

# HET MANAGEN VAN CULTUURVERSCHILLEN EN TAALPROBLEMEN BIJ HET INTERNATIONAAL ZAKENDOEN

---



**Drs. Maarten H. Rijkens**  
**22 mei 2007**



# INTRODUCTIE RIJKENS

---

- ***ECONOMIE GESTUDEERD IN ROTTERDAM EN ST. GALLEN***
- ***32 JAAR GEWERKT BIJ HEINEKEN***
- ***1980-1983 U.S.A., 1984-1987 CANADA, 1988-1991 SINGAPORE***
- ***1991-2002 DIRECTEUR ASIA PACIFIC***
- ***2002-2004 DIRECTEUR CENTRAAL- EN OOST EUROPA***

# INTRODUCTIE RIJKENS (2)

---



- ***BOEKJE GESCHREVEN: "I ALWAYS GET MY SIN"***
- ***OVER HET BIZARRE ENGELS VAN NEDERLANDERS***
- ***"I HATE YOU ALL HEARTILY WELCOME"***
- ***"I ALWAYS GET MY SIN"***
- ***"I AM HAVING MY FIRST PERIOD"***
- ***185.000 VERKOCHT, 29e DRUK***
- ***17 WEKEN OP DE TOP 10, 64 WEKEN OP DE TOP 60***

# STELLING

---



- ***ALS MENSEN UIT EEN KLEIN LAND MOETEN WIJ DE WERELD IN EN OM SUCCESVOL TE ZIJN MOETEN WIJ CULTUURVERSCHILLEN BEGRIJPEN, TAALPROBLEMEN ONDERKENNEN EN JOINT VENTURES (JV's) AANGAAN***

# STELLING NOGMAALS

---



- ***KLEIN LAND MOET DE WERELD IN***
- ***CULTUURVERSCHILLEN BEGRIJPEN***
- ***TAAALPROBLEMEN ONDERKENNEN***
- ***JOINT VENTURES (JV's) AANGAAN***

# STELLING

---

- ***KLEIN LAND MOET DE WERELD IN***
- ***CULTUURVERSCHILLEN BEGRIJPEN***
- ***TAALPROBLEMEN ONDERKENNEN***
- ***JOINT VENTURES (JV's) AANGAAN***

# KLEIN LAND MOET DE WERELD IN

---



- ***NEDERLAND IS EEN KLEIN LAND***
- ***WE HEBBEN MEER BUITENLAND***
- ***WIJ ZIJN ALTIJD DE WERELD INGETROKKEN (VOC)***
- ***WE SPREKEN ONZE TALEN (TOCH?)***
- ***WIJ ZIJN EEN ONDERNEMEND VOLK***

# KLEIN LAND MOET DE WERELD IN

---



- ***WE GAAN DAAR WAAR DE GROEI IS***
- ***CHINA, INDIA, CENTRAAL- EN OOST EUROPA***



# STELLING

---

- ***KLEIN LAND MOET DE WERELD IN***
- ***CULTUURVERSCHILLEN BEGRIJPEN***
- ***TAAALPROBLEMEN ONDERKENNEN***
- ***JOINT VENTURES (JV's) AANGAAN***

# CULTUURVERSCHILLEN BEGRIJPEN

---



- ***ALS VOORBEELD KAN DIENEN:***

***WEST vs OOST***

- ***DEZE VERSCHILLEN TONEN AAN DAT WE  
MOETEN PROBEREN CULTUURVERSCHILLEN  
TE BEGRIJPEN***

# CULTUURVERSCHILLEN (1 EN 2)

---

## *WEST*

---

## *OOST*

---

### • *PROFIEL*

❖ *GROOT*

❖ *KLEINER*

❖ *LAWAAIIG*

❖ *INGETOGEN/*

❖ *OP ALLES EEN  
ANTWOORD*

*RUSTIG*

• *FORMALITEIT/ HOE  
LANG HET DUURT  
VOORDAT JE IEMAND  
KENT*

❖ *MINDER FORMEEL*

❖ *VEEL FORMELER*

❖ *SNEL "TO THE  
POINT"*

❖ *TRADITIONEEL*

# CULTUURVERSCHILLEN (3 T/M 5)

---

## *WEST*

---

## *OOST*

---

• **FORMALITEIT/  
WANNEER JE ZAKEN  
KUNT DOEN**

❖ **METEEN**

❖ **EERST ELKAAR GOED  
LEREN KENNEN**

**DIRECTHEID**

❖ **"TO FALL WITH THE  
DOOR IN HOUSE"**

❖ **ZEER INDIRECT**

❖ **"HI: IS YOUR  
COMPANY FOR  
SALE?"**

❖ **JAPANNERS NA 5  
JAAR: "SO, SO"**

❖ **ZEER DIRECT**

• **HIERARCHIE**

❖ **ROMMELIG**

❖ **ZEER FORMEEL**

❖ **COLLEGIAAL**

❖ **SENIORITEIT**

❖ **GEZELLIG**

❖ **CHAIRMAN-TO-CH.**

# CULTUURVERSCHILLEN (6 t/m 8)

---

## *WEST*

---

## *OOST*

---

### • *FAMILIARITEIT*

- ❖ *FAMILIAAR*
- ❖ *EXTROVERT*
- ❖ *OPSCHEPPEN*
- ❖ *SUCCES*

- ❖ *INGETOGEN*
- ❖ *INTROVERT*
- ❖ *BESCHEIDEN*
- ❖ *GERESERVEERD*

### • *POCHEN*

- ❖ *"BIJ ONS IS ALLES BETER"*

- ❖ *BESCHEIDEN*
- ❖ *INGETOGEN*

### • *LACHEN*

- ❖ *LACHEN = "HET IS LEUK"*

- ❖ *LACHEN IS OOK: VERLEGENHEID*

# CULTUURVERSCHILLEN (9 EN 10)

---

## *WEST*

---

## *OOST*

---

### • *ELKAAR AANRAKEN*

- ❖ *AANRAKEN*
- ❖ *HANDEN SCHUDDEN*
- ❖ *OMHELZEN*
- ❖ *ZOENEN*
- ❖ *MAN / VROUW*

### ❖ *AFSTAND HOUDEN*

### • *STEMGELUID*

- ❖ *MET LUIDE STEM SPREKEN*
- ❖ *OP DE TAFEL SLAAN*
- ❖ *ONGEMAKKELIJK ZIJN*

- ❖ *HOE BELANGRIJKER*
- ❖ *HOE RUSTIGER*
- ❖ *HOE MEER FLUISTEREN*

# CULTUURVERSCHILLEN (11 EN 12)

---

## *WEST*

---

## *OOST*

---

### • *LOSS OF FACE*

- ❖ *BAAS*
- TEGENSPREKEN*
- ❖ *GAST UITLACHEN*

- ❖ *NOOIT!!*
- ❖ *GEZICHTSVERLIES*

### • *LOKALE GEBRUIKEN*

- ❖ *CADEAU UITPAKKEN*
- ❖ *NAAR IEMAND*
- WIJZEN*
- ❖ *"U HEEFT HEERLIJK*
- GEKOOKT"*

- ❖ *NIET UITPAKKEN*
- ❖ *NIET MET JE VINGER*
- WIJZEN*
- ❖ *BOEREN*

# CULTUURVERSCHILLEN (13)

---

## ***WEST***

---

## ***OOST***

---

### ***•JA/ NEE ZEGGEN***

***❖ BETEKENT:  
MISSCHIEN***

***❖ ZEGT: JA***

***❖ BETEKENT: NEE***

***❖ ZEGT: MAY BE***

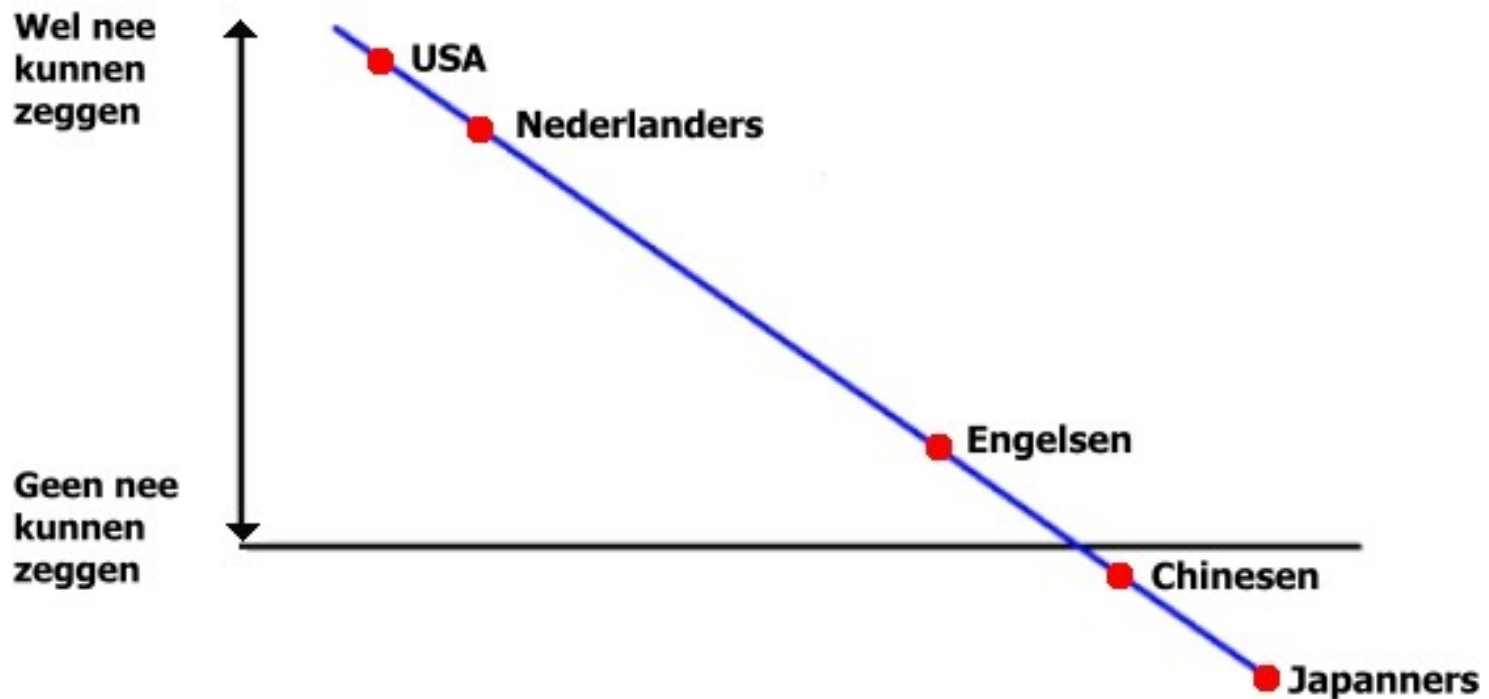
***❖ ZEGT NOOIT: NEE***



# CULTUURVERSCHILLEN (14)

## GEEN "NEE" KUNNEN ZEGGEN

---



# CULTUURVERSCHILLEN: TENSLOTTE

---

- ***BLIJF JEZELF***
- ***WEES OPEN, EXTROVERT, VRIENDELIJK – ZOALS JE (HOPELIJK) BENT***
- ***ALS JE HART OP DE JUISTE PLEK ZIT, WORDT JE HET MEESTE VERGEVEN***

# STELLING

---

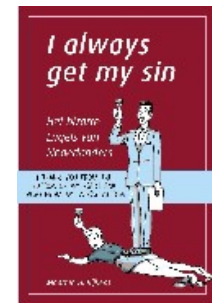
- ***KLEIN LAND MOET DE WERELD IN***
- ***CULTUURVERSCHILLEN BEGRIJPEN***
- ***TAALPROBLEMEN ONDERKENNEN***
- ***JOINT VENTURES (JV's) AANGAAN***



# TAALPROBLEMEN ONDERKENNEN

---

- ***WIJ SPREKEN ONZE TALEN ! OF: SPREKEN WIJ ONZE TALEN ??***
  - \* ***"HOW DO YOU DO AND HOW DO YOU DO YOUR WIFE?"***
  - \* ***"DON'T BREAK ME THE BACK OPEN"***
  - \* ***"MAY I THANK YOUR COCK FOR THE LOVELY DINNER"***
  - \* ***"WE HAVE TO LOOK FURTHER THAN OUR NOSE IS LONG"***
  - \* ***"YOU SHOULD NOT LOOK A GIVEN HORSE IN THE BACK"***
  - \* ***"I DO NOT WANT TO FALL WITH THE DOOR IN HOUSE"***
  - \* ***"I AM LIVING IN A CHEST OF A HOUSE"***
  - \* ***"GO YOUR GANG"***



## TAALPROBLEMEN ONDERKENNEN (2)

---

- ***EIGENLIJK SPREKEN WIJ BEST ONZE TALEN***
- ***VOORAL ENGELS***
- ***MAAR WE BEGRIJPEN HET ENGELS NIET ALTIJD HELEMAAL***

# VOORBEELD TAALPROBLEMEN (1)

---



***"INTERESTING"***

**WAT BEDOELD WORDT**

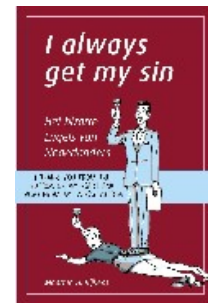
***"IK BEN HET HELEMAAL NIET  
MET U EENS"***

**WAT WIJ DENKEN DAT  
BEDOELD WORDT**

***"ZE ZIJN ONDER DE INDRUK,  
ZE ZIJN GEÏNTERESSEERD"***

## VOORBEELD TAALPROBLEMEN (2)

---



***"WE WILL LOOK INTO IT,  
WE WILL STUDY IT"***

***WAT BEDOELD WORDT***

***"WE VINDEN HET HELEMAAL  
NIETS, WE GAAN ER ZEKER  
NIETS AAN DOEN"***

***WAT WIJ DENKEN DAT  
BEDOELD WORDT***

***"ZE ZIJN GEÏNTERESSEERD,  
ZE GAAN HET ONDERWERP  
BESTUDEREN"***

# VOORBEELD TAALPROBLEMEN (3)

---



***"NOT BAD"***

***WAT BEDOELD WORDT***

***"DAT IS GOED,  
DAT IS HEEL GOED"***

***WAT WIJ DENKEN DAT  
BEDOELD WORDT***

***"HET IS NOG NIET  
HELEMAAL GOED  
GENOEG"***



## VOORBEELD TAALPROBLEMEN (4)

---



***"I WAS A BIT DISAPPOINTED"***

**WAT BEDOELD WORDT**

**WAT WIJ DENKEN DAT  
BEDOELD WORDT**

***"IK BEN RAZEND EN BOOS"***

***"HIJ VONDT DAT HET NOG  
IETS BETER KON"***

# TAALPROBLEMEN ONDERKENNEN

## CONCLUSIE:

---



- ***WE KUNNEN DUS WEL DENKEN DAT WE EEN TAAL REDELIJK SPREKEN***
- ***WE MOETEN OOK PROBEREN EEN ANDERE TAAL GOED TE BEGRIJPEN***

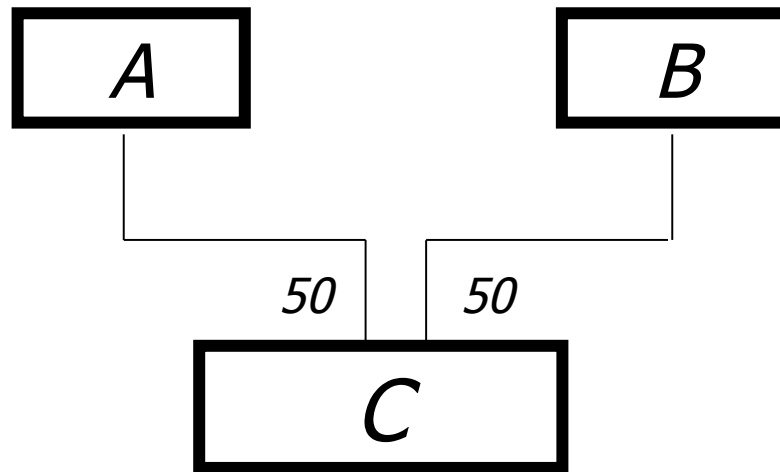
# STELLING

---

- ***KLEIN LAND MOET DE WERELD IN***
- ***CULTUURVERSCHILLEN BEGRIJPEN***
- ***TAAALPROBLEMEN ONDERKENNEN***
- ***JOINT VENTURES (JV's) AANGAAN***

# JOINT VENTURES (1)

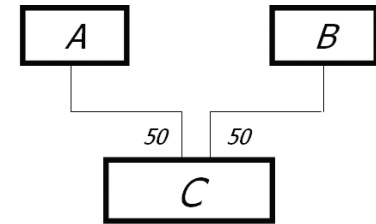
---



- ***VEEL VOORKOMENDE 50 / 50 JV***

## JOINT VENTURES (2)

---

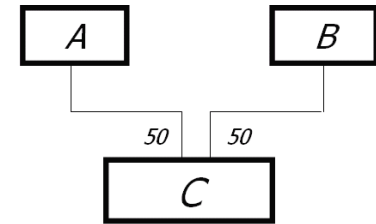


### ***VOORDELEN 50/50 JV:***

- ***GEDEELDE INVESTERING***
- ***BEPERKT RISICO***
- ***EXPERTISE PARTNER***
- ***LOKALE NETWERK PARTNER***

## JOINT VENTURES (3)

---

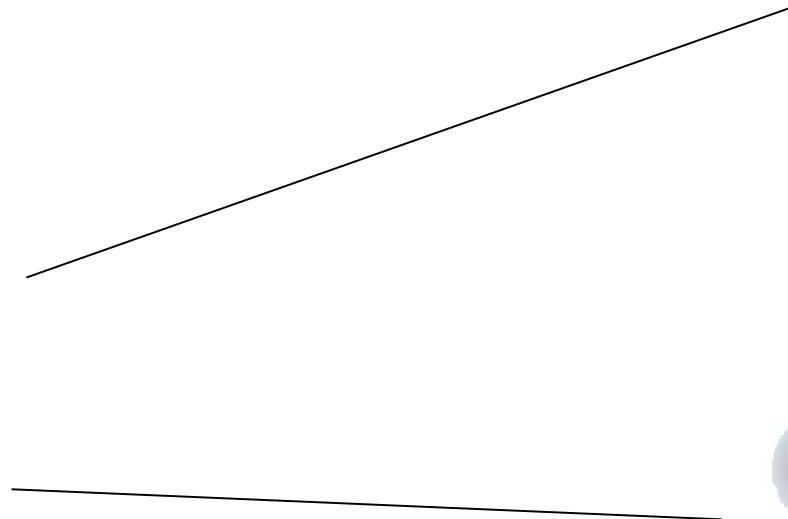
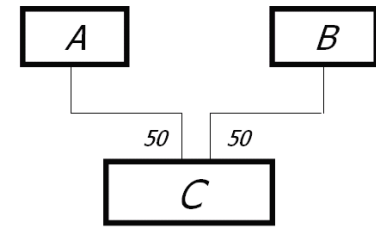


### ***NADELEN 50/50 JV:***

- ***JE MOET HET ALTIJD EENS ZIJN***
- ***PROBLEMEN BIJ ONENIGHEID***

# JOINT VENTURES (4)

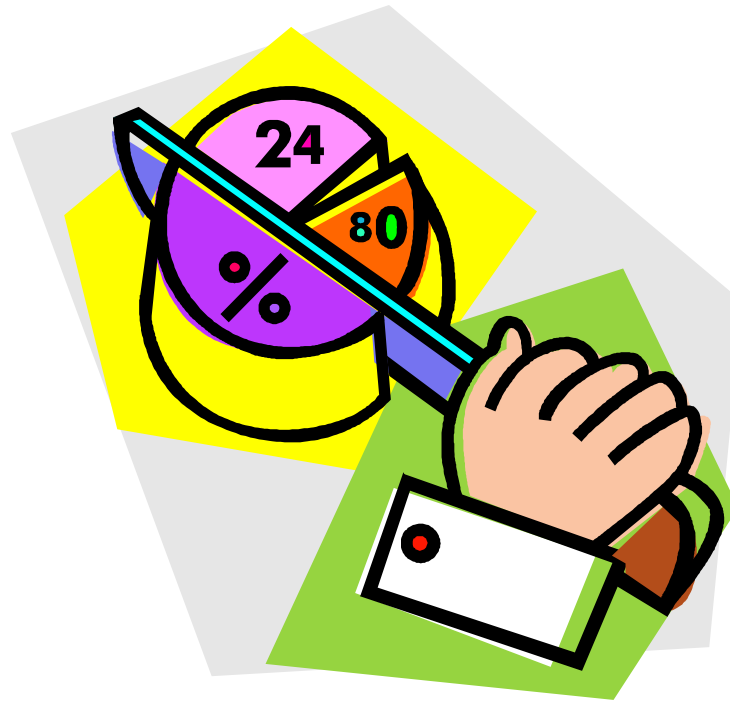
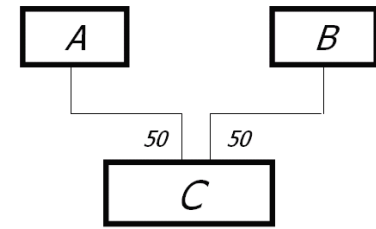
---



***SUCCEES: DE TAART WORDT GROTER***

# JOINT VENTURES (5)

---

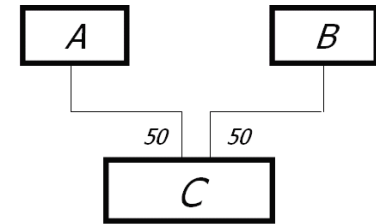


*MAAR: HOE VERDEEL JE DE TAART ?*

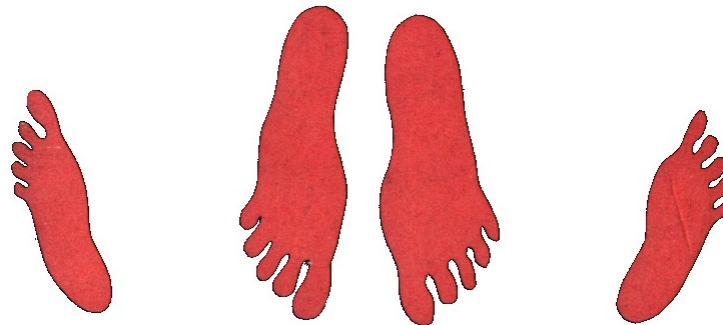


# JOINT VENTURES (6)

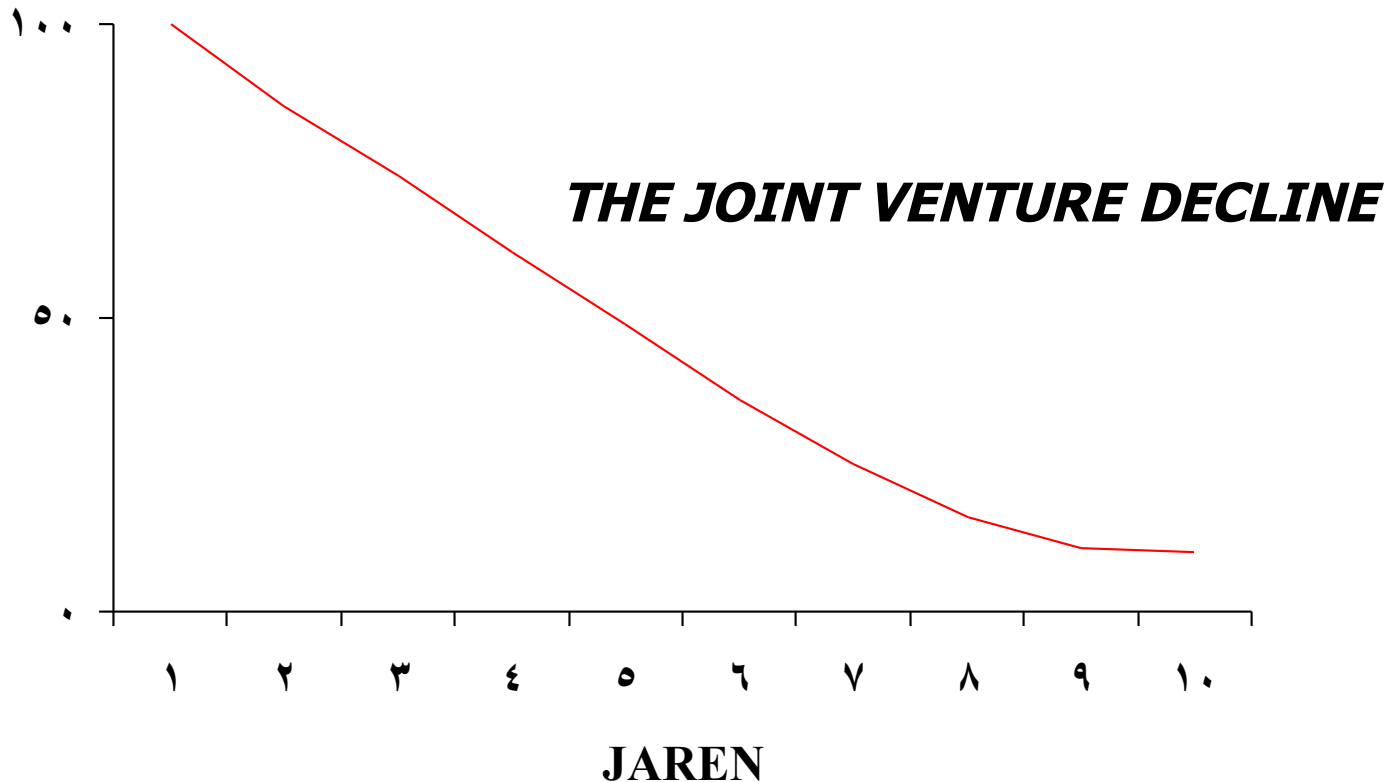
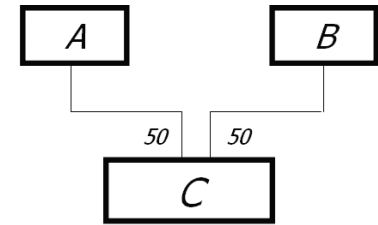
---



"WE SLAPEN IN HET ZELFDE BED.....  
MAAR WE HEBBEN  
VERSCHILLENDE  
DROMEN ! "



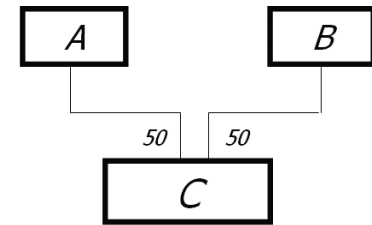
# JOINT VENTURES (7)



**• NA 10 JAAR BESTAAN NOG MAAR 10% VAN ALLE JV's**

## JOINT VENTURES (8)

---



- ***PROBEER ELKAAR GOED TE LEREN KENNEN***
- ***BEGRIJP ELKAARS DROMEN***
- ***BEGRIJP ELKAARS STERKTES & ZWAKTES***
- ***IS ER EEN UITGANGSPUNT VOOR SAMENWERKING ?***
- ***ELKE PARTNER MOET EEN BEPAALDE STERKTE (EXPERTISE) HEBBEN, DIE DE ANDER NIET HEEFT***
- ***WORDT HET EENS OVER DE GEMEENSCHAPPELIJKE DOELSTELLINGEN***

# ELKAAR KENNEN EN BEGRIJPEN

---

## *WEST*

---

- ❖ *IK HEB ZIJN/ HAAR CV GELEZEN*
- ❖ *HIJ/ ZIJ IS OK*
- ❖ *LATEN WE SAMENWERKEN*

## *OOST*

---

- ❖ *HEM/ HAAR ONTMOETEN*
- ❖ *THEE DRINKEN*
- ❖ *WEER AFSPREKEN/ DINNER*
- ❖ *FAMILIE ONTMOETEN/ KOETJES/ KALFJES*
- ❖ *ZAKELIJKE MEETINGS/ GEEN DIEPGANG*
- ❖ *NOG EENS*
- ❖ *ER KOMT WAT SUBSTANTIE*
- ❖ *MISSCHIEN MOETEN WE SAMENWERKEN*
- ❖ *ER ONTSTAAT VERTROUWEN*

# **SAMENVATTING = STELLING**

---

***ALS KLEIN LAND MOETEN WIJ DE WERELD IN EN  
OM SUCCESVOL TE ZIJN MOETEN WIJ  
CULTUURVERSCHILLEN BEGRIJPEN,  
TAALPROBLEMEN ONDERKENNEN EN JOINT  
VENTURES (JV's) AANGAAN***

# SAMENVATTING (2): SAMENKOMEN VAN CULTUUR-, TAAL- EN JV- UITDAGINGEN

---



# SAMENVATTING (3)

---



- ***WIJ MOETEN DEZE UITDAGINGEN MANAGEN***
- ***ONS BIJ INTERNATIONAAL ZAKENDOEN BETER VOORBEREIDEN OP CULTUURVERSCHILLEN***
- ***AAN TAALKENNIS WERKEN***
- ***ANALYSEREN WAT ER IN EEN ANDERE TAAL WERKELIJK WORDT GEZEGD***
- ***UITDAGINGEN VAN JOINT VENTURES BEGRIJPEN***
- ***GEDULD HEBBEN***
- ***VERTROUWEN OPBOUWEN***

# FINAL CONCLUSION

---

- ***"I TAKE OF MY PET THAT ITA, KIT AND NIVE HAVE BEEN SO HOSPITAL"***
- ***"HOPELY MY COMMENTS WERE NOT FOR NOTHING"***
- ***"I TRUST YOU WILL ALL NOW BE EXCELLENT UNDERTAKERS!"***



I THANK YOU FROM THE  
BOTTOM OF MY HEART AND  
ALSO FROM MY WIFE'S BOTTOM



# VRAAG 1

---

***BENT U VAN MENING DAT HET ZOU HELPEN  
OM BIJ DE COMMUNICATIE MET MENSEN UIT  
ANDERE CULTUURGEBIEDEN DE  
CULTUURVERSCHILLEN EERST TE  
BESTUDEREN OM DAARDOOR DE KANS OM  
ELKAAR BETER TE BEGRIJPEN TE VERHOGEN?***

## VRAAG 2

---

***GELOOFT U DAT UW BEPERKTE KENNIS VAN EEN VREEMDE TAAL WAARIN U MOET COMMUNICEREN CQ ONDERHANDELEN VOOR U EEN (STRATEGISCH) VOORDEEL OF EEN NADEEL OPLEVERT?***