

## Come fare business in Cina?

Una crescita economica solida, una rapida trasformazione del mercato e una serie di decise riforme da parte del governo, hanno fatto sì che la Cina sia diventata la Seconda potenza economica al mondo. Da un paese che offre manifattura a basso costo e prodotti di scarsa qualità è oggi diventata un Paese sempre più evoluto sia per la qualità dei prodotti (collegato alla politica del “Made in China 2025”) che per un mercato sempre più interessante per le aziende italiane per la sua classe medio e alta sempre più ampia ed evoluta.

Fare business in Cina non è per tutti. E soprattutto non si può affrontare con superficialità.

È necessario comprendere con chiarezza le dinamiche del mercato cinese ed avere degli studi settoriali approfonditi e accurati. Le informazioni sono fondamentali per potersi muovere sul mercato cinese, più accurate saranno, maggiori probabilità di successo avrai. Spesso non è possibile un gruppo di lavoro interno dedicato. Un team di esperti esterno potrà aiutarti nel mettere in atto le numerose azioni strategiche necessarie per fare business in Cina.

D'altronde in Cina il modo di condurre gli affari è completamente diverso da quello al quale siamo abituati. Sussistono alcuni principi che possono apparire molto vaghi e che, tuttavia, sono fondamentali nel mondo degli affari cinese.

Tre concetti chiave: tempo, guānxi e volto

In questo articolo, analizziamo insieme “Tre Concetti” cardine per fare business in Cina: il tempo, mianzi (il volto) e guanxi (il rapporto).

Per capire come fare business in Cina, ogni straniero (“laowai”) deve comprendere e fare suoi questi tre concetti fondamentali.

Tempo – Nei paesi occidentali preferiamo che le cose siano fatte alla svelta. Se vuoi fare business in Cina, ricorda che la strategia migliore consiste nel far accadere le cose da sé. I tuoi partner cinesi sono in grado di usare la tua fretta contro di te, e vedranno la tua ansia di risultati come una tua grande debolezza. Piuttosto, ti consigliamo di rallentare la tua tabella di marcia, ragionare in maniera più olistica e di allentare la tensione riguardo alle tue scadenze, ti accorgerai ben presto che gli affari ne trarranno vantaggio e saranno molto più remunerativi. Le cose accadono da sé, naturale conseguenza di un processo di conoscenza, avvicinamento, creazione della fiducia, condivisione di aspetti anche apparentemente ludici come cene infinite, il business è un processo il cui successo accadrà come un flusso naturale. Niente fretta.

Guānxi 关系 – Il Guānxi, o “rapporto”, è un concetto non facilmente traducibile. È networking, è creare relazioni di fiducia sulle quali poter contare, condividere favori e realizzare business. Non si può avere successo in Cina se non ci si sforza a identificare e coltivare una rete di rapporti. Il valore dei tuoi affari dipende dal valore del rapporto che crei e dal modo in cui lo mantieni in vita. La forza del tuo Guānxi sarà direttamente proporzionale alla forza del tuo business.

Mianzi 面子 – Un altro concetto fondamentale è quella della “faccia”. È la reputazione che una persona ha costruito, è il rispetto che si è guadagnato, è strettamente collegato al ruolo, alla storia, al Guānxi. Per questo in Cina è fondamentale comprendere il valore della cerimonia, momento in cui si esplicitano gerarchie piuttosto quanto sia fondamentale mantenere alta la reputazione nostra e del nostro partner. Comportamenti che vanno a screditare la “faccia” del nostro partner di fronte al suo team può mettere fine per esempio ad un rapporto d'affari.

Segui sempre questi consigli:

- Rispetta attentamente le gerarchie.
- Segui le regole cerimoniali.

- Non criticare mai nessuno pubblicamente.
- Elogia i tuoi partner davanti ad altri, con sincerità.
- Le foto sono un momento importante, non infastidirti ma anzi proponine anche tu di farne.

#### Cina: il galateo del business

Oltre a questi principi cardine, prima di avventurarsi nel mondo degli affari cinese è bene conoscere una serie di regole. In Cina la forma è sostanza, studiale e falle tue.

#### Come rivolgersi alle persone?

In Cina, ci si rivolge alle persone solo con il cognome. Ad esempio, ti rivolgerai a una persona di tua conoscenza come "Mr Chen" piuttosto che chiamarlo "Steve". Inoltre ricorda che il nome segue sempre il cognome, perciò questa persona ti si presenterà come "Chen Steve."

Ai cinesi inoltre piacciono i titoli, sono collegati al concetto di Mianzi. Se il signor Chen è il direttore del progetto ti converrà perciò chiamarlo "Director Chen". Non insistere chiedendo di essere chiamato per nome, potresti mettere in imbarazzo i tuoi interlocutori. Le formalità sono importanti. Arrivare all'informalità sarà un successo perché significa l'avvicinamento al nostro partner.

#### Strette di mano e inchini

Una stretta di mano può andar bene per salutare. Tuttavia, i cinesi sono soliti fare un piccolo inchino, è buona norma ricambiare. Non estremizzate gli inchini, attenzione a non confondere il leggero inchino che si fa in Cina con l'inchino gerarchico e continuato che si fa in Giappone, risulterebbe ridicolo ed in parte fastidioso (mai confondere Cina e Giappone, come sai talvolta non corre buon sangue).

#### Come comportarsi durante una riunione

In Cina, la prima persona a entrare in una stanza per una riunione è quella che ha il ruolo più importante. Se sei già seduto, nota chi entra per primo, si tratta di sicuro del capo e va trattato con il dovuto rispetto.

Anche il posto a sedere è importante e rispecchia la gerarchia e i ruoli. Noi occidentali siamo più informali ma cerca di enfatizzare il rispetto della gerarchia anche con il tuo responsabile e i tuoi colleghi.

Di solito la riunione si apre sempre con una piacevole chiacchierata generale, non si comincia mai a parlare subito d'affari e non ti conviene insistere, non partiresti con il piede giusto, sarebbe un tuo punto di debolezza. Rileggi il paragrafo sul tempo qui sopra: lascia che la chiacchierata proceda con i suoi tempi.

Non infastidirti se si ritorna più volte sullo stesso argomento. La comunicazione cinese segue un flusso circolare, non un filo diretto sì o no ma un processo più ampio dove è possibile chiedere più volte per rassicurarsi di comprendere la risposta e i suoi dettagli. Prende tempo ma è la strada giusta per costruire fiducia.

#### Regali

In determinate situazioni è bene offrire un regalo. Il regalo di solito è basato sul tuo paese di provenienza, sulla tua cultura e la tua Storia. Un regalo è un segno di rispetto e di desiderio di continuare un rapporto di lavoro. È strettamente collegato ai concetti sopra espressi di Guānxi e Mianzi.

Il regalo deve essere assolutamente impacchettato, ma mai con carta nera o bianca perché sono i colori che rappresentano il lutto. Evitate se possibile riferimenti al numero 4, l'assonanza con il termine morte non è di buon auspicio. Se possibile usare un riferimento ad un numero come l'8 (=abbondanza, ricchezza, prosperità) invece sarebbe un ottimo segnale. I cinesi sono tendenzialmente superstiziosi, rispettate questa tendenza.

Quando porgi il regalo, fallo con entrambe le mani e dichiara che si tratta di un “piccolo segno di apprezzamento”. È molto probabile che il regalo non venga aperto in tua presenza.

Tra i regali da evitare ricordiamo invece gli orologi, gli ombrelli, i fazzoletti o i fiori bianchi. In Cina questi oggetti rappresentano la morte.

#### Funzioni sociali

Se devi partecipare a qualche evento o se devi andare a cena per parlare d'affari è bene tener presenti alcune tradizioni. Dovresti assaggiare ogni portata per non offendere il tuo ospite, anche solo un boccone. È assolutamente consigliato anche lasciare almeno del cibo nel piatto, altrimenti l'ospite penserà che hai ancora fame. Alle cene di lavoro ufficiali, inoltre, i tuoi commensali si aspetteranno che tu tenga un discorso. È la cerimonia. Preparati e non lesinare ringraziamenti ed auspici di lunghe partnership e grande prosperità condivisa.

Ganbei. Bere “alla goccia” insieme è parte del cerimoniale, dell'amicizia. È un momento importante dove si sciolgono alcune formalità e si crea una vicinanza utile a creare fiducia reciproca. Potrebbe essere una prova fisicamente provante, soprattutto quando hai 10 cinesi che ti chiedono un ganbei e tu sei da solo. Ma dire di no è davvero... dire di no.

Queste sono solo alcune delle differenze culturali da tenere a mente e va da sé che da soli e dall'Italia, tutto può diventare più difficile. Ma non ti preoccupare, chiedi il supporto di esperti e puoi velocizzare la fase d'ingresso ed evitare costosi passi falsi, per sfruttare al massimo il futuro mercato più grande del mondo. Ed in maniera stabile.