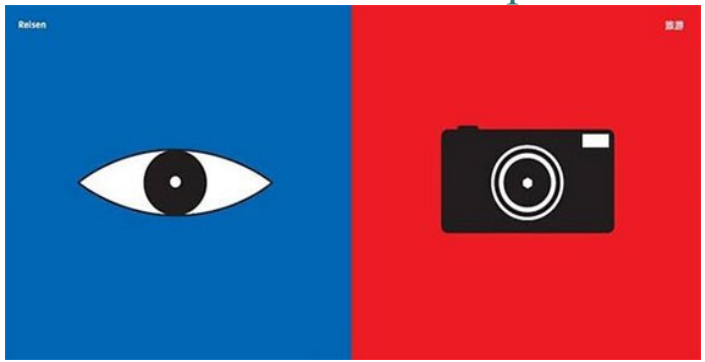
SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

Vyjadřování vlastních názorů



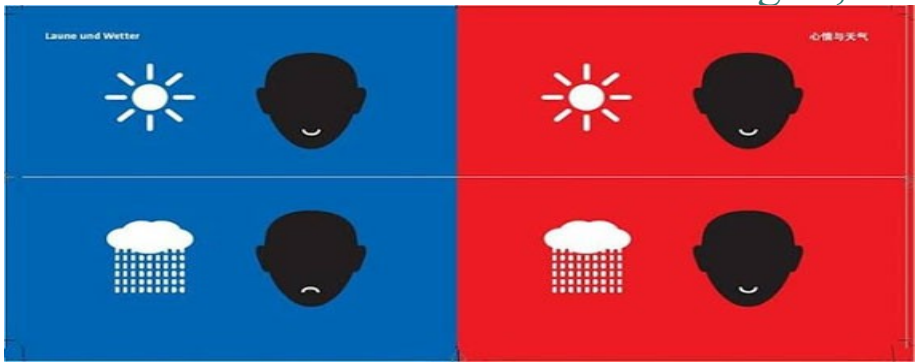
Yang L., 2017.

Cestování a uchovávání vzpomínek



Yang L., 2017

Nálada a počasí



Yang L., 2017

Etika obchodního jednání ve Velké Británii

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- ✓ Datum pracovní schůzky bývá obvykle domluveno s velkým předstihem, přesnou hodinu sjednávají asistentky. Je velmi nezdvořilé požadovat schůzku co nejdříve, pokud to ovšem není i v zájmu druhé strany.
- ✓ Obvykle bývá sjednána také doba trvání schůzky. Doporučuje se zaslat předem pracovní materiály a přibližný program jednání, aby se partner mohl připravit. V žádném případě však nesmíte vyvolat dojem, že chcete jednání řídit, organizaci nechte zcela v rukou partnera.
- ✓ Na pracovní schůzky byste měli zásadně chodit včas. Neexistuje jednotný styl jednání, jeho průběh je závislý na předmětu jednání a zúčastněných osobách. Obecně platí, že Britové se vždy snaží, aby jednání bylo pro všechny zúčastněné příjemné.
- ✓ Britský partner od vás bude očekávat profesionální, avšak nikoli strohé či autoritativní jednání a chování, v každém případě, i při méně formálním způsobu vedení jednání, maximální slušnost a zdvořilost.

Etika obchodního jednání ve Velké Británii

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- ✓ Britové nemají ve zvyku při jednání věci zastírat či přikrašlovat. Pokud nemají zájem, věcně, ale slušně vám tuto skutečnost sdělí a totéž očekávají od vás. Není nutné se omlouvat, že o něco není zájem, vždy je však nezbytné za nabídku poděkovat a slušnou formou ji odmítnout.
- ✓ Stejně tak vaše rezolutní odmítnutí jednat o některém bodě nebo problému bude považováno buď za nezdvořilost, nebo za snahu o zmaření celého jednání. Jestliže je pro vás nějaký bod ve vyjednávání zásadní, dejte to klidným způsobem najevo, ale v žádném případě neklaďte ultimáta či nevyhrožujte odchodem od jednacího stolu.
- ✓ Na druhé straně Britové velmi neradi uzavírají kontrakt pod časovým tlakem. Může se vám tedy stát, pokud budete na svého partnera naléhat a argumentovat nedostatkem času, že vám klidně odvětí, že to je váš problém, ne jeho.
- ✓ Na závěr schůzky nezapomeňte stručně zopakovat dosažené výsledky jednání.

Etika obchodního jednání v Polsku

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- ✓ Poláci jsou velmi zdatní, cílevědomí a zkušení obchodníci.
- ✓ Na jednání bývají dobře připraveni a patří k mimořádně tvrdým obchodníkům, kterým nechybí sebevědomí, velká asertivita a průbojnost až drzost. Na jednání si také vždy vyhradí dost času.
- ✓ Sledují svůj předem stanovený cíl a rozhodně nejsou ochotni se dohodnout za každou cenu. Zajímá je momentální zisk, nedívají se příliš do budoucnosti.
- ✓ Poláci jsou velmi trpěliví a mají tendence diktovat podmínky obchodu. Chovají se impulzivněji než Češi.
- ✓ Neváhají ani zvýšit hlas, mohou se i rozčílit či rázně odejít z jednání. Jestliže jsou stranou prodávající, pak cenu řádně nadsadí, jestliže jsou kupujícími, dávají až směšně nízké nabídky. Smlouvání o ceně i o ostatních podmínkách obchodu má v Polsku tradici a je samozřejmostí.

Etika obchodního jednání v Polsku

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- ✓ Vztahy mezi lidmi jsou v Polsku podobné jako v jiných státech bývalé východní Evropy. Závist, nepřejícnost, různé rozepře mezi lobbistickými skupinami nejsou ničím neobvyklým. Lidé se snaží uplatňovat své dílčí zájmy na úkor zájmů celospolečenských.
- ✓ Podepsané kontrakty by měly být podrobné, je nutné dobře promyslet především platební podmínky a zajištění platby (např. vhodnou bankovní zárukou).
- ✓ Ke komunikaci s polskými firmami se doporučuje polština, ve styku se státními úřady je dokonce povinná (všechny žádosti, předkládané listiny apod. musí být v polštině).
- ✓ Znalost cizích jazyků není u pracovníků polských firem dobrá a na jednání v cizím jazyce se musíme s polským partnerem předem domluvit. Je pravděpodobné, že nebude souhlasit.

Etika obchodního jednání v Německu

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- ✓ Společenská etiketa a obchodní protokol mají své tradice, které vychází z národní kultury a zvyklostí.
- ✓ Soubor uvedených pravidel se často u jednotlivých teritorií i států liší a v některých případech existují až zásadní rozdíly. Je proto nanejvýš žádoucí, aby účastníci jednání se zahraničními partnery měli alespoň přibližnou znalost obchodního protokolu v dané zemi.
- ✓ Obchodní jednání začíná vždy přesně ve stanovenou dobu a vyznačuje se krátkou úvodní představovací a seznamovací fází.
- ✓ Jakmile jednou stanovíte den a čas setkání, důsledně se ho držte. Němci mají vždy předem všechno naplánované a nic je nedokáže popudit tak jako změna na poslední chvíli. Němečtí partneři přijdou na jednání vždy velmi důkladně a pečlivě připraveni, a to jak po stránce věcné, tak i formální.

Etika obchodního jednání v Německu

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- ✓ Němci jsou zdatnými obchodníky s velkými zkušenostmi v mezinárodním obchodě i podnikání.
- ✓ Vyznačují se vynikající argumentačními schopnostmi. Musíme také vzít v úvahu, že na německém trhu se setkáváme jak s obrovskými firmami a bankami na jedné straně, tak i se středními a malými podniky a podnikateli na straně druhé.
- ✓ V průběhu jednání a především při uzavírání smluv vyžadují Němci vždy velké množství zcela přesných, často velmi detailních údajů. Předkládané nabídky, návrhy, materiály každého zahraničního partnera musí být komplexní, dobře strukturované a realistické.
- ✓ V průběhu jednání by jednatel či jednatelé neměli projevit žádnou známku nejistoty či vlastních pochybností o předloženém návrhu. Chybou by mohlo být i použití známého amerického zvyku říci něco pozitivního před negativní zprávou.

Etika obchodního jednání v Německu

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- ✓ Důležitá obchodní rozhodnutí mohou trvat i dlouho, protože Němci mají averzi k nejistotě. Pokud se nedá vyčíslit riziko, vyskytují se nějaké nejasnosti, nečekané události a zvraty, budou němečtí partneři málo ochotní k uzavření jakékoliv smlouvy.
- ✓ Němcům nedělá problémy říci „ne“ nebo vyjádřit svoji nespokojenost. V případě, že se vyjádří kriticky na adresu svého obchodního partnera nebo spolupracovníka, nejedná se o kritiku charakteru, schopností či intelektu dané osoby. Jde o vyjádření nespokojenosti s provedenou prací či úkolem.
- ✓ Němci mají zálibu ve známých značkových zahraničních výrobcích a často je dnes považují dokonce za lepší než domácí.
- ✓ Nedá se říci, že by obchodní jednání probíhala s vyloučením žen. Ženy někdy bývají jednání přítomny, mnohem častěji však jednají muži. Zejména Němci na západě vyžadují od ženy tradiční úlohu, na východě není pracující žena i ve vyšší funkci velkou výjimkou.

Etika obchodního jednání v Číně

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- ✓ Čínští obchodníci jsou na rozdíl od svých prudkých a nedočkavých západních kolegů velice trpěliví.
- ✓ Pojetí asertivity v čínském jednacím stylu je totiž poněkud jiné než pojetí evropské a americké.
- ✓ Vychází z tradičních vlastností, jako je úžasná trpělivost, skromnost, slušnost a až neuvěřitelná psychická odolnost a hlavně vytrvalost. Čínští partneři jsou zdvořilí a skromní ve vystupování, totéž očekávají i od svých obchodních protějšků. V obchodním styku Číňané uznávají také ohleduplnost, dodržování zaběhnutých pravidel a respektování protokolárních zvyklostí.
- ✓ Přesto jsou Číňané považováni za jedny z nejtvrdších vyjednávačů na světě. Tvrdě prosazují své požadavky a jsou velmi dobře argumentačně vybaveni. Za svým rozhodnutím si dokáží nekompromisně stát, jsou velice tvrdohlaví a úžasně vytrvalí.

Etika obchodního jednání v Číně

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- ✓ O Číňanech se říká, že na rozdíl od Evropanů jednají najednou o celém balíku otázek, tj. ne o jednotlivých bodech. K řešeným návrhům se nejdříve vyjadřují jako k celku a potom teprve přistupují k jednotlivým částem.
- ✓ Vyžadují podrobná vysvětlení, dotazují se na detaily i technického charakteru a často se z různých pohledů vracejí k tomu, co již bylo probráno. Dávají přednost jednání ve větších týmech.
- ✓ Typickým jevem při jednání s Číňany je snaha vyhnout se zejména negativní přímé odpovědi. Tento fakt souvisí s dlouholetou tradicí, podle níž by se jedinec měl vyvarovat přímé výměny názorů kvůli možnosti negativní reakce partnera.
- ✓ Číňané se snaží svůj protějšek respektovat a vyhýbají se situaci, kdy by jej mohli uvést do rozpaků přímou odpovědí. Z toho vyplývá, že neradi rezolutně vyjadřují konkrétní konečný názor a snaží se mít stále otevřená „zadní vrátka“.

Etika obchodního jednání v Brazílii

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- ✓ Brazilci jsou ve světě považováni za velice seriózní obchodníky, kteří se dívají daleko do budoucnosti.
- ✓ Jsou ve svých projevech živější, temperamentnější a otevřenější, nicméně však zdvořilí a relativně trpěliví. Z profilu Brazilce vystupuje jeho bezprostřednost, veselí, společenské zaměření s určitou dávkou velkorysosti a značnou přizpůsobivostí.
- ✓ Kritika se ve větším množství případů týká především jejich pomalosti, někdy až liknavosti a nevýrazného pracovního tempa. Je to však důsledek rozdílného přístupu k životu – jiný životní styl, jiná životní filosofie.
- ✓ Na jednání je nutno se dobře připravit. Brazilci, byť jsou velmi přátelští, jsou seriózními obchodníky a jednání vedou spíše zdrženlivě. Upřednostňují dlouhodobé kontakty, a to zejména tehdy, jde-li o cizince.

Etika obchodního jednání v Brazílii

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- ✓ Brazilští obchodní partneři jednají vždy v týmu. V jeho čele stojí starší, vážená osoba. Prostřednictvím faxu či telefonu se kontrakty uzavírají pouze velmi zřídka. Brazilci jsou v obchodním světě považováni za nesmírné byrokraty.
- ✓ Vše, co je sjednáno, by mělo být zaznamenáno písemně, ať už formou zápisu (memoranda) či smluvním dokumentem. Také kontrakty je nutno formulovat co nejpodrobněji. Velký důraz je kladen na prodejní servis.
- ✓ Významnou roli hrají osobní známosti a tradice. S osobními známostmi je spojen také další moment, kterým je vzájemná loajalita obchodních partnerů. Velkou váhu mají i vhodná doporučení či reference.
- ✓ Brazilci jsou velice nedůvěřiví, získat si jejich přátelství trvá dlouhou dobu a někdy k získání důvěry vůbec nedojde. Jen málokdy uslyšíte od svých brazilských obchodních partnerů rezolutní „ne“, spíše se vyjadřují neurčitě,

Etika obchodního jednání v JAR

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- ✓ Obchodní jednání v JAR se v zásadě neliší od průběhu jednání kdekoli v západní Evropě; nejblíže má patrně k jednání ve Velké Británii, zejména proto, že pro partnery z JAR je typická zdvořilost přisuzovaná Britům.
- ✓ Přesto je možno charakterizovat některé odlišnosti, například oproti britské racionalitě při jednání vzbuzují jihoafričtí partneři někdy přehnaná očekávání.
- ✓ Velký důraz kladen na právní stánku uzavíraných dokumentů. Zapojení právníků sice jednání prodlužuje a prodražuje, opomenutí právní stránky se však nemusí vyplatit.
- ✓ Velmi častým jevem při jednání v JAR je přítomnost celého týmu, samozřejmě v závislosti na typu obchodu a partnerovi. Přítomnost více jednajících osob je také jedním ze způsobů, jak čelit poměrně rozšířené korupci. Tohoto opatření využívají především soukromé podniky.

Výběr z použité literatury:

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

- GULLOVÁ, S., 2013. Mezinárodní obchodní a diplomatický protokol. 3., doplněné a přepr. vydání. Praha: Grada Publishing. ISBN 978–80-247-4418-6.
- MATHÉ, I. a L. ŠPAČEK, 2005. Etiketa. Praha: BB art. ISBN 80-7341-564-X.
- NĚMČANSKÝ, M., 2011. Společenský, diplomatický a obchodní protokol. SU OPF Karviná, ISBN 978-80-7248-636-6.
- SMEJKAL, V. a H. S. BACHRACHOVÁ, 2011. Velký lexikon společenského chování. 2. rozšířené vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3650-1.
- ŠPAČEK, L, 2008. Nová velká kniha etikety. Praha: Mladá fronta. ISBN 978-80-204-1954-5.
- Yang L., 2017. Východ vs. Západ - čím se tyto kultury liší? Dostupné z: http://www.asianstyle.cz/kultura/9075-vychod-vs-zapad-cim-se-tyto-kultury-lisi

Děkuji za pozornost