Nell’ambito B2B è necessario avere una buona conoscenza della business etiquette per instaurare fin da subito una relazione di fiducia con i clienti e partner in Germania.

**Business etiquette: preparare e gestire un meeting con i tedeschi**

Prima regola da rispettare è la **puntualità**. Per incontri importanti è anche buon costume arrivare qualche minuto prima per poter iniziare in orario.

Se doveste ritardare per problemi legati al viaggio, avvisate prima per telefono. In questo modo l’altra parte si potrà organizzare. Ogni riunione va preparata in anticipo, mettendo insieme analisi e dati che possono servire durante il meeting.

Per incontri lunghi e strategici che durano una mezza o un’intera giornata, è utile condividere l’**ordine del giorno.** Sarebbe meglio consegnarlo qualche tempo prima per accordarsi sui temi da affrontare. Possono servire anche:

– presentazioni,

– cataloghi,

– materiale illustrativo, possibilmente già in lingua tedesca,

– campionature per fare delle dimostrazioni

Bisogna attenersi il più possibile alla **durata programmata** dell’incontro, coprendo comunque tutti gli argomenti previsti. Nel caso in cui il business partner vi venga a trovare nella vostra sede, non prolungate l’incontro oltre il necessario.

**Il bon-ton: dai regali al look**

Durante gli incontri è buona educazione salutare prima le **donne**. Come in Italia, se entra una persona più importante o più anziana nella stanza, è abitudine alzarsi per salutare.

Diversamente da altri Paesi, non è usanza fare **regali**, soprattutto se le persone non si conoscono ancora. Se invece il rapporto d’affari è ben instaurato, piccoli regali possono essere apprezzati. Anche specialità gastronomiche italiane. Altrimenti si regalano oggetti impersonali per l’ufficio e il lavoro.



La **lingua principale** dell’incontro dovrà essere scelta con molta attenzione per mettere tutti i partecipanti a proprio agio. Se si sceglie l’italiano come lingua, per esempio perché l’azienda tedesca ha nello staff una persona che lo parla bene, bisogna fare  attenzione a non escludere gli altri presenti dal discorso.

Generalmente i tedeschi sono molto preoccupati di non riuscire a **comunicare bene** quando ci si deve scambiare informazioni a distanza nella fase pre e post acquisto. È importante, quindi, rassicurarli su quest’aspetto e, soprattutto, attrezzarsi con personale adatto che possa rispondere a mail e telefonate.

Se partecipano più persone all’incontro, cercate di capire la loro posizione e il loro potere decisionale e rivolgetevi sempre alla persona responsabile dell’argomento di cui si sta parlando.

I tedeschi **non amano le sorprese** e gli imprevisti. Hanno un senso dell’umorismo molto diverso dagli italiani e dagli inglesi ed è meglio non fare battute onde evitare situazioni imbarazzanti.

Bisogna scegliere un **abbigliamento professionale**: abito scuro sia per gli uomini sia per le donne. Le donne dovrebbero evitare trucco e profumi troppo pesanti, specialmente se sono presenti altre donne tedesche nel meeting.

**Gestire il meeting**

I tedeschi **separano rigidamente la sfera professionale da quella personale**. Perciò non amano i giri di parole, ma preferiscono focalizzarsi subito sul tema dell’incontro.

Se il tema è difficile, come quando si parla di **questioni economiche**, conviene affrontarlo quando si è già creata un’atmosfera collaborativa.

Ma attenzione: meglio non **concludere la riunione** parlando di soldi, ma spostare la discussione su argomenti ‘light’, così da terminare il meeting in un clima disteso.

**Verba volant, scripta manent**

Incontri d’affari condotti in una lingua straniera per una o tutte le parti possono essere fonte di malintesi.

È meglio, quindi, fissare i punti cardini di un incontro in una **mail** che dovrà essere inviata il **giorno dopo**.

I tedeschi amano le condizioni chiare, le regole e le procedure fisse. Perciò, per rispettare la business etiquette, accordi e comunicazioni dovranno essere **formulati in forma scritta** e non solo verbale per evitare spiacevoli situazioni.