**JUST Training Fiche:** **Business Etiquette**

|  |  |
| --- | --- |
| **Titolo** | Business Etiquette |
| **Parole Chiave** | Business, Etiquette, Protocol, Workplace, Behaviour, Business environment |
| **Forniti da** | RRA Severne Primorske d.o.o. Nova Gorica |
| **Lingua** | Italiano |
| **Obiettivi** | L'obiettivo di questo modulo di formazione è introdurre il concetto di etichetta aziendale e il suo ruolo nel presentare un'immagine aziendale unita, promuovere il rispetto reciproco per i membri del team e migliorare la comunicazione sul posto di lavoro. Il modulo spiegherà perché deve essere compreso e apprezzato da tutti in modo che l'organizzazione sia in grado di fare affari in tutte le circostanze. |
| **Risultati dell’apprendimento** | * Comprendere il ruolo centrale del “galateo aziendale” (business etiquette) in un ambiente commerciale
* Imparare a conoscere i comportamenti e gli atteggiamenti da adottare in una relazione d'affari internazionale.
* Comprendere come rappresentare l'azienda e i suoi valori
 |
| **Training Area** | **Business Etiquette** | **X** |
| **Digital Skills** |  |
| **Soft Skills** |  |
| **Smart Working** |  |
| **Indice** | **Business Etiquette****Unità 1: Business etiquette: introduzione**Sezione 1: IntroduzioneSezione 2: Impara e scopriSezione 3: Atteggiamenti e visibilità **Unità 2: Business etiquette nella pratica**Sezione 1: Alcuni suggerimentiSezione 2: NetiquetteSezione 3: Buone pratiche |
| **Contenuto del training** | **Business Etiquette****Unità 1: Business etiquette****Introduzione**Business etiquette BE (i.e., il galateo aziendale) gioca un ruolo significativo nella costruzione di relazioni con altre persone, specialmente in un ambiente internazionale. Non si tratta solo di norme e regolamenti, ma anche di fornire un comfort sociale di base e creare un ambiente in cui gli altri si sentano a proprio agio e al sicuro. Una migliore comunicazione è la chiave per raggiungere questo obiettivo.L'obiettivo principale della BE è facilitare la comunicazione e stabilire un comfort sociale di base tra i rappresentanti di un'azienda e gli attori internazionali. La padronanza dei codici culturali è importante anche per creare relazioni commerciali durature e fruttuose per tutte le parti coinvolte. L'obiettivo finale del galateo aziendale è creare un rapporto di fiducia, trasmettere un'immagine positiva dell'azienda e far desiderare alle persone di essere partner e contribuire al suo successo.**Impara e scopri**Per condurre con successo un'attività commerciale in un Paese straniero, è fondamentale raccogliere informazioni sul Paese o sui Paesi di destinazione e sulle loro abitudini. È importante anche comprendere il contesto storico, geopolitico ed economico dei Paesi interessati. Fare delle ricerche sulle usanze e sulla condotta commerciale vi aiuterà a non offendere nessuno e a sapere chi contattare e come farlo. Quando incontrate i rappresentanti di un'azienda straniera, è essenziale scoprire con chi state parlando e la loro reale funzione o ruolo. Conoscere il loro potere e la loro capacità di decidere al di là del titolo è fondamentale. Interlocutori discreti possono essere decisori essenziali, quindi è importante essere ben informati e avere referenze affidabili. Per capire un Paese, il suo funzionamento e la sua gente, è importante andare in ricognizione sul posto. Questa prima osservazione permette di capire meglio come comunica la gente, come ci si rivolge alle persone in base al loro rango o casta e come si ispira il rispetto. È anche essenziale scoprire il mondo degli affari e il suo funzionamento. Il mercato è aperto alle aziende straniere? È necessario considerare un partner locale? Quali sono le norme da rispettare?**Atteggiamento e visibilità**Vestire in modo appropriato e avere il giusto linguaggio del corpo è fondamentale per fare una buona impressione. Tra comfort, professionalità e cortesia esiste un delicato equilibrio che varia da Paese a Paese. Pertanto, è importante conoscere il codice di abbigliamento del Paese, dell'azienda e del tipo di evento, che è un segno di rispetto per i vostri interlocutori.In quanto rappresentanti della vostra azienda, svolgete un ruolo importante per la sua immagine e per quella dei suoi dipendenti. Dovete rimanere educati e misurati nei vostri scambi. L'uso di qualche parola nella lingua locale è sempre ben accetto. Evitate i giudizi di valore e siate discreti nello scambio di informazioni. Prendete il tempo necessario per spiegare cosa rende forte l'azienda e annunciare i suoi valori: onestà, curiosità, capacità di impegnarsi, fiducia e trasparenza. Ricordate che siete gli ambasciatori della vostra azienda e che il vostro comportamento è oggetto di esame.Dopo aver scoperto il Paese e le sue abitudini, è fondamentale prepararsi per gli incontri d'affari. Dovete scrivere dei bigliettini con gli elementi più importanti. Come donna imprenditrice, dovete essere ancora più vigili. È consigliabile adottare un codice di abbigliamento e un atteggiamento il più possibile neutrale. In alcuni Paesi è indispensabile coprire i capelli e indossare pantaloni e abiti a maniche lunghe. È inoltre importante conoscere il nome della persona che si incontra, concentrarsi sul suo volto e spegnere lo smartphone.**Unità 2: Business etiquette nella pratica****Alcuni suggerimenti**Nel mondo globalizzato di oggi, il galateo commerciale svolge un ruolo cruciale nella costruzione di relazioni internazionali di successo. Con norme e pratiche culturali diverse, può essere difficile destreggiarsi tra le varie attività commerciali mantenendo un'immagine rispettabile della propria azienda. Tuttavia, concentrandosi su alcuni pilastri essenziali della business etiquette, è possibile stabilire una solida base per le relazioni commerciali. L'autenticità e l'integrazione sono elementi chiave del galateo commerciale. Mantenere un'immagine coerente della vostra azienda è essenziale per creare fiducia nei vostri interlocutori. Allo stesso tempo, integrarsi con la cultura del Paese straniero dimostra la volontà di comprendere e rispettare il loro modo di fare affari. Questa sottile alchimia può aiutare a stabilire una comprensione e una fiducia reciproche, fondamentali per il successo delle relazioni commerciali. L'adattabilità è fondamentale anche nell'etichetta commerciale. Non esiste una soluzione unica quando si tratta di affari internazionali. È invece necessario adattare gli ingredienti a ogni situazione. Osservare e imparare da rappresentanti affermati di aziende straniere può essere un ottimo punto di partenza. Inoltre, essere consapevoli dell'atmosfera ambientale e comprendere le sfumature della situazione può aiutare a costruire solide relazioni commerciali.**Netiquette**Nell'era digitale di oggi, la netiquette, o galateo online, sta diventando sempre più importante negli affari internazionali. È fondamentale prendersi il tempo necessario per raccogliere informazioni sul Paese o sui Paesi di destinazione, compreso il loro contesto storico, geopolitico ed economico, e documentarsi sulle abitudini e sulla condotta commerciale per evitare di offendere durante la conduzione degli affari online. Anche il controllo e la gestione della propria presenza su Internet sono essenziali. È fondamentale conoscere le persone con cui si comunica e la loro funzione o ruolo al di là del titolo. Interlocutori discreti possono anche essere decisori essenziali, quindi è importante evitare errori di valutazione che potrebbero essere dannosi per lo sviluppo dell'azienda. Referenze e consigli affidabili possono essere preziosi a questo proposito. Anche la gestione della propria immagine online è fondamentale per condurre un'attività internazionale di successo. Comprendere il funzionamento e la cultura di un Paese è necessario per comunicare in modo efficace e mostrare rispetto. È fondamentale scoprire il mondo degli affari e capire se il mercato è aperto alle aziende straniere o se è necessario un partner locale. Anche la conoscenza delle normative e delle usanze da rispettare è fondamentale per costruire relazioni di successo e condurre affari online.**Buone pratiche**L'obiettivo principale è essere compresi, apprezzati e in grado di fare affari in ogni circostanza. È importante mettersi alla prova e imparare dalle aziende di successo. Una comunicazione efficace e la promozione dell'azienda all'estero richiedono mezzi e metodi decisivi, come l'utilizzo di diversi strumenti di comunicazione online. Anche stabilire un contatto telefonico o video è importante per comprendere meglio le esigenze e costruire relazioni. È importante anche misurare le prestazioni delle presentazioni e delle argomentazioni attraverso sondaggi e inchieste online. La diversità di genere è sempre più accettata nel mondo degli affari grazie alla globalizzazione e la digitalizzazione facilita il lavoro a distanza e l'approccio con i clienti internazionali. Questi nuovi modi di lavorare portano modernità e innovazione in un ambiente di lavoro tradizionalmente riservato. |
| **Glossary** | ***Business etiquette*:** Comportamento da tenere nel mondo degli affari e cultura aziendale (galateo aziendale).**Buone maniere:** Dimostrate un'adeguata etichetta commerciale con le buone maniere.***Netiquette*:** Buone maniere in ambito commerciale/internet.***Dress code***: un insieme di regole, spesso scritte, relative all'abbigliamento che gruppi di persone devono indossare. I codici di abbigliamento nascono dalle percezioni e dalle norme sociali e variano in base allo scopo, alle circostanze e alle occasioni. È probabile che società e culture diverse abbiano codici di abbigliamento diversi. I codici di abbigliamento consentono inoltre agli individui di leggere il comportamento degli altri come buono o cattivo in base al modo in cui si esprimono con la loro scelta di abbigliamento. |
| **Test di auto-valutazione** | 1. Sul posto di lavoro, quale di queste azioni è appropriata?1. Discutere di politica.
2. Mantenere vaghe le conversazioni relative al lavoro.
3. **Evitare le chiacchiere.**
4. Cambiare spesso idea.

2. I principi guida nel contesto lavorativo possono includere:1. **Utilizzare una critica costruttiva.**
2. Mostrare indifferenza nei confronti di un cliente.
3. Mostrare favoritismi.
4. Entrambi i punti A e C.

3. Quale delle seguenti situazioni è appropriata durante una riunione di lavoro?1. Indossare un profumo forte.
2. **Chiedere chiarimenti.**
3. Leggere i post degli amici sui social media.
4. Spiegare i motivi personali che hanno causato il ritardo.

4. Quale dei seguenti è un indicatore di professionalità?1. Mostrare arroganza quando si incontra un nuovo cliente.
2. Vestire in modo comodo in qualsiasi situazione.
3. **Dimostrare entusiasmo per l'apprendimento.**
4. Mostrare selettivamente rispetto per gli altri.

5. Quali sono le migliori pratiche per una business etiquette di successo all'estero?1. **Tre azioni chiave da svolgere: lavorare a distanza con gli strumenti di Internet, stabilire contatti telefonici o video, valutare il rendimento della propria azione attraverso sondaggi.**
2. I social network sono utilizzati principalmente per la comunicazione e la pubblicità online.
3. Utilizziamo campagne pubblicitarie offerte su scala globale dagli operatori Internet.

6. I datori di lavoro apprezzano i lavoratori che fanno quali delle seguenti cose:1. **Chiedere aiuto quando necessario.**
2. Uscire sempre tempestivamente quando l'orario di lavoro è terminato.
3. Utilizzare il vivavoce per tutte le chiamate.
4. Arredare generosamente gli spazi comuni dell'ufficio.
 |
| **Bibliografia** | * <https://www.hellowork.com/fr-fr/medias/business-etiquette-ce-quil-faut-faire-et-ne-pas-faire-selon-les-pays.html>
* <https://businessculture.org/business-culture/business-etiquette/>
* <https://www.wdstorage.co.uk/news/2014/09/international-business-etiquette-infographic>
* <https://www.verywellmind.com/ten-rules-of-netiquette-22285>
 |
| **Risorse (videos, reference link)** | * <https://www.youtube.com/watch?v=qWbWL0l3ySk>
* <https://www.youtube.com/watch?v=88PGRvB-Scs>
* <https://www.youtube.com/watch?v=7T-Wf3Wdbms>
* <https://www.youtube.com/watch?v=ye_FyRCGm_8>
* <https://www.youtube.com/watch?v=waN77bEaApY>
* <https://www.vogue.co.uk/article/black-tie-dress-code>
* <https://www.mycwt.com/fr/fr/insights/business-etiquette-guide/>
* <https://www.cadremploi.fr/editorial/actualites/actu-emploi/detail/article/les-us-et-coutumes-professionnelles-a-travers-le-monde.html>
* <https://www.attijaritrade.ma/fr/choisissez-votre-marche-cible/profils-pays/etats-unis/pratiques-des-affaires>
* <https://www.cadre-dirigeant-magazine.com/brand-talks/mieux-comprendre-letiquette-des-affaires-en-amerique/>
* <https://www.dynamique-mag.com/article/faire-affaires-etranger-culture-signature.4101>
* <https://www.dynamique-mag.com/article/coutumes-etranges-entreprise-international.10073>
* <https://www.youtube.com/watch?v=NJfx_cHfSi8>
* <https://www.kaspersky.com/resource-center/preemptive-safety/what-is-netiquette>
 |