

Italië: zakencultuur

Onderstaand vindt u een aantal praktische tips bij het zakendoen. NL EVD Internationaal heeft regelmatig contact met ondernemers en adviseurs die uit de praktijk tips kunnen geven voor de beste aanpak.

Italianen

Italianen zijn tamelijk formeel, tijdens zakelijke gesprekken zal men een gesprekspartner niet snel tutoyeren of bij de voornaam noemen. Gebruik eventuele academische titel in mondeling of schriftelijk contact; 'dottore' of 'dottoressa' zijn de Italiaanse academische aanspreektitels, 'ingenere' is vergelijkbaar met ingenieur. Ook personen zonder titel worden regelmatig daarmee wél aangesproken, hiermee wordt dan de kundigheid en/of het belang van een persoon onderstreept.

Uiterlijk speelt een grote rol in de Italiaanse cultuur ('fare bella figura').

Een succesvolle deal begint met stijlvolle kleding en een vriendelijke instelling.

'Gepaste arrogantie' kan werken in Italië; wijk bijvoorbeeld niet af van het eisenpakket bij het vinden van een agent of distributeur.

Duidelijkheid is belangrijk; dubbelcheck gemaakte afspraken.

Taal

Kennis van het Italiaans is van belang. De oudere generatie Italianen beheerst vaak wel het Frans, naast het Italiaans. De jongere generatie is juist beter in Engels.

Het Italiaanse taalgebruik is indirect. De taal leent er zich voor om een boodschap fraai te verpakken; een 'bel discorso' lijkt soms belangrijker dan de boodschap zelf.

Presentatiemateriaal; maak een brochure of een inlegvel met de meest relevante productinformatie in het Italiaans.

Gebruik visitekaartjes in het Italiaans, met de juiste en volledige benamingen en functies.

Zakelijke afspraken

De werktijden lopen van 8.30 tot 12.30 uur en van 15.00 tot 18.00 uur. De lunchtijd varieert sterk. Een zakenlunch vormt een goede gelegenheid voor een eerste kennismaking.

Tijdens het zakelijke gesprek is het belangrijk geduld te hebben en niet al te snel tot zaken te willen komen.

Bewerk bedrijven actief. Investeer voortdurend in de relatie. Italiaanse bedrijven zijn nogal gesloten; e-mails blijven bijvoorbeeld vaak onbeantwoord. Schakel een tussenpersoon in, iemand die de afspraken voor u maakt.

Italianen stellen het op prijs als de moeite genomen wordt om persoonlijk langs te gaan.

Het noorden van Italië is meer ingesteld op import dan het zuiden.

Bedrijfscultuur

In Italië bestaan veel mkb-bedrijven. Het zijn vaak familiebedrijven, waarbij het hoofd van de familie directeur van het bedrijf is. De 'padrone' is de baas en regelt en beslist

vrijwel alles.

Bij middelgrote en grote ondernemingen heerst een sterkere hiërarchie dan in Nederland gebruikelijk is. Vooral het middenkader heeft weinig beslissingsbevoegdheid. Delegeren en medezeggenschap zijn ongebruikelijk. Het kan handig zijn om via een introductie met de juiste persoon in contact te komen.

19-11-2010