

Особенности восточного этикета при подготовке к проведению внешнеторговых переговоров

Татьяна Ивановна РУБЦОВА,

кандидат экономических наук, доцент,
Всероссийская академия внешней торговли
(119285, Москва, ул. Пудовкина, 4А), кафедра публичного права -
доцент, тел.: 8 (495) 147-35-33,

УДК 339.5
ББК 65.428
Р-827

Юрий Анатольевич САВИНОВ,

доктор экономических наук, профессор, Всероссийская академия
внешней торговли (119285, Москва, ул. Пудовкина, 4А), кафедра
технологии внешнеторговых сделок - профессор,
тел.: 8(499) 147-94-37

Аннотация

Авторы рассматривают в статье необходимые шаги для подготовки к коммерческим переговорам с представителями бизнеса стран Востока, прежде всего с предпринимателями Китая. Они анализируют меры, осуществляемые в рамках предварительной встречи, роль визитных карточек, способы их вручения, способы установления комфортной доверительной обстановки для проведения деловых встреч. Особое внимание уделяется методам поддержания и развития беседы в предпереговорный период, а также вариантам решения сложных ситуаций, возникающих в процессе переговоров в результате неожиданно заданных вопросов.

Ключевые слова: переговоры, визитные карточки, женщины на переговорах, ответы на вопросы, официальные обеды, вопросы на переговорах.

Preparation foreign trade negotiations: features of Eastern etiquette

Tatyana Ivanovna RUBTSOVA,

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Russian Foreign Trade Academy
(119285, Moscow, Pudovkina, 4A), Department of public law - Assistant Professor,
Phone: 8 (495) 147-35-33,

Yuri Anatolievich SAVINOV,

Doctor of Economic Sciences, Professor, Russian Foreign Trade Academy (119285, Moscow,
Pudovkina, 4A), Department of foreign trade and international transactions - Professor,
Phone: 8(499) 147-94-37



Abstract

The authors consider in the article the necessary steps to prepare for Commerce program with representatives of business in the East, especially with Chinese entrepreneurship. They analyze measures implemented in the framework to dominate the meeting, ways of establishing a comfortable excessive impediment to business meetings. Particular attention is paid to the method of maintaining and developing the conversation during the preparation period, as well as the option of solving complex situations arising in the negotiation process as a result of unexpected questions.

Keywords: negotiations, visiting cards, women on the business talks, answers to questions, database questions at business talks.

ФОРМИРОВАНИЕ ПЕРВОГО ВПЕЧАТЛЕНИЯ ПРИ ВСТРЕЧЕ

Формирование о себе первого впечатления имеет большое значение для жителей Азии. Обязательным атрибутом делового человека является визитная карточка, которой не стоит пренебрегать. Если по роду своей деятельности предпринимателю необходимо общаться с клиентами, заключить сделки, оказать услугу или продать товар, то визитка станет верным помощником в бизнесе: она не даст забыть о вас потенциальному партнеру или клиенту. Благодаря ей осуществляется реклама себя и свою деятельность. По некоторым данным первое изготовление визиток началось в Китае в средние века. Тогда же с ними Европу познакомил великий мореплаватель Марко Поло. Во времена Людовика XIV визитки приобрели наибольшую популярность.

Стандартные современные визитки размером 5x9 см впервые появились в 18 веке. Сегодня их основная форма прямоугольная, иногда применяют скругленные углы. На визитке размещается контактная информация, при необходимости и перечень оказываемых услуг. Еще недавно дизайн визиток был ограничен строгими рамками. Так, к примеру, предпочтительными считались односторонние визитки белого цвета.

При встрече двух человек, а это относится и к бизнес сообществу, каждый немедленно оценивает язык другого человека, его уважительное отношение, то, как человек держится, его манеры, зрительный контакт, образование, возраст, компанию, где он работает и занимаемое в ней положение. Во многих азиатских языках имеются особые, выражающие почтение местоимения, отражающие уровень всех указанных качеств. Традиционное приветствие в Индии и Непале – Namaste («нама-стэ»), в Бангладеш, Малайзии и Пакистане – Salaam («салам»), в Таиланде – wai («вай»), в Китае, Кореи, Японии и Тайване, – поклоны.¹



Предприниматели из стран Азии придают языку тела большое значение, а также используют для невербальной коммуникации выражение лица. Контакт глаз, положение тела (поза), движение рук и ног, все эти сигналы способны посылать другим людям положительные и отрицательные эмоции. И здесь, европейцы, могут и ошибиться, поскольку оценить ситуацию с позиций азиатской культуры бывает трудновато. Например, при знакомстве, приветствии, при разговоре, европейцы обычно смотрят в глаза друг другу. Они могут похлопать по плечу, дружески обнять, надеть на лицо радостную улыбку, засунуть руки в карманы брюк, и все это будет воспринято в своей культурной среде вполне нормальным поведением. Даже, если это будет выглядеть не совсем искренне. Что же касается представителей стран Азии, будь то японцы, пакистанцы, сингапурцы, корейцы или представители китайского бизнеса, такое наше поведение будет расценено отрицательно со всеми вытекающими из этого последствиями вплоть до впечатления полного проявления неуважения к азиатской стороне.

Большинство предпринимателей стран Азии ощущают неловкость, когда их поглаживают или похлопывают по спине. По большей части они не являются любителями прикосновений и четко соблюдают расстояние при общении с незнакомыми людьми. Японцы не стоят слишком близко к другим и не проявляют эмоции на людях. Что же касается улыбки, то она может означать и гнев, и радость, печаль и удовольствие. Это зависит от конкретной ситуации.² Малазийцы также не одобряют публичного проявления теплых чувств. Улыбка и смех могут выражать смущение или гнев, а совсем не обязательно радость. Проходя мимо кого-то, малазийцы делают небольшой поклон, тем самым говоря, – «прошу прощения». С их точки зрения, руки, спрятанные в карманы брюк, сообщают о раздражении собеседника, а демонстрация ног или подошвы обуви расценивается как грубость.³ Бангладешцы, разговаривая с людьми высокого статуса, держаться на большом расстоянии от них. Таким образом они выражают свое уважение. С партнерами по бизнесу одинакового статуса с ними они разговаривают на близком расстоянии. Сами бангладешцы не любят улыбаться, а вашу улыбку могут посчитать как признак наивности.⁴ Примерно так же ведут себя китайские и гонконгские бизнесмены. Они не любят объятий на людях, похлопываний по спине и, тем более поцелуев. Всего того, что присуще европейской культуре.⁵ Всегда позволяйте индонезийцу первым вас хлопнуть по плечу, но не по спине, проявлять дружелюбие другими жестами. Сами не держите руки в карманах брюк, или на бедрах, это будет считаться оскорбительным. Во избежание конфликта, индонезийцы не говорят прямо, не принуждайте их признавать ошибки и говорить «нет». Следите за хозяином встречи и следуйте общепринятым на Востоке правилам. В отличие от многих азиатских бизнесменов, филиппинские бизнесмены общительны, улыбкивы и допускают прикосновения в деловой атмосфере чаще, чем представители других азиатских культур.⁶

Итак, будьте сдержаны во всем: в речи, поведении, одежде. Никогда пристально не смотрите на человека, не стойте и не сидите в развязной позе, следите за положением рук и ног, не проявляйте откровенного неуважения к азиатским партнерам. Внимательно смотрите за поведением принимающей стороны, она безусловно создаст комфортную атмосферу не только для себя, но и для вас.

БУДЬТЕ ВСЕГДА ГОТОВЫ К БОЛЬШОМУ КОЛИЧЕСТВУ ВОПРОСОВ СО СТОРОНЫ ВОСТОЧНЫХ ПАРТНЕРОВ

Ничто ни дает возможности так хорошо узнать людей, как теплая дружеская беседа.⁷ В Азии ведение беседы считается искусством, и жители Азии гордятся своим мастерством собеседника. Большинство из них прекрасно осведомлены о текущих событиях в мире и с удовольствием задают вопросы о жизни в вашей стране. На встречах в формальной и неформальной обстановке, разговорив партнера, азиатские коллеги склонны задавать множество частных вопросов. Прежде чем перейти к деловой части переговоров, им крайне необходимо установить доверительные отношения с противоположной стороной, а это возможно сделать только, узнав о партнере как можно больше. Особенно их интересует личная жизнь партнера. Уклонение от ответов на такие вопросы, как: «Сколько денег вы зарабатываете?», «Сколько у вас детей?», «Вы женаты?» и т.д., может привести к недоумению, сбить выстраиваемую дружескую атмосферу и отношения доверия.

Однако сами же китайские, гонконгские, малазийские или индонезийские бизнесмены с удовольствием дадут ответы на ваши аналогичные вопросы.⁸ Если же протокольная часть беседы прошла успешно и взаимный контакт удалось установить, то обе стороны могут переходить к деловой беседе. И здесь важно не ошибиться, и учесть, что не следует задавать азиатской стороне открытые вопросы, на которые она будет вынуждена отвечать прямо «да» или «нет». Такое ведение беседы считается дурным тоном. Когда гонконгцы, которые любят рассказывать иносказательные истории громко и быстро с шутками и анекдотами, ответят вам «о кей», это вовсе не означает, что «мы согласны». Они просто хотят сказать вам, – «мы подумаем». Индийцы, индонезийцы, филиппинцы и пакистанцы также часто отвечают уклончиво. Когда он или она говорят «я постараюсь», это всегда означает «нет».⁹ Различие между представителями бизнеса этих стран заключается в различной манере вести разговор и реагировать на шутки. И, если филиппинцы говорят негромко, сдерживая эмоции, то корейцы ведут разговор на более высоких тонах даже, чем, например, новозеландцы. И шутки последних менее саркастичны, чем у сингапурцев. В Японии при встрече вы можете столкнуться с проявлением довольно длительного молчания. Это нормально. Не прерывайте его, азиаты очень ценят чуткость и терпение. Японцы сами начнут разговор и тоже могут задать много аналогичных личных вопросов, может быть не сразу, а через некоторое время. Таким образом, они пытаются завоевать ваше расположение и создать приятную рабочую атмосферу. Поддержите их в этом.



СТАРАЙТЕСЬ СОХРАНИТЬ НЕВОЗМУТИМОСТЬ И СПОКОЙСТВИЕ ВО ВСЕХ СЛОЖНЫХ СИТУАЦИЯХ

Жители Азии чрезвычайно чувствительны к отсутствию почтительности, а также критическим замечаниям, особенно на публике. Поэтому очень важно не делать и не говорить ничего такого, что могло бы привести «к потере лица» вашего азиатского партнера. Если вы совершите такую оплошность, то будьте уверены, что это все будет засчитано против вас. Поскольку в странах Азии преобладает групповая культура, то азиаты прилагают громадные старания для сохранения не только собственного «лица», вашего «лица», но и общей репутации.¹⁰

В ситуацию можно попасть из-за, например, незнания тонкостей культуры общения. В Азии, чем выше статус, тем тише он или она должны говорить. Азиаты понижают голос, когда хотят что-то выделить или беседа приобретает напряженный оттенок. Повышенный тон и громкий разговор считаются грубым и неуважительным поведением. Так, например, в Бангладеш, громкая речь считается невежливой. Бизнесмены используют мягкий, размеренный тон с цветистыми выражениями, которые считают изысканными. И на европейского партнера могут легко обидеться из-за шутки или сарказма.¹¹ Европейским партнерам свойственно повышать голос, когда их не понимают или они пытаются что-то доказать азиатам. Азиаты такое поведение не одобряют. Однако бывают и исключения. Например, бизнесмены из Гонконга говорят быстро и громко, но от вас ожидают тихой, спокойной и мало эмоциональной беседы.¹²

Разговаривая с китайцами, никогда не ставьте их в тупик, не критикуйте и не противоречьте на людях. Вы подвергните сделку риску, если вынудите китайского партнера ответить вам «нет». Для сохранения «лица» китайские бизнесмены предпочитают говорить «посмотрим», «может быть». Китайцы ценят юмор, но, как правило, шутки в одной культурной среде бывают мало понятны в другой культурной среде. Не показывайте своего раздражения индийским бизнесменам, если вам скажут, что чего-то сделать нельзя. Лучше повторить просьбу или предложение с улыбкой и попросить помощи в решении рассматриваемого вопроса. Для индонезийцев большое значение имеет статус. Люди с более высоким положением ведут себя с теми, кто ниже их по званию и должности авторитарно. Руководитель, который ведет себя на переговорах по-дружески со своими подчиненными и на равных их озадачивает. Они недоумевают, что может создать дополнительные сложности в процессе переговоров.¹³ Давайте японским бизнесменам всегда начинать разговор первыми. И, если они будут долго говорить о пустяках, то не останавливайте их. Не прерывайте и не произносите им, давайте «будем ближе к делу». Этого никогда не следует делать. Малазийцы не простят вам критики в присутствии третьих лиц, они не прощают того, кто ставит другого в неловкую ситуацию.¹⁴ Пытайтесь сохранить терпение в случаях, когда пакистанские бизнесмены, которые любят

медленное течение дел, привели вас в изнеможение. Не форсируйте процесс, не используйте тактику давления, это ситуацию не улучшит, пакистанцы торопиться не любят. Что же касается филиппинских деловых людей, то попасть с ними в неприятное положение можно, даже если вы произнесли в их адрес комплимент, а он оказался неискренний. Тонкая натура азиата вполне улавливает в голосе искренность или неискренность. Кроме того, возможен вариант, когда вы неправильно среагировали на филиппинцев, которые будут смеяться в ответ на печальную историю или неприятную новость. Таким образом, они просто снимают напряжение от создавшейся ситуации.¹⁵ Покровительственный или презрительный вид при работе с корейской стороной, разрушает успех на взаимовыгодное сотрудничество. Кроме того, забудьте об улыбке, корейцы считают ее во время делового совещания проявлением легкомыслия. Они могут начать вести себя агрессивно и резко. И здесь, вам понадобится выдержка, хладнокровие и другие христианские добродетели.¹⁶

НЕОБХОДИМОСТЬ УЧИТЫВАТЬ ГЕНДЕРНЫЙ СОСТАВ ПРИ СОСТАВЛЕНИИ ДЕЛЕГАЦИИ

В европейских странах считается, что по причине традиционного гендерного неравенства во многих странах Азии, в азиатском обществе не приветствуются женщины, занимающиеся бизнесом. Доктрина Конфуция подчеркивает, что женщины должны подчиняться мужчинам. Один из ее основных принципов гласит, что: «Добродетель женщины состоит в послушании отцу, мужу и сыну». Такие традиции не способствуют предоставлению женщинам одинаковых прав с мужчинами образовательных и профессиональных возможностей. Отрицательное отношение азиатов к женщинам, в основном направлено против своих соотечественниц, а не представительниц делового мира Запада. Хотя трудности восприятия женщины-бизнесмена имеет место и поныне. Например, в Бангладеш, у европейских бизнес-леди могут возникнуть осложнения во время деловых встреч, там все-таки предпочитают иметь контакты с мужчинами бизнесменами.¹⁷ Несмотря на то, что в конституциях Индии и Индонезии закреплён принцип равенства полов, в реальной жизни воплощение этого принципа весьма условно. Активное участие в переговорном процессе женщин не приветствуется.¹⁸ В этих странах доля женщин, занимающих высокие посты в бизнесе, составляет всего 6% от работающего населения.

В Китае трудно заключать сделки с западными представителями обоего пола.¹⁹ Интересный факт, что среди китайских участников переговоров все-таки могут быть женщины, которым отводится роль критиков и людей, которые негативно реагируют на предложения.²⁰ Что же касается Гонконга, Филиппин или Сингапура, то деловые женщины там современны и европеизированы. Они работают в правительстве, бизнесе, торговле наравне с мужчинами, поэтому проблемы ведения



переговоров с участием деловых женщин малозначительны.²¹ Может быть чуть хуже ситуация в Австралии и Новой Зеландии, где доля женщин на руководящих постах в бизнесе более 12%.²²

Япония – страна, где доминируют мужчины. Японская культура предписывает мужчинам и женщинам строгие роли, определяющие все их поведение. Несмотря на то, что работающих женщин довольно много (40%), но бизнес-карьеру им сделать довольно трудно. Большинство руководителей высшего звена – это мужчины. И процесс переговоров тоже ложиться в основном на их плечи. «Офисные леди», несмотря на хорошее образование и профессиональные навыки, играют второстепенную роль.²³ В отличие от деловых женщин других восточных стран, малазийские женщины играют значительную роль в развитии бизнеса своей страны, при этом активно участвуя в переговорах. Пакистанская интерпретация исламских законов дает большую власть мужчин над женщинами. Это, безусловно, отражается и на деловых отношениях, в которых участвуют пакистанские женщины. У европейских женщин будут проблемы с ведением бизнеса в Пакистане.²⁴ В Южной Корее мужчинам принадлежит пальма первенства практически во всех сферах их деятельности. Женщины не занимают ведущих постов ни в бизнесе, ни в правительстве. Отсюда у европейских женщин и возникают трудности во время ведения бизнеса с южно-корейскими бизнесменами.²⁵ И здесь, как и в любой азиатской стране, необходима неторопливость, уважение к партнеру и, конечно, знание истории, культуры и обычаев страны.

НЕФОРМАЛЬНЫЕ ВСТРЕЧИ – ПУТЬ К РАЗВИТИЮ БИЗНЕСА

Всегда хорошо посмотреть и пообщаться с кем-либо в менее формальной обстановке, а не в здании офиса. При этом никогда не следует забывать, кого вы в данный момент представляете и с кем вы разговариваете.

И здесь национальные культурные традиции могут сыграть решающую роль. Особенно это касается бизнес-партнеров из Азии. Цель мероприятий – социализация, так делайте это. Встречаясь с одними и теми же людьми, вы не сможете познакомиться с другими людьми, и будете от них закрыты. Расширяйте горизонты, меняйте состав участников и даже устраивайте совместное общение с супругами, для того чтобы выстроить надлежащую сеть общения и взаимосвязей, как это практикуется в деловом мире азиатов.

Для эмоционального характера таких встреч нейтральные помещения офисов не подходят, и они с удовольствием переносят официальные встречи в кафе и рестораны, превращая их в неформальные. И здесь деловым партнерам нужно запастись временем, терпением и снисходительностью. Западный девиз: «Время – деньги», для арабских стран становится не актуален. Жен приглашают редко.

В одних азиатских странах существует традиция участия супругов в неформальных встречах, а в других – нет. В Малайзии, если за столом не будут обсуж-

даться дела, на обед (но только не на ланч) малайцы приглашают жен.²⁶ Однако традиционные тайские деловые вечеринки со сказочным обедом предназначены только для мужчин. Жены остаются дома. В Сингапуре не принято приходить на деловые обеды и бизнес-ланчи с женами, а на Кипре это вполне допустимо.

В отличие от европейских стран, в азиатских странах принято на ланч или обед приглашать лично. Помните, что приглашать следует два или три раза. Если вы были приглашены на обед, то до своего отъезда устройте ответный прием примерно такого же уровня. Обязательно передайте приглашение женам своих коллег.

В том же Китае, Индии, Японии или Гонконге, если вы наелись, то принято оставлять немного чая в чашке или пищи на тарелке после каждой смены блюд. Это служит знаком того, что вы высоко цените щедрость хозяина.²⁷ В Малайзии, чтобы отказаться от добавки держат руку над тарелкой или бокалом и говорят: «Нет, благодарю Вас».

В каждой стране свои правила, относительно пищи, оставленной на тарелке. Узнайте о них заранее, чтобы обеспечить деликатность и избежать проблем с пищеварением. В некоторых странах можно оскорбить хозяев тем, что вы все не доели. К таким странам, например, относится Вьетнам, где принято не отказываться ни от второй порции еды, ни от третьей. Вы можете, нахваливая блюда, говорить о том, как вы наелись. Не берите вторую порцию блюда до тех пор, пока не попробуйте все предложенные варианты²⁸. В Индонезии, чтобы подать знак, что вы сыты, следует недоеденную пищу отложить на одну сторону тарелки и положить ваши вилку и нож вниз «лицом» параллельно друг другу с другой стороны.²⁹

Если же подают одно блюдо за другим, то в Китае в течение обеда их можно насчитать 10-12 перемен блюд, в Гонконге 8 - 14 блюд, в Южной Корее их предложат не меньше дюжины, а на Тайване и все двадцать. Что же касается самого окончания трапезы, то сигналом к завершению трапезы в Гонконге является подача апельсинов или других фруктов, в Китае – подача супа, в Непале – главного блюда дня, а в Японии – подача зеленого чая.³⁰ На Тайване хозяева также предлагают гостям в конце мероприятия чай. В Европе таким сигналом считается подача чая и кофе. Однако в Великобритании концом трапезы может послужить и поднятие вверх хозяином своей салфетки.³¹

Из представителей азиатских стран, новозеландцы и австралийцы больше всех любят приглашать гостей домой на вечерний чай, барбекю или обед. За столом принято проявить вежливость и все угощение попробовать, а потом предложить помочь с посудой. Гости должны попрощаться с хозяевами примерно через час после выхода из-за стола.³²

Где бы вы ни общались с коллегами, клиентами, партнерами, выстраивайте свое время так, чтобы не тратить слишком много времени на одного человека или группу людей. Примерное время общения, с точки зрения этикета, составляет от



4-7 минут. Ищите тех, кто не проявляет к вам интереса. Это может быть, конечно, и неприятно, но постарайтесь сделать это. Если вы видите кого-нибудь, одиноко стоящего, постарайтесь вовлечь его в беседу.

Безусловно, к выше перечисленному можно добавить и страновые пристрастия. Например, в Китае не говорят о разводах и не сравнивают различные культуры и религии на территории страны. В Индии не обсуждают Махатма Ганди, отношения с Пакистаном, не критикуют индийских обычаев и не допускают похвальных отзывов об индийских детях, боясь навлечь «дурной глаз».³³ К обсуждению этой же темы крайне отрицательно относятся и в Эфиопии, Сенегале, ЮАР и Египте³⁴. Тем не менее, сами индийцы любят задавать много вопросов личного характера, как способ поближе с вами познакомиться. Если вы не хотите отвечать, то скажите что-нибудь неопределенное, улыбнитесь и произнесите: «В моей стране такой вопрос показался бы странным». В Индонезии самая большая тема для беседы – этнические разногласия. Если вы еще при разговоре стоите, держа руки в карманах или на бедрах, то можете вдвойне оскорбить партнера. Если же сидите, то помните, что нельзя скрещивать ноги и класть лодыжку на колено, ступни ног должны обязательно упираться в пол. Иначе вернуть расположение будет просто невозможно. Японцы спокойно могут обсуждать, например, вашу внешность, но почтут за оскорбление всяческие рассуждения о внешности самих японцев. Отрицательно на партнерских отношениях скажется и критика японской культуры. Во Вьетнаме, как и в Гонконге, стараются не акцентировать внимание ни на чьих смертях, ни на несчастных случаях. Вьетнамцы считают, что обсуждая такие печальные темы, можно привлечь дополнительные несчастья. Разговоры о проблемах окружающей среды, также стоят за рамками дозволенного. Эта же тема для беседы неприемлема и в Малайзии. В Таиланде считается преступлением критиковать или поносить королевскую семью. Покидайте группу тогда, когда вы закончили что-либо говорить, а не когда кто-нибудь другой закончил говорить. Это позволит обеспечить вам более мягкий уход с приема.

И, наконец, мир сейчас стал значительно чувствительнее, чем раньше. И игнорирование правил должного поведения сегодня прощается гораздо реже, чем когда-либо. Ошибки очень дорого стоят. Вполне возможно, что ваши партнеры расценят ваши действия, как неподходящие, пусть даже вы и не желали ничего плохого, а просто оказались не в курсе национальных тонкостей. Но всегда следует помнить, что ваши конкуренты вполне могут продемонстрировать соответствующую сообразительность и находчивость и показать достойное поведение, в котором будут учтены не только этикетные правила, но и национальные особенности поведения. Как жители мира, и как хорошо осведомленные и информированные сотрудники своих компаний, очень важно понимать и ценить не только важность международного этикета и протокола, но и национальные верования и традиции, соблюдение которых положительно влияет на подписание контрактов и на заключение сделок с азиатскими партнерами.

ПРИМЕЧАНИЯ:

- ¹ См. подробнее: Грихилт Ники. Индия. Путеводитель по обычаям и этикету. - М.: АСТ, Астрель, 2008. - 160 с., Кинг Виктор. Малайзия. Обычаи и этикет. - М.: АСТ, 2009. - 96 с., Джонс Роджер. Таиланд. Путеводитель по обычаям и этикету. - М.: АСТ, Астрель, 2006. - 160 с., Мейсон Кэролайн, Мюррей Джеффри. Китай. Обычаи и этикет. - М.: АСТ, Астрель, 2009, - 96 с., Морсбах Гельмут. Япония. Обычаи и этикет. - М.: АСТ, Астрель, 2008. - с.96,
- ² Босрок Мэри Мюррей. Бизнес по-азиатски. - Ростов-Дон, «Феникс», 2008, с.188
- ³ Там же, 2008, с.208
- ⁴ Там же, 2008, с. 98
- ⁵ Там же, 2008, с.137
- ⁶ Там же, 2008, с.238
- ⁷ См. подробнее: Кинг Ларри. Как разговаривать с кем угодно, когда угодно, где угодно. - М.: «Альпиша паблишер», 2017. - 204 с.
- ⁸ Босрок Мэри Мюррей. Указ. соч., 2008, с.114
- ⁹ Босрок Мэри Мюррей. Указ. соч., 2008, с.153,169
- ¹⁰ Босрок Мэри Мюррей. Указ. соч., 2008, с.28., См подробнее: Кенниди Гэвин. Переговоры - М.: «Альпина Паблишер», 2017. - 410 с.
- ¹¹ Босрок Мэри Мюррей. Указ. соч., 2008, с.98
- ¹² Там же, 2008, с.136
- ¹³ Там же, 2008, с.178
- ¹⁴ Там же, 2008, с.215.
- ¹⁵ Там же, 2008, с.273
- ¹⁶ Там же, 2008, с.277.
- ¹⁷ Там же, 2008, с.107
- ¹⁸ Там же, 2008, с. 163
- ¹⁹ Там же, 2008, с. 131
- ²⁰ Там же, 2008, с.130
- ²¹ Там же, 2008, с.147, 247, 260
- ²² Там же, 2008, с.346
- ²³ Там же, 2008, с.200
- ²⁴ Там же, 2008, с.232.
- ²⁵ Там же, 2008, с.279
- ²⁶ Там же, 2008, с.215
- ²⁷ Там же, 2008, с.121
- ²⁸ Там же, 2008, с.126
- ²⁹ Сондерс Грехем. Индонезия. Обычаи и этикет. - М.: АСТ, Астрель, 2009, с.53.
- ³⁰ Босрок Мэри Мюррей. Указ. соч., 2008, с.189, с.288, См. Сунил Кумар Джха. Непал. Обычаи и этикет. - М.: АСТ, Астрель, 2009, с.77
- ³¹ Босрок Мэри Мюррей. Путеводитель по обычаям и этикету. Европа. - М.: Астрель, 2007, с.656
- ³² Босрок Мэри Мюррей. Бизнес по-азиатски. - М.: Ростов-Дон, Феникс, 2008, с.354
- ³³ Там же, 2008, с.154
- ³⁴ Цемме Ханна Верена. Современный этикет на все случаи жизни. - М.: Гелеос, 2008, с.237



БИБЛИОГРАФИЯ:

- Босрок Мэри Мюррей. Бизнес по-азиатски. - М.: Ростов-Дон, Феникс, 2008. - 410 с.
- Босрок Мэри Мюррей. Путеводитель по обычаям и этикету. Европа. - М.: Астрель, 2007. - 416 с.
- Грихильт Ники. Индия. Путеводитель по обычаям и этикету. - М.: АСТ, Астрель, 2008. - 160 с.
- Джонс Роджер. Таиланд. Путеводитель по обычаям и этикету. - М.: АСТ, Астрель, 2006. - 160 с.
- История визитных карточек и визитниц // <http://mygazeta.com/%D0%B6%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D1%8C/%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%8F-%D0%B2%D0%B8%D0%B7%D0%B8%D1%82%D0%BD%D1%8B%D1%85-%D0%BA%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%BE%D1%87%D0%B5%D0%BA-%D0%B8-%D0%B2%D0%B8%D0%B7%D0%B8%D1%82%D0%BD%D0%B8%D1%86.html>
- Кинг В. Малайзия. Обычаи и этикет. - М.: АСТ, Астрель, 2009. - 96 с.
- Мейсон Кэролайн, Мюррей Джеффри. Китай. Обычаи и этикет. - М.: АСТ, Астрель, 2009. - 96 с.
- Мосбах Гельмут. Япония. Обычаи и этикет. - М.: АСТ, Астрель, 2008. - 96 с.
- Пост П., Пост А., Пост Л. Деловой этикет от Эмили Пост. Полный свод правил для успеха в бизнесе. - М.: Эксмо, 2016. - 384 с.
- Сондерс Грехем. Индонезия. Обычаи и этикет. - М.: АСТ, Астрель, 2009. - 128 с.
- Сунил Кумар Джха. Непал. Обычаи и этикет. - М.: АСТ, Астрель. - 96 с.
- Хитрости идеальной визитки // <http://mygazeta.com/%d0%b6%d0%b8%d0%b7%d0%bd%d1%8c/%d1%85%d0%b8%d1%82%d1%80%d0%be%d1%81%d1%82%d0%b8-%d0%b8%d0%b4%d0%b5%d0%b0%d0%bb%d1%8c%d0%bd%d0%be%d0%b9-%d0%b2%d0%b8%d0%b7%d0%b8%d1%82%d0%ba%d0%b8.html>
- Цемме Ханна Верена. Современный этикет на все случаи жизни. - М.: Гелеос, 2008. - 227 с.
- A Brief History of Business Cards // <http://www.designfloat.com/blog/2012/04/02/history-business-cards/>
- The history of business cards : four centuries of Introductions // <http://sagemedia.ca/articles/the-history-of-business-cards-four-centuries-of-introductions/>

BIBLIOGRAFIJA:

- Bosrok Mjeri Mjurrej. Biznes po-aziatski. - M.: Rostov-Don, Feniks, 2008. - 410 s.
- Bosrok Mjeri Mjurrej. Putevoditel' po obyčajam i jetiketu. Evropa. - M.: Astrel', 2007. - 416 s.
- Grihil't Niki. Indija. Putevoditel' po obyčajam i jetiketu. - M.: AST, Astrel', 2008. - 160 s.
- Dzhons Rodzher. Tailand. Putevoditel' po obyčajam i jetiketu. - M.: AST, Astrel', 2006. - 160 s.
- Istorija vizitnyh kartoček i vizitnic // <http://mygazeta.com/%D0%B6%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D1%8C/%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%8F-%D0%B2%D0%B8%D0%B7%D0%B8%D1%82%D0%BD%D1%8B%D1%85-%D0%BA%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%BE%D1%87%D0%B5%D0%BA-%D0%B8-%D0%B2%D0%B8%D0%B7%D0%B8%D1%82%D0%BD%D0%B8%D1%86.html>

<http://mygazeta.com/%d0%b6%d0%b8%d0%b7%d0%bd%d1%8c/%d1%85%d0%b8%d1%82%d1%80%d0%be%d1%81%d1%82%d0%b8-%d0%b8%d0%b4%d0%b5%d0%b0%d0%bb%d1%8c%d0%bd%d0%be%d0%b9-%d0%b2%d0%b8%d0%b7%d0%b8%d1%82%d0%ba%d0%b8.html>

King V. Malajzija. Obychai i jetiket. - M.: AST, Astrel', 2009. – 96 s.

Mejson Kjerolajn, Mjurrej Dzheffri. Kitaj. Obychai i jetiket. - M., AST, Astrel', 2009. – 96 s.

Mosbah Gel'mut. Japonija. Obychai i jetiket. - M.: AST, Astrel', 2008. – 96 s.

Post P., Post A., Post L. Delovoj jetiket ot Jemili Post. Polnyj svod pravil dlja uspeha v biznese. - M.: Jeksmo, 2016. – 384 s.

Sonders Grehem. Indonezija. Obychai i jetiket. - M.: AST, Astrel', 2009. – 128 s.

Sunil Kumar Dzhha. Nepal. Obychai i jetiket. - M.: AST, Astrel'. - 96 s.

Hitrosti ideal'noj vizitki // <http://mygazeta.com/%d0%b6%d0%b8%d0%b7%d0%bd%d1%8c/%d1%85%d0%b8%d1%82%d1%80%d0%be%d1%81%d1%82%d0%b8-%d0%b8%d0%b4%d0%b5%d0%b0%d0%bb%d1%8c%d0%bd%d0%be%d0%b9-%d0%b2%d0%b8%d0%b7%d0%b8%d1%82%d0%ba%d0%b8.html>

Cemme Hanna Verena. Sovremennyj jetiket na vse sluchai zhizni. - M.: Geleos, 2008. – 227 s.

