

Verenigde Staten: zakencultuur

Ook al spreken Nederlanders en Amerikanen meestal snel 'dezelfde taal', toch zijn er culturele en sociale verschillen waarmee u rekening moet houden. Onderstaand vindt u een aantal praktische tips voor het zakendoen in de Verenigde Staten.

Algemeen

De Amerikanen hebben een vlotte en joviale manier van zakendoen. Tijdens een gesprek gebruikt men al snel elkaars voornaam.

Amerikanen vatten het gezegde 'time is money' letterlijk op. Wees niet te langdradig en kom zo snel mogelijk 'to the point'. Een goede beheersing van de 'elevator pitch' (1 of 2 minuten om haarscherp en enthousiast uw onderneming en producten voor het voetlicht te brengen) verdient aanbeveling.

Spreek duidelijke taal. Indirecte of vage antwoorden kunnen als een teken van onoprechtheid of wantrouwen worden geïnterpreteerd. 'Tell it like it is' is een veelgebruikte uitspraak.

Bevestig altijd de afspraken telefonisch of schriftelijk. Kom altijd op tijd of bij voorkeur iets te vroeg. Amerikanen zijn stipt en nauwgezet.

Humor is belangrijk maar maak alleen geen grappen over gevoelige onderwerpen zoals religie, politiek en ras.

Afspraken

Ondanks de ontspannen en joviale houding zijn Amerikaanse partners zeer nuchter en zakelijk. Ze voelen zich comfortabel in conflictsituaties: 'take it or leave it'.

Toezeggingen worden in contracten zeer formalistisch en gedetailleerd uitgewerkt. Alle financiële afspraken worden routinematig vastgelegd in gedetailleerde, bindende contracten, opgesteld door gespecialiseerde advocaten.

Punctualiteit is een absolute 'must' bij leveranties of andere tijdgebonden zakelijke afspraken. Bij vertraagde leveranties geldt een beroep op overmacht veelal als een onaanvaardbaar excuus.

Bedrijfscultuur

Kleine en middelgrote bedrijven kennen een platte organisatiestructuur, bij grote bedrijven is dit niet het geval. Individuele initiatieven worden op prijs gesteld maar de superieur neemt de beslissingen en draagt de verantwoordelijkheid.

Maak geen afspraken die de vrije tijd van de Amerikaanse partner in gevaar zou kunnen brengen. In Amerika zijn werkontbijten en de lunch belangrijk voor het leggen van sociale contacten en voor de afronding van zaken.

Sluit u aan bij internationale social media websites zoals LinkedIn, Twitter, Facebook en Plaxo.

Taal

Het Amerikaans-Engels verschilt op veel punten van de Britse standaardtaal. Wees op misverstanden voorbereid en tracht deze te voorkomen. Zo worden in de zakenwereld vaak sporttermen gebruikt. Voorbeelden: (1) ballpark figure = raming prijs, (2) I threw a curve ball = ik zag die wijziging/vraag/eis niet aankomen.

Afhankelijk van de regio is het gesproken Engels voor nieuwkomers niet altijd volledig verstaanbaar. In staten zoals Florida, Texas, New Mexico, Arizona en Californië wordt ook veel Spaans gesproken, de tweede taal in de VS.

Spreek in aanwezigheid van Amerikanen steeds in de Engelse taal, ook als u even communiceert met andere Nederlanders.

Bij vermelding van maten en temperaturen in documentatiemateriaal gebruiken Amerikanen inches, feet en Fahrenheit, dus niet het metrische systeem.

Zorg voor een website in goed Engels/Amerikaans. Zet niet alleen een Union Jack, maar ook een Stars and Stripes bij de taalkeuzeknop.

Visitekaartjes

Het uitwisselen van visitekaartjes is heel gebruikelijk. Gebruik zo mogelijk visitekaartjes op het kleinere Amerikaanse formaat en besteed aandacht aan de vormgeving en titulatuur.

Zakelijke titels zijn gebruikelijk maar het is niet verstandig Nederlandse titels als drs., mr. of ing. op het visitekaartje te vermelden. Behalve Ph.D. staan er op kaartjes meestal geen universitaire titels, maar wel zakelijke titels vermeld.

Opleiding zegt iets over uw competenties maar in de VS gaat het vooral om wat u gedaan hebt, waar en met wie u gewerkt hebt en of u het zelf bereikt hebt.

Verder valt op dat Nederlanders vaak alleen hun voorletters in plaats van voornaam op een visitekaartje zetten. Het beste is om alleen voornaam, eventueel met tweede initiaal, en achternaam te vermelden.

02-02-2011