

**Gestão Empresarial
Negócios Internacionais
Comércio Exterior e Logística**

Negociação e Etiqueta nos Negócios Internacionais **Lição: 03**

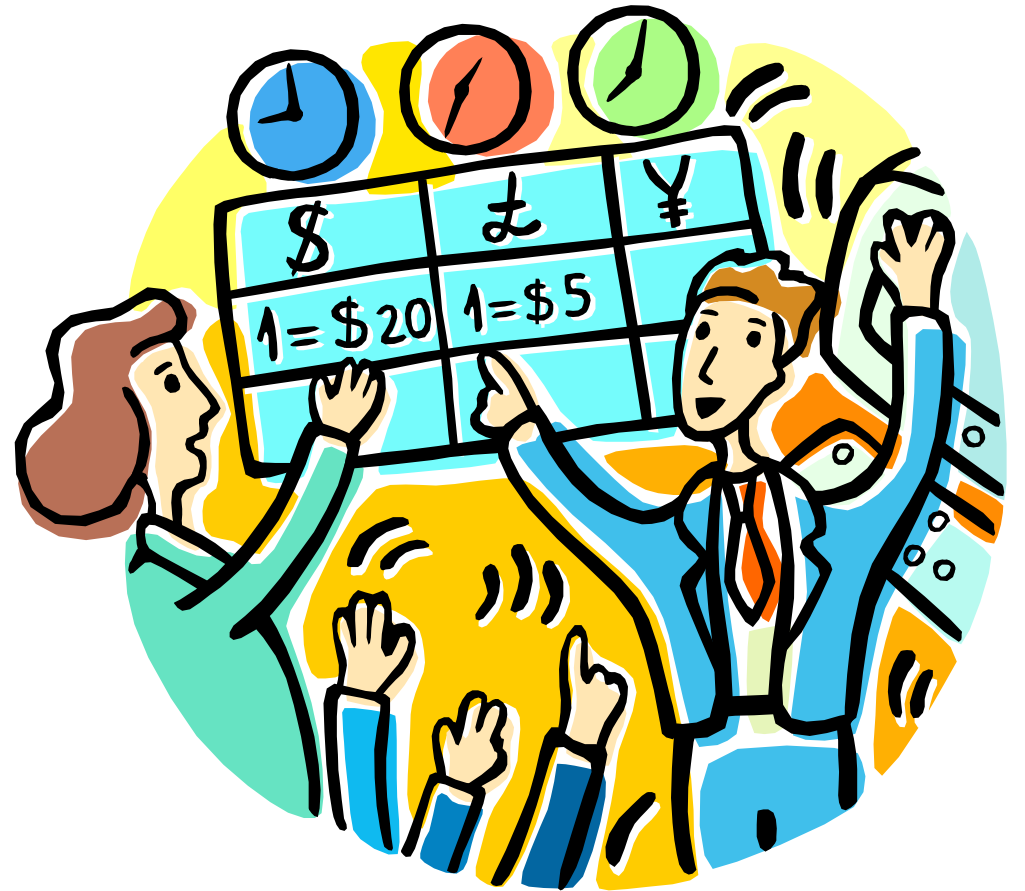


Profº Luiz Carlos Ferreira de Jesus
FEV / 2023



NEGOCIAÇÃO INTERNACIONAL

Negociação é o processo pelo qual, pelo menos dois lados, com diferentes percepções, necessidades e motivações, tentam concordar sobre um assunto de interesse mútuo.



NEGOCIANDO AO REDOR DO MUNDO

1. Conhecimento Geográfico

- ✓ Dimensões Territoriais
- ✓ Dimensões Econômicas
- ✓ Dimensões Sociais
- ✓ Dimensões Culturais
- ✓ Dimensões Políticas
- ✓ Dimensões Governamentais Básicas
- ✓ Dimensões da Concorrência e Competitividade



NEGOCIANDO AO REDOR DO MUNDO

2. Conhecimento do Produto

- ✓ Preço
- ✓ Embalagem
- ✓ Financiamento
- ✓ Serviços auxiliares de Mercado



NEGOCIANDO AO REDOR DO MUNDO

3. Conhecimento Funcional

- ✓ Aspectos Financeiros
- ✓ Aspectos de Produção
- ✓ Aspectos de Distribuição
- ✓ Aspectos sobre os Canais de Comercialização
- ✓ Aspectos sobre o Marketing



NEGOCIANDO AO REDOR DO MUNDO

4. Conhecimento do Cliente

- ✓ Mercado
- ✓ Design
- ✓ Religião
- ✓ Educação
- ✓ Sistema de Valores
- ✓ Homogeneidade Cultural



Aspectos Culturais Etiqueta



O perfil do executivo internacional contemporâneo é de um profissional que aprende a deixar seus hóspedes à vontade, conhece e respeita o protocolo, observa os costumes, é criativo e empreendedor, fala vários idiomas, pensa com uma visão global.



Fazer negócios é muito mais que negociar: fazer negócios é socializar, é amizade, etiqueta, paciência, protocolo e uma longa lista de detalhes culturais.

Diferenças Culturais

Etiqueta

- ✓ Mais importante do que o conhecimento do idioma do provedor com o qual estamos contatando é o conhecimento da forma como pensa, como age, como negocia.
- ✓ Desde pequenas gafes até constrangimentos mais sérios podem prejudicar, se não inviabilizar, meses de trabalho para conquistar um cliente.



Principais aspectos culturais a serem considerados

- ✓ Tempo
- ✓ Espaço
- ✓ Protocolo
- ✓ Etiqueta
- ✓ Idade
- ✓ Sexo
- ✓ Religião
- ✓ História
- ✓ Educação
- ✓ Saudação
- ✓ Higiene
- ✓ Dar presentes
- ✓ Hospitalidade
- ✓ Piadas
- ✓ Superstição
- ✓ Política
- ✓ Linguagem corporal
- ✓ Idioma
- ✓ Valores
- ✓ Atitudes
- ✓ Leis
- ✓ Organização Social
- ✓ Adorno do Corpo
- ✓ Folclore
- ✓ Tabu em relação a alimentos
- ✓ Música
- ✓ Propriedade
- ✓ Status

Protocolo

Cumprimentos: O negociador-visitante deve conhecer a forma mais apropriada de cumprimento da cultura local.

Primeiro Nome: Latinos e americanos o tratamento é pelo primeiro nome. Já os Italianos e Alemães pelo seu título acadêmico.

Tempo: Pontualidade para algumas culturas acidentais (tempo é dinheiro) e outras cultua-se o conceito do tempo e história milenar, como no Oriente.

Protocolo

Horário de trabalho: Segunda à sexta, das 8h às 17h. Países da cultura árabe a sexta é sagrada, mas sábados e domingos são normais.

Chegadas: Recepção no aeroporto

Etiqueta - Cores

Branco: Culturas orientais sinal de luto

Verde: Cultura Árabe, representa exuberância e juventude

Púrpura: No Brasil e México associa-se à morte

Amarelo: No Ocidente sugere grandeza e mistério

Ouro: Sugere potência e prosperidade



Etiqueta - Religiões

A religião tem uma profunda influência na vida das pessoas. Os códigos morais e éticos muitas vezes são condicionados pelas crenças religiosas.

Islâmica: Oriente Médio, Rússia, Indonésia, Índia, Paquistão

Cristã: Ocidente

Budismo: Especialmente na Índia

Judaísmo: Baseada no antigo testamento



Etiqueta

Sexo X Linguagem Corporal

Para algumas culturas a exploração corporal não é bem vinda, assim como a mulher não se

Alguns homens árabes costumam andar de mãos dadas

Japoneses inclinam o corpo como sinal de respeito

Em algumas culturas árabes não se cruza as pernas mostrando a sola do sapato

Homens soviéticos chegam a beijar-se na boca

Olho no olho para algumas culturas é sinal de credibilidade, para outras é sinal de desafio e arrogância

Características de alguns povos em relação à negociação

Americanos

- ✓ Dificilmente falam outro idioma
- ✓ São práticos e objetivos
- ✓ Pontualidade = Tempo é dinheiro
- ✓ Adora Fast-food
- ✓ Não tem contato físico para cumprimentos
- ✓ Boa conversa: família, esportes e negócios



Características de alguns povos em relação à negociação

Japoneses

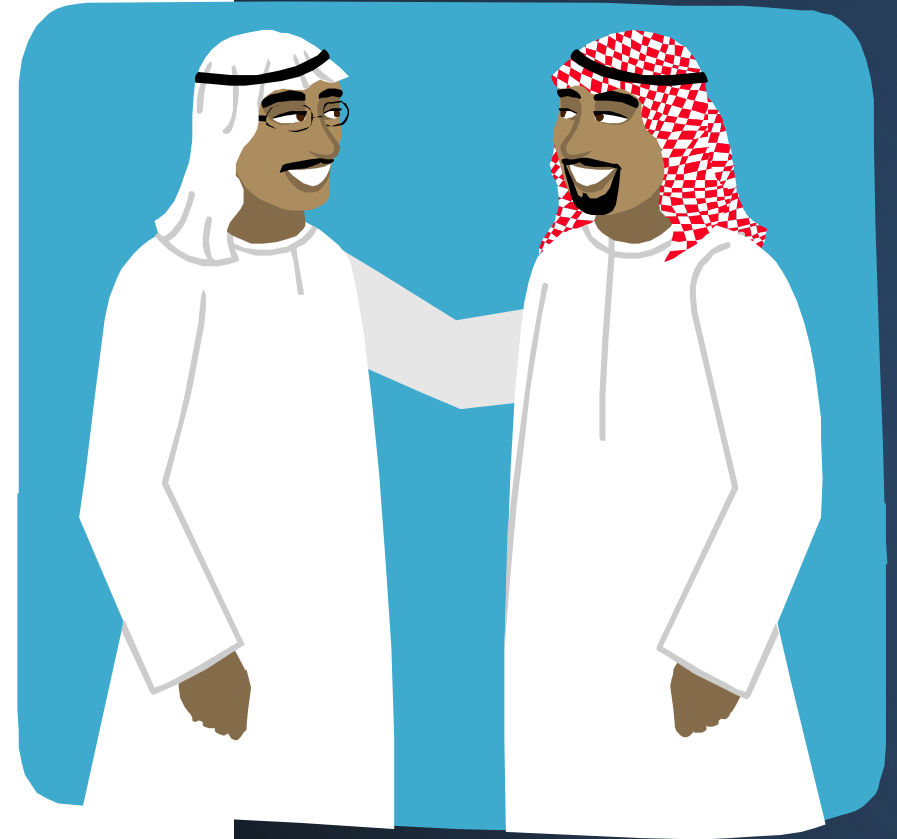
- ✓ Cortesia é mais do que educação
- ✓ Ritual de distribuir cartões de visita
- ✓ O tempo é relativo
- ✓ Negociações técnicas
- ✓ Conhecer o interlocutor como pessoa. Não mudar
- ✓ Contratos detalhados / prazos firmes
- ✓ Rígidos controles de qualidade



Características de alguns povos em relação à negociação

Árabes

- ✓ Família permeia os negócios
- ✓ Aversão a Israel (roupas / passaporte)
- ✓ Não ter noção de tempo
- ✓ Praticamente obrigatório um representante local
- ✓ Linha tênue entre ética e a moral
- ✓ Cuidado com armadilhas pessoais



Características de alguns povos em relação à negociação

Alemães:

- ✓ Negociantes técnicos
- ✓ Detalhes da empresa e de suas possibilidades técnicas
- ✓ Prazos e condições de entrega
- ✓ Produtos dentro de rígidas especificações técnicas
- ✓ Formais, pouco flexíveis
- ✓ Cumpridores de horários



Características de alguns povos em relação à negociação

Chineses

- ✓ Cartas de crédito
- ✓ Avessos a contratos e cláusulas
- ✓ Tempo ilimitado
- ✓ Primeiro as negociações técnicas, depois as comerciais
- ✓ Mercado de trocas
- ✓ Negociadores matreiros, bem preparados



Características de alguns povos em relação à negociação

Russos

- ✓ Burocracia
- ✓ Negociadores profissionais
- ✓ Não correm riscos
- ✓ Contratos detalhados, cheios de penalidades
- ✓ Discussões extremamente técnicas
- ✓ Cuidado com armadilhas pessoais
- ✓ Não há pressa





Conclusão

Em fim, falamos sobre um jogo de diversidade multicultural, cuja regra chave é a combinação de postura global, pensamento internacional e ação local, tudo em torno do perfil do “bom negociador multicultural”.

Pontos a serem fixados



- ✓ Conheça a tecnologia gerencial e também as diferenças culturais
- ✓ Conheça os costumes do povo com o qual está negociando
- ✓ Lembre-se que uma simples gafe pode arruinar o trabalho de meses