



Velká Británie: kultura obchodního jednání

Jak oslovit obchodní partnery?

Pro obchodní styk i obecnou komunikaci je běžné oslovování křestním jménem, krom prvního dopisu/emailu, ve kterém je spíše běžné oslovení příjmením.

Jak sjednat obchodní schůzku a jak probíhá (lokace kancelář a čas schůzky, restaurace; oběd/večeře, vizitky, dárky atd.)?

Předpokládá se především kvalitní příprava na jednání, včetně předchozího seznámení se s dostupnými podklady. Veškerá jednání jsou vedena přímočaře a racionálně. Úvodní zdvořilostní komunikace zpravidla probíhá během několika málo minut. Nezdráhejte se k prolamování ledů využít obligátních témat jako počasí nebo cesta. Mezi další oblíbená témata patří kultura, sport, cestování, kulinářské zážitky; o své rodině můžete hovořit, ale nikdy se na ni protistranu nevyptávejte. Od obchodního partnera se při jednání očekává věcnost a přímota. Samozřejmostí je předání navštívenky neuvádějící vysokoškolský titul. Používání mobilního telefonu během jednání je považováno za neslušné. Své šance zvýšíte přesvědčivě vystavěnou argumentací, kterou podpoří atraktivní, přehledné materiály a nápaditý design. Samozřejmostí je vhodné zvolený business model a prodejní techniky – v tomto ohledu jednáte s evropskými mistry.

Načasování jednání

Nejvhodnější čas k uspořádání obchodního jednání je okolo 10 hodiny dopoledne, zejména v počátečních fázích vyjednávání. Je nepravděpodobné, že by se první schůzka konala při jídle, záleží to však na zúčastněných stranách a kontextu konání schůzky. Je třeba mít na paměti, že dopravní síť ve Velké Británii často postihuje zpoždění, proto byste měli mít vždy k dispozici časovou rezervu, zejména při cestování na důležitou schůzku a delší vzdálenost. Stanovený čas schůzky je důležité dodržet, dochvilnost je považována za důležitou ctnost.

Co českého obchodníka při jednání nejvíce překvapí?

Často je velmi obtížné a zdlouhavé získat byť jen kontakt na relevantní osobu ve firmě příslušnou pro obchodní jednání, zejména pokud se snažíte něco prodat; nákupčí se „skrývají“, najít na ně kontakt např. na webové stránce firmy je často nemožné. Situace je jiná, pokud sami aktivně obchodní příležitost či dodavatele hledají. V tak bohaté zemi, jako je Británie, také může zaskočit častý tlak na nízkou cenu. Je dán vysokou konkurencí na trhu, který je velmi globalizovaný. Nemile vás překvapit mohou také odlišné procesní zvyklosti a byrokratické průtahy, ale neměly by vás odradit od podnikání v Británii. Vyvarujte se jakýmkoliv nekorektním poznámkám, projevům hněvu, apod.

Jací jsou Britové obchodníci?

Britové mají jako národ mnohaletou zkušenost s globálním obchodem a v tomto „řemesle“ se velmi dobře vyznají. Často proto působí jako vedoucí rozsáhlých mezinárodních ekonomických projektů. Při samotném obchodním jednání je obvyklé projednávat maximum možných bodů, včetně technických aspektů. Učiní-li obě strany závěr, předpokládá se, že se k němu není potřeba nadále vracet a obě strany jej respektují. Pokud obchodní partner nevyjádří opačný názor či

nevznese připomínky, předpokládá se, že s předloženým návrhem souhlasí. Nezapomínejte, že jednáte s příjemnými, ale tvrdými obchodníky. Není zvykem přijímat první nabídku – nenechte se zaskočit zjevně nevýhodným návrhem. Buďte připraveni vyjednávat, obeznamte se s konkurencí a nebojte se srovnávání.

Je vyjednávání s místními obchodníky jiné, ztěžují ho kulturní/náboženské/etnické odlišnosti?

Společnost v Británii je velmi pestrá, etnicky i nábožensky, ale nejpozději ve druhé generaci se všichni obyvatelé zpravidla považují v první řadě za Brity. Ačkoliv náboženské a etnické aspekty většinou nehrají v jednáních s britským partnerem zásadní roli, respekt k případným specifickým partnera je samozřejmě na místě.

Je důležité vzít si s sebou tlumočnicka?

Automaticky předpokládaným jazykem jednání je angličtina. Je proto vhodnější na jednání vyslat vlastního pracovníka, který jazykem vládne než s sebou brát tlumočnicka.

Jak je to s jazykovou vybaveností?

Předpokládaným jazykem jednání je angličtina, s ohledem na její rozšířenost a častý nezáměr britských občanů učit se cizím jazykům. V některých částech Skotska se vedle angličtiny (s někdy dosti odlišnou výslovností než je oxfordská verze jazyka) používá také gaelština, ta ale není úředním jazykem; ve Walesu je místy používána velština, zná ji však malá část populace. Z ostatních jazyků jsou používány mateřské jazyky místních etnických skupin.

Jak nakládají britští obchodníci s časem v rámci obchodního jednání?

Mezi zásadní obchodní zvyklosti v Británii patří dochvilnost. Při komunikaci s britskými firmami se očekává rychlá reakce, na písemnou/emailovou korespondenci je běžné odpovídat do 24 hodin po jejím obdržení. Dosavadní praxe však i nadále ukazuje, že je řada britských firem při písemném styku s českými firmami uváděna do rozpaků, neobdrží-li odpověď do 3–4 dnů.

Jak nakládají britští obchodníci s emocemi v rámci obchodního jednání?

Britové mají při jednání velmi profesionální přístup a tradičně neprojevují mnoho emocí. Neplácejte partnery po ramenu, nechápejte sympatické jednání jako výzvu k žoviálnosti. I dobře míněnými žertíky a neotřelými vtipy můžete snadno překročit hranice. Čas pro vřelejší konverzaci může přijít až při případném opakovaném setkání, ev. u podvečerní „pinty“ piva v případě úspěšně dotáženého obchodu.

Existují nějaké teritoriální rozdíly v obchodních jednáních uvnitř země (sever x jih, provincie)?

Žádné zásadní rozdíly v rámci Británie nejsou.

Je vhodné resp. obvyklé nabízet při obchodních jednáních alkohol?

Při jednání není obvyklé nabízet alkoholické nápoje. Úspěšně zrealizovaná spolupráce však může být završena - dohodnutou - podvečerní recepcí, pracovní večeří, či setkáním u „drinků“.

Existují nějaká komunikační tabu?

Za všech okolností buďte zdvořilí. Ptejte se, dávejte najevo, že nasloucháte, nepřerušujte protistranu, neved'te dlouhé monology. Rozkazovací způsob obejděte zdvořilejšími obraty, naučte se několik frází, které zjemňují nepříjemná sdělení.

Jak nejlépe komunikovat (osobně, e-mail, telefon atd.)?

Osobní jednání je základ úspěchu. Menší detaily je možné řešit přes telefon či email.

Jak se obléci na pracovní jednání?

Důležitý upravený vzhled, konzervativní oblečení a čistá kvalitní obuv. U dámských i pánských oděvů převažují tmavší odstíny.

Jak by měl vypadat ideální jednací tým (počet členů, věkové a genderové složení týmu, šéf týmu)?

Věk a genderové složení týmu nehraje zásadní roli a ani neexistuje ideální počet členů týmu. Doporučuje se přítomnost seniorního manažera pro zvýšení kredibility, ale bývá i zvykem přizvat firemní experty, kteří umějí zodpovědět případné technické detaily.

Je obvyklé obchodního partnera pozvat domů, resp. být pozván domů? Pokud ano, co je při takové návštěvě obvyklé, co čekat?

Není to obvyklé.

Jak pomáhají pro navázání kontaktů v zemi služby ekonomické diplomacie - obchodní mise, veletrhy či jiné nástroje?

V Británii je zapotřebí využívat všech dostupných cest a způsobů k oslovení obchodních partnerů. Účast na veletrhu zpravidla vede k navázání prvních kontaktů a otevření dveří, organizovány jsou proto jak oficiální české stánky na nejvýznamnějších veletrzích (typu DSEI, Farnborough International AirShow), tak menší účasti na strojírenských, sklářských a dalších veletrzích.

Velvyslanectví rovněž pořádá v rámci tzv. projektů ekonomické diplomacie (PROPED) sektorové mise českých firem v Británii, se zaměřením např. na zdravotnictví, nanotechnologie, IT či nápoje. Na velvyslanectví je také možné pořádat nejvýznamnější firemní akce, pokud mají sektorový charakter (tj. je prezentováno více českých firem ze stejného sektoru).

S ohledem na množství firem a tržní podstatu britské ekonomiky není přítomnost velvyslance nebo obchodního diplomata na jednáních individuálních firem (mimo výše uvedené akce) pravidlem, a je spíše vyhrazena pro jednání typu B2G (jednání se státními úřady, státními nebo velkými podniky, samosprávami apod.), případně nejvýznamnější obchodní příležitosti.

V Londýně také působí Česko-britská obchodní komora, která je vhodná pro networking a sdílení informací.

Co byste doporučili podnikatelům, kteří se do Británie chystají?

Britský trh je velmi náročný na kvalitu výrobků i služeb, ale také na úroveň podnikatelské etiky. Typické je dodržování zásady „fair play“, sjednaných lhůt a podmínek.

V seriózních podnikatelských kruzích stále platí, že čestné jednání je samozřejmostí. Lež je společensky nepřijatelná a dané slovo má hodnotu podepsané smlouvy. V obchodním styku je dodržování platebních podmínek věcí cti a lze se na ně většinou spolehnout. V každodenní praxi

bývají však častým a již dlouho kritizovaným nešvarem velkých firem platby po lhůtě splatnosti a tento trend se v poslední době zhoršuje. Hlavní obětí jsou drobní dodavatelé.

Doporučujeme ale také zdravou obezřetnost a důsledné prověřování potenciálních obchodních partnerů, zejména pokud komunikace probíhá na dálku. Všeobecné rozšíření angličtiny zneužívají podvodníci z celého světa, kteří se nezdědka vydávají za britské subjekty. V Británii je také maximálně zjednodušena registrace a zrušení firmy a ani samotná britská adresa obchodního partnera ještě nemusí nutně vypovídat o serióznosti majitele. Důvěryhodnost britské firmy proto doporučujeme vždy ověřit běžně dostupnými prostředky: v on-line obchodním rejstříku [Companies House](#), bankovní referencí, používání zajištěných způsobů platby. V případě jakýchkoliv pochybností se před odesláním zboží či platby neváhejte obrátit s žádostí o konzultaci i na velvyslanectví ČR v Londýně (dovolat se zpětně spravedlnosti může být s ohledem na zahlcení britské policie množstvím podvodů velmi obtížné).