



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 KARVINĚ

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 KARVINĚ

Ing. Patrik Kajzar, Ph.D.

Předmět:

**Společenský a diplomatický
protokol**

Základní charakteristika kultur



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ❑ **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).
-

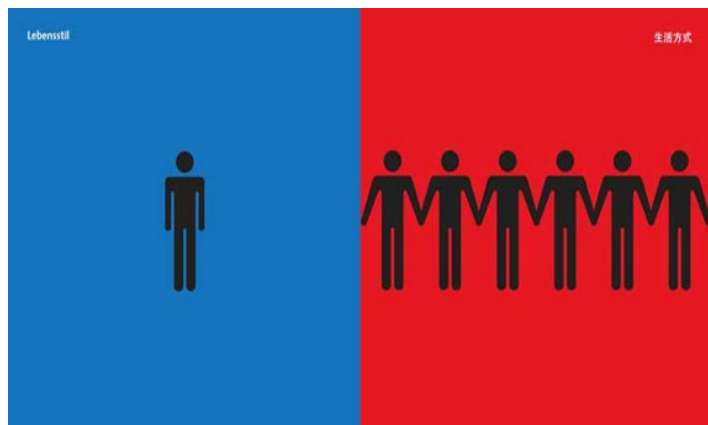
Západ vs. východ - čím se tyto kultury liší?



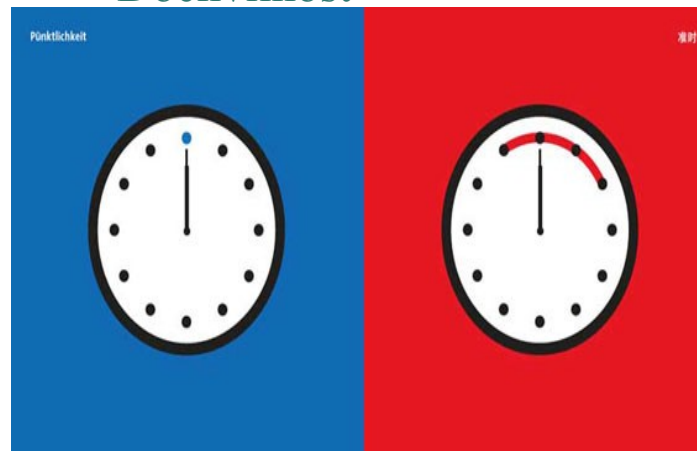
SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ❑ 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



Dochvilnost



Yang L., 2017.

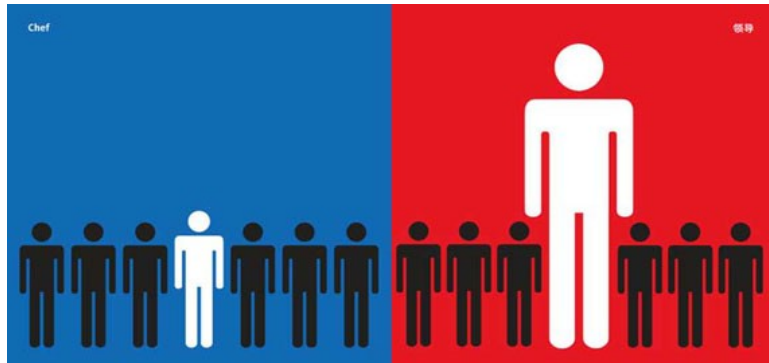
Yang L., 2017

Základní charakteristika kultur



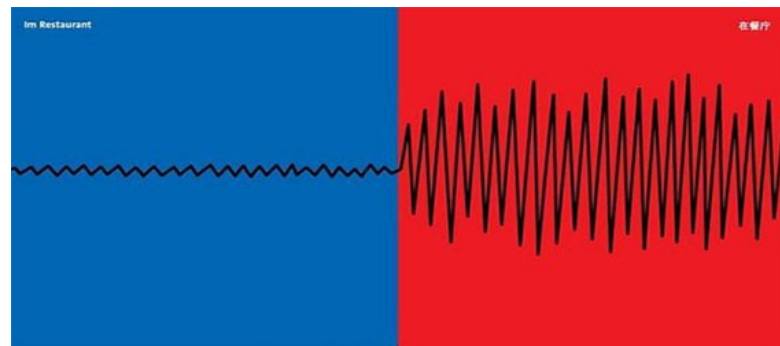
SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVÍNĚ

Pozice šéfa



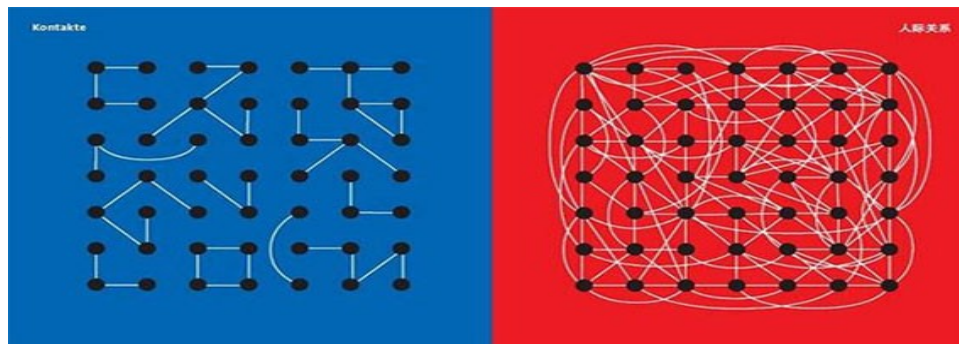
Yang L., 2017.

Hluk v restauraci



Yang L., 2017

Kontakty



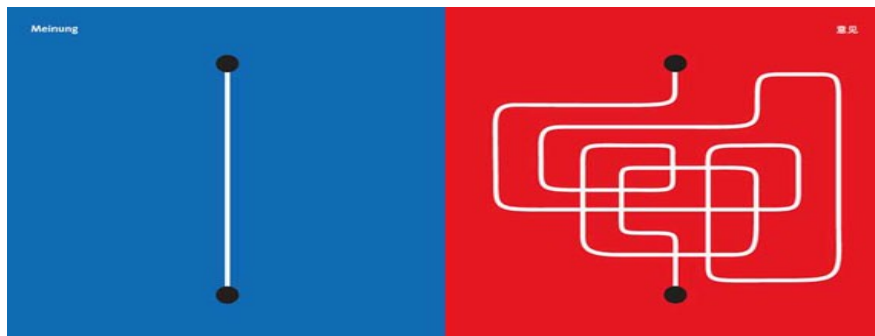
Yang L., 2017

Základní charakteristika kultur



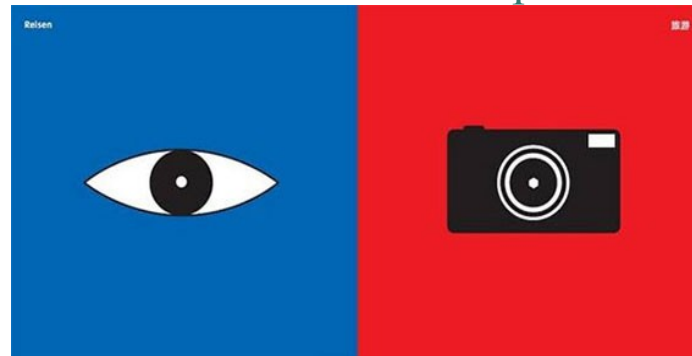
SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVÍNĚ

Vyjadřování vlastních názorů



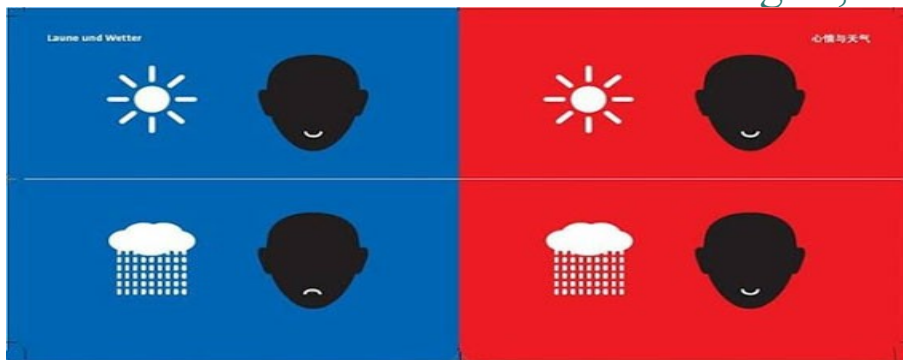
Yang L., 2017.

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 KARVINĚ

- ✓ 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 ruce 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 KÁRVINĚ

- ✓ 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 neklad'te 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 odvětlí, 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 KARVINĚ

- ✓ 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 rádně 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 KÁRVINĚ

- ✓ 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 KARVINĚ

- ✓ 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 KÁRVINĚ

- ✓ 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 KARVINĚ

- ✓ 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 KARVINĚ

- ✓ 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 KÁROVINĚ

- ✓ 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 KARVINĚ

- ✓ 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 KARVINĚ

- ✓ 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 KÁRVINĚ

- ✓ Obchodní jednání v JAR se v zásadě neliší od průběhu jednání kdekoli v západní Evropě; nejbližší 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 KARVINĚ

- ❑ 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>
-



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ



Děkuji za pozornost
