

# Botte Hollanders in België

**Onze zuiderburen vinden Nederlanders over het algemeen arrogant, betweterig, bot en gehaast bovendien. Het liefst ronden we een zakelijk contract binnen een half uurtje af. Een Belg is anders. Bij hen telt eerst het contact, dan het contract.**

Op kantoor is sprake van strenge hiërarchische regels. De directeur komt later dan de kantooremployees op kantoor. De baas bepaalt en wordt nooit tegengesproken. Belgen zijn gesteld op uiterlijk vertoon en zeer statusgevoelig. Zorg dat u goed gekleed voor de dag komt. Liever in gepoetste veterschoenen dan in instappers. Een grote glimmende auto maakt indruk.

## Formeel

Begin nooit zelf met tutoyeren. Belgen zijn behoorlijk formeel en zeer ge-

steld op etiquette en goede omgangsvormen.

Lang lunchen hoort bij die goede omgangsvormen. Trek hiervoor gerust drie tot vier uur uit. Vaak gaat de lunch gepaard met veel drank. 's Avonds volgt het diner. Ook dat gaat tot de late uurtjes door. De volgende dag wordt er om 08.00 uur 's ochtends keihard onderhandeld. Belgen zijn goede zakenlieden en staan bekend om hun onderhandelingstechniek. Laat u niet afleiden door de eerste indruk. Die kan onzeker en bedeesd zijn. Neem de tijd om een relatie en een goede verstandhouding op te bouwen.

## Langzaam

Bedenktijd is belangrijk bij het sluiten van deals. Ga het beslissingsmoment niet forceren. Een Belg zegt een aantal keren 'ja' tijdens een gesprek. Daarmee geeft hij in eerste instantie aan dat hij erkent dat u aanwezig bent, de tweede 'ja' geeft aan dat hij naar u heeft geluisterd tijdens het gesprek, een derde 'ja' dat hij u heeft begrepen,



een vierde 'ja' wil zeggen dat ze bereid zijn om er over na te denken en de vijfde 'ja' betekent pas een deal.

### Melk

Krijgt u Belgische relaties op bezoek, en wilt u investeren in de relatie, reserveer dan bij een goed restaurant. Een broodje kaas met een glas melk kan echt niet.

Verwachten ze u om 11.30 uur? Beschouw dat dan als een lunchafspraak. Belgen zijn punctueel en stipt op tijd. Het ijs breken is prima, maar niet over Belgische politiek, moppen over Belgen of verhalen over religie of de voormalige Belgische koloniën.

### Grafbloemen

U kunt ook voor het diner thuis worden gevraagd. Neem voor de gastvrouw

een attentie mee, zoals chocolade of bloemen en beslist geen chrysanten (grafbloemen) of rode rozen (alleen voor geliefden). Geschenken worden in het bijzijn van de gever direct uitgepakt net als bij 'ons'. Geschenken geeft u voorafgaande aan het diner.

Praat vooral niet over zaken in huiselijke kring. Investeer in de onderlinge relatie. Dat vraagt openheid. Vertel over uw privéleven, familie, vrienden en liefhebberijen.

Zeer herkenbaar, graag voeg ik toe dat een Belg géén Nederlander is. De omgangsvormen in België vertonen meer gelijkenis met die in Frankrijk en Italië. Tutoyeren vinden Belgen in het algemeen onbeleefd. Belgen zijn niet extreem stipt, maar zelf moet je wel op tijd komen.

H.v.V. (bedrijfsjurist)



# Geduld met Chinezen

**Chinezen willen eerst een goede relatie en opbouwen en doen net alsof er geen deadlines bestaan. Wees vooral zeer geduldig en voer de druk tijdens de onderhandelingen niet op.**

## Cultuurverschil

Denk aan schuld- en schaamtecultuur, het grote verschil tussen Oost en West. Aziaten zeggen nagenoeg geen neen, dat is namelijk gezichtsverlies, zij kunnen het oneens met je zijn maar laten dat niet merken zoals wij Nederlanders wel kunnen doen. Ook zullen zij nooit hun baas (de beslisser) tegenspreken. Vraag daarom ook niet de mening van hun tweede man in het gezelschap. Een zakdoek is uit den boze. Chinezen gebruiken tissues en werpen deze

weg na gebruik. Men vindt het heel vreemd dat wij onze neus in een lap snuiten en deze vervolgens de hele dag in de broekzak dragen.

## Begroeten

Steek niet zomaar een hand uit, wacht eerst even af. Wanneer de Chinees in Europa of in de VS heeft gestudeerd is men mondainer en zal men direct ook de hand uit steken. Kijk de Aziaat niet indringend aan, kijk langs zijn/haar gezicht. Hard lachen of hé roepen wordt



ook niet gewaardeerd bij een kennis-making. De handdruk duurt maximaal 2-3 seconden. Spreekpauzes moeten niet opgevuld worden met cliché teksten. Geef nooit de linkerhand want dat is de onreine hand. Een visitekaart wordt altijd met twee handen aange-reikt, even gelezen en daarbij kijkt u even op en vervolgens niet in een portemonnee frommelen of wegsteken in uw achterzak. U kunt deze ook op de vergadertafel leggen in de volgorde zoals de gesprekspartners aan tafel zitten. De visitekaart moet aan allebei de kanten van zowel Engelse alsmede Chinese tekst zijn voorzien. Dat is praktisch en attent voor de ontvanger.

Een vrouw wordt niet op straat of in het openbaar gezoend en worden deze wel uitgewisseld dan is één zoen voldoende en bega niet de fout door een "Brabantse Drieklapper" weg te geven. Handkussen kunnen wel, maar nimmer op straat en niet naar een ongetrouwde of zwangere vrouw.

### **Dress code**

In een formele setting draagt men donkere kleding, wit overhemd met das, altijd lange mouwen en zwarte schoenen. Te korte broekspijpen kunnen absoluut niet. Het dragen van gekleurde hemden met fancy bedrukkingen zoals met een bloemetjesmotief is

af te raden. De traditionele en conservatieve Chinees is behouden gekleed maar laat zich wel door de topmerken imponeren.

### **Tafelmanieren**

Meer dan 80% van de wereldbevolking eet gewoon met de hand. Kunt u niet met stokjes eten dan vraagt u om een vork en een lepel en desgewenst ook om een mes.

Ga niet oefenen of prutsen met stokjes zoals er mee wijzen, aflikken of nog erger, na afloop in de rijst steken, daarmee beroer je de doden! Overigens eet een Chinees geen rijst, dat is na het hoofdgerecht een extra maagvulling om gasten niet met een lege maag te laten vertrekken. Laat altijd iets op uw bord achter, dat geeft aan dat men genoeg heeft gegeten, bovendien staat het minder gulzig. Heeft u Chinezen in Nederland te onderhouden dan scho-telt u hen geen broodje ham en kaas met een glas melk voor. Chinezen eten graag noedels en zij nemen graag de tijd voor een lunch of een diner.

Chinezen eten aan grote ronde tafels, let op dat de gastheer altijd tegenover de deuropening zit waar de bediening vandaan komt, dat is om oogcontact met hen te houden. Ga dus niet op zijn stoel zitten! Laat boeren, winden laten en spugen achterwege, wij kunnen

dat niet en het is onnatuurlijk voor ons om dat wel te doen. Slurpen met mate mag weer wel. Chinezen kunnen minder goed tegen sterke drank dan wij, dat komt omdat zijn minder enzymen hebben die alcohol afbreken. Daardoor is men sneller aangeschoten.

### Zakendoen

“Eerst contact en dan contract.” Ga niet recht op uw doel af en heb het niet direct over zaken, zeg eerst iets aardigs, geef een compliment en zeg iets wat ze graag willen horen.

Indien u gaat vergaderen dan laat u de Chinees nooit tegen het raamlicht inkijken en u zit ook niet hoger. Laat nimmer uw voetzolen zien, zit dus niet met uw enkel op de knie en draag niet al te korte sokken. Dineren kan lang

duren en soms moet u verschillende keren achter elkaar dineren voordat men over zaken gaat praten. Meestal komen Chinezen al een dag van te voren om samen met u te dineren. Moeilijke onderwerpen worden geparkeerd zoals de prijs van een product. Pas aan het einde van de onderhandeling kan men op de prijs terugkomen en afstemmen. Men wil eerst een goede sfeer in harmonie opbouwen. Wees daarom geduldig en voer de druk niet tijdens een gesprek op! Deadlines bestaan niet voor Chinezen!

Geef bij voorkeur een kostbare wijn of Cognac uit Frankrijk. Whisky's zijn overigens ook zeer gewild. Stroopwafels in Delfsblauw porseleinenverpakking is ook een aanrader maar een zak met drop geeft u beslist niet.



### Veel gemaakte fouten

Geef een Chinees nooit een horloge of een klok, dat appelleert aan de dood. Evenmin een geschenk aanbieden in wit, zwart of geel papier, dat zijn kleuren die met de dood en agressie worden geassocieerd.

Een geschenk kan wel worden uitgepakt door de ontvangende Chinees, deze zal er een foto van maken en via Twitter en Facebook door China verspreiden. De westerling laat het ingepakt, men wil niet zien dat wij het geschenk niet mooi vinden. Sta niet met de handen in de zakken, handen over elkaar of nog erger, met de handen in de zij. Hou ook rekening met even en oneven cijfers op flesetiketten indien u deze als relatiegeschenk gaat weggeven.

In de Chinese cultuur worden bepaalde getallen beschouwd als geluk- of ongelukbrengend, afhankelijk van de positieve of negatieve betekenis van het Chinese woord dat ongeveer hetzelfde klinkt. Er zijn ook Chinezen die dit als bijgeloof beschouwen. Men geeft grote bedragen uit om een bepaald gelukbrengend telefoonnummer, huisnummer, verdieping, rijbewijsnummer, autonummerbord, bankrekeningnummer enzovoorts te bemachtigen.

Geluksgetallen klinken in het Chinees als een ander Chinees woord dat een

positieve betekenis heeft. De getallen zes, acht en negen zijn gelukbrengend.

Ongeluksgetallen zijn vier, vijf, zes en zeven. Vier klinkt in verschillende Chinese talen, Japans, Koreaans en Vietnamees hetzelfde als het woord voor "dood" en wordt daarom vaak weggelaten bij het nummeren van verdiepingen. Er bestaat een grote angst voor het getal vier. Vijf klinkt in het Standaardkantonees en Standaardmandarijn ongeveer hetzelfde als "niet". Zes/Lok herinnert in het Standaardkantonees aan het woord "vallen/Lôk". De zevende maand van de Chinese kalender is de maand van de hongerige geesten. Volgens de traditionele Chinese godsdienst komen de vergeten geesten uit de hel naar boven om voedsel te zoeken.

*Bron: Wikipedia*

Bij ieder banket wordt vis gereserveerd en het intacte hoofd wordt aan de eregast gepresenteerd.

Het wangetje vlak onder het oog is de 'piece de resistance' voor kenners, maar men dringt doorgaans niet meer aan dat er 'op het hoofd wordt aangevallen'. Wel dient een stukje, met huid en al, op het eigen bordje te worden geplaatst.

C.T. (Nederlands Consul te Shanghai)

# Eerste kennismaking en uitwisselen van visitekaartjes

**Wees ervan bewust dat u slechts één keer de kans krijgt om een eerste goede indruk te maken.**

Begroeten en kennismaken is een serieuze zaak. De regels:

- Heb respect voor de klok en kom op tijd
- Geef een stevige handdruk. Niet te gehaast. Een goede handdruk duurt 2 tot 3 seconden
- Kijk de persoon aan en zeg duidelijk uw naam en spreek op rustige toon. (Let er bij vrouwen op dat sieraden, zoals een ring, niet pijnlijk bekneld raken)
- Een gast zegt als eerste zijn of haar naam.

## Lichamelijk contact

Vermijd verder lichamelijk contact. Britten houden er helemaal niet van om aangeraakt te worden, men wil graag een *severe distance* houden zodat u niet in hun *comfort zone* binnendringt. Geef een korte handdruk en geef vooral geen antwoord op de vraag: "How do you do?". Dat is een beleefdheidsvorm, waar geen antwoord op wordt verwacht.

Omhelzen en de hand op de andere hand extra, zijn helemaal uit den boze,



dit in tegenstelling tot de landen in Zuid-Europa, waar dit juist weer wel wordt gewaardeerd. Kijk in het laatste geval *de kat uit de boom* en pas je aan.

## Visitekaartje

Het visitekaartje moet ongeschonden uit de visitekaarthouder (koop een metalen exemplaar of van stevig leder) worden gehaald en daarna met aandacht worden uitgewisseld. Het komt te vaak voor dat het laatste exemplaar bevlekt en/of met kromme randen uit de portemonnee wordt gevist. Op het moment dat u de visitekaart van de opponent in ontvangst neemt, bekijkt u de visitekaart met aandacht, voordat u deze opbergt. Nooit in de portemonnee die vervolgens in de achterzak verdwijnt, en ook nooit gebruiken als onderzetter.



# Etiquette; de basis

## Trap op, trap af

De man gaat als eerste de trap op, de vrouw volgt (ook als ze een broek draagt). De vrouw gaat als eerste de trap af, behalve als deze erg stijl afloopt, zoals dat in Frankrijk en Italië het geval kan zijn. Dan gaat de man voorop om de vrouw, bij een misstap te kunnen opvangen.

## De lift

Een lege lift wordt door de vrouw als eerste betreden en de man volgt. De man staat altijd voor de vrouw. Het is voor de vrouw onprettig om op een warme zomerdag een 'hijgende man' achter zich te hebben staan. Bij voorkeur staat de man bij de bedieningsknoppen, zodat hij kan vragen naar welke verdieping de vrouw wil. Bij aankomst verlaat de vrouw als eerste de lift.

## De roltrap

Op een roltrap of loopband, zoals op Schiphol, is het laten voorgaan van personen niet praktisch, u zou daardoor het loopverkeer kunnen ophouden en dat wekt irritatie op. Stelt u zich met uw eventuele koffer(s) zoveel mogelijk rechts op, zodat haastige personen u makkelijk kunnen passeren.

## Mobiele telefoons

Gaat u in vergadering of in een gesprek, zet uw mobiele telefoon dan uit of op trilstand. Tijdens een gesprek met een klant neemt u nooit uw mobiel op.

## Voicemail

Vermijd een door uw kind ingesproken voicemailtekst, dat klinkt niet professioneel en gebruik zeker niet de zin "U spreekt met de telefoonbeantwoorder van...".

## Black Tie / Smoking

Uitgenodigd voor een formeel feest of een galadiner? Volg dan de volgende regels voor avondkleding.

Voor de mannen: draag bij voorkeur een zwarte 'zelfstriker' en geen voorgestrikte 'houten propeller', een wit hemd met blinde sluiting met plat liggend boord en omgeslagen dubbele manchetten. Draag geen speldjes van *Service clubs* (Rotary, Lions, e.d.) in het knoopsgat van uw smoking.

Draag zilveren manchetknopen, zwarte lakschoenen met lederen zool en zwarte, lange sokken tot de knie, bij voorkeur van zijde.

Bij avondkleding draagt men geen



horloge, immers 'Gezelligheid kent geen tijd.'

Voor de vrouwen: draag een lange avondjurk als het om een galadiner/-feest gaat en een korte jurk voor overige activiteiten. Laat vooral uw sieraden en juwelen fonkelen op een galafeest!

### Eenmaal aan tafel

- Het broodje, geserveerd op het links van het bord geplaatste broodbordje, breekt u af naar behoefte. Niet doormidden snijden. Beboteren en direct opeten.
- De boter brengt u met het botermesje op de rand van het broodbordje en met uw eigen mes brengt u de boter op het stukje afgebroken brood.
- Alleen bij hoge nood, tussen de eetgangen als de overige gasten zijn geëindigd, gaat u van tafel om naar de wc te gaan. Dat is beter dan dat men moet gaan dweilen na afloop. Als u van tafel gaat, dan zegt u niets of hooguit: 'Ik ben zo terug.' In het buitenland zegt u: *'Excuse me.'*
- Vervolgens legt u het servet op de stoelzitting en vooral niet op tafel. Ziet u het voor u: de stijlvol gedekte tafel en op uw plaats een verfrommeld servet, dat detoneert.
- Na afloop 'sluit' u het couvert. Leg mes en vork evenwijdig naast elkaar, schuin op het bord (klokstand 16.20 uur) met het heft en steel naar rechts gericht.
- Het mes ligt boven de vork met de snijzijde naar de vork toe.
- Verlaat u de tafel, dan legt u het servet, niet opgevouwen maar losjes, links naast uw bord.
- Het opvouwen van het servet wordt in het buitenland als ongeleefd gezien, omdat men hiermee aangeeft weer uitgenodigd te willen worden.

### Roken

Het roken van een sigaretje tussen de eetgangen door onder het afdakje van de ingang van het restaurant is armoedig en niet stijlvol. Stel daarom uw rookbehoefte even uit.

# Omgaan met Arabieren

## Wat zijn de *do's & don'ts* van het zakenleven in Saudi-Arabië?

Zakendoen met Arabieren draait om persoonlijk zakendoen. Familie en vrienden komen op de eerste plaats, ook in het zakenleven. Zonder uitnodiging van een Arabisch contactpersoon of een instantie komt u Saudi-Arabië niet binnen. Arabieren hebben zo hun eigenaardigheden. Ze verschijnen bijvoorbeeld niet altijd stipt op een afspraak. Beperk u tot één afspraak per dag. Laat op de avond onderhandelen, in verband met de hitte overdag, is volstrekt normaal. Tijdens onderhandelingen gaat voortdurend de telefoon en die wordt ook opgenomen.



### Werkweek

De werkweek loopt in Saudi-Arabië van zaterdag tot en met woensdag. De vrijdag is onze zondag, en dus een rustdag – zeker in een religieus land als Saudi-Arabië.

Engels is de meest gesproken vreemde taal. Uzelf goed verstaanbaar maken moet geen enkel probleem opleveren. Houdt in presentaties rekening met de leesrichting – die is van rechts naar links. Het logo van uw onderneming zet u bijvoorbeeld rechts op de powerpointslides. Zegt uw gesprekspartner 'Ja' op een aanbod, dan betekent dat vaak niet meer dan dat ze 'een mogelijkheid' zien.

### Gebed

De Islam dicteert het dagritme. Denk aan het gebed dat een aantal keren per dag wordt gedaan. Krijgt u Arabieren op bezoek, houdt u er dan rekening mee dat zij in de gelegenheid worden gesteld om op een geschikte plaats hun gebed te kunnen doen. Markeer in deze (tijdelijke) bidruimte waar het Oosten (Mekka) is.

### Hand-in-hand

Arabische mannen lopen vaak hand-in-hand met elkaar. Krijgt u de hand aangeboden? Accepteer die dan. Het is het ultieme teken van vriendschap en zal het zakendoen bevorderen. Als Europeaan geeft u nooit als eerste een hand aan een Arabische vrouw, dat is zeer ongepast. Soms komt hand geven helemaal niet aan de orde.

Buitenshuis gaan de vrouwen nooit met onbedekte lichaamsdelen over straat. Als man kunt u het beste een pak met das dragen. Vanwege de hitte zijn lichtgewicht pakken aan te raden. Draagt u geen das? Houdt ook het boord gesloten. Voor het zichtbaar tonen van een halsketting kunt u als man aangehouden worden. Trek uw schoenen uit wanneer men dat wenst indien u ergens naar binnen gaat.

Mijn ervaring met Arabieren is, dat zodra je een aantal keren 'nee' verkoopt, ze je totaal niet meer vragen, maar dat er naar een andere oplossing wordt gezocht, zonder dat daar enige terugkoppeling over volgt. Geef nooit als man een vrouw als eerste de hand, wacht dit af totdat ze deze zelf aanbiedt en ga ervan uit dat er geen hand geschud wordt.

R.v.d.R.  
(voormalig Defensie Attaché)

Wat ik wil toevoegen is -wederom wat 'common sense'- dat het als 'beschaafd' beschouwd wordt om als gast bij nieuwe Arabische kennissen je in woord en daad 'bescheiden' op te stellen. Dat houdt mede in: niet onderuitgezakt gaan zitten, voeten en knieën bij elkaar en spreken op rustige toon.

F.W.v.G. (bankier)

### Rechterhand

Alleen de rechterhand wordt gebruikt om iets aan te reiken, zoals een visitekaart. Ook als u linkshandig bent. Wees sowieso voorzichtig met de handen. Uitgebreid gesticuleren en met de hand wijzen, worden niet gewaardeerd. Bepaalde handgebaren kunnen anders worden geïnterpreteerd, zonder dat u daar zelf erg in heeft; voorkom onnodige ergernissen.

### Pornografie

Zoals in zoveel landen, is de man de baas. Bij de kennismaking vraagt u naar de familie, niet specifiek naar hun vrouw of dochter. Sport is een goed gespreksonderwerp. De paardenraces of de valkenjacht zijn er zeer populair. Israël is een gespreksonderwerp dat u mijdt. Net als alcohol, varkensvlees, drugs en pornografie. Koop geen blootblaadje op Schiphol. Het kan tot gevangenisstraf in Saudi-Arabië leiden.

# Zakendoen met Britten

**Hoewel de meeste Nederlanders zich redelijk verstaanbaar kunnen maken in het Engels, is zakendoen geen vanzelfsprekendheid. Britten houden van tradities, afstand en stijfheid.**

Het zakenleven staat bol van de beleefdheidsvormen. Op de vraag: "How do you do?" antwoordt u: "Nice to meet you" of "I am fine, thank you." U stelt geen wedervraag.

Het Verenigd Koninkrijk is niet hetzelfde als Engeland. Noem een Ier, een Schot of een Welshman vooral geen Engelsman.



## Kennismaken

Heren onder elkaar geven bij kennismaking een hand. Geef relatief onbekenden niet zomaar een zoen of een omhelzing. Bij vrouwen in het gezelschap laat de man het initiatief aan de vrouw.

## Het gesprek

Ook in de taal zijn Britten indirect. Hun zinnen bevatten vaak bepaalde woordnuances, die op verschillende manieren zijn te interpreteren.

Voer de druk niet op in een zakelijk gesprek. Een Brit voelt zich snel in het nauw gedreven. Zorg ervoor dat uw gesprekspartner zich niet ongemakkelijk voelt, het komt het zakendoen ten goede. Wees op uw hoede als in een zakelijk gesprek één van de volgende uitspraken te berde komen:

- "Very interesting" (wat een onzin)
- "We will keep that in mind" (we gaan het misschien overwegen)
- "Very good" of "Brilliant" (goed plan of uitstekend)
- "Not bad" (goed)
- "Quite good" (beetje teleurstellend)
- "I hear what you say" (oneens)

Gedraag je hoffelijk(er) dan in Nederland. Denk niet dat je geestiger kunt zijn dan een Brit.

P.W. (voormalig ambassadeur)

### Kleding

Gedurende een zakelijke ontmoeting heeft u donkere en correcte kleding aan. Voor de man een pak en voor de vrouw een mantel- of broekpak, zwarte en goed gepoetste veterschoen/pumps met gesloten neuzen.

### De pub

Wordt u meegevraagd naar de pub (public house), restaurant of club, dan gaat u daar op in. Het komt zelden voor dat u thuis in de privésfeer wordt uitgenodigd. Is uw glas halfleeg, dan wordt er direct bijbesteld. In de pub gaan, mede door het forse alcoholgebruik, doorgaans de remmen los.

### Keurslijf

Veel Britten leven in een keurslijf. Hun motto luidt: "Do not show your emotion." Dat keurslijf zit er al vroeg in. Het start bij de kost- of privéschool en wordt verder versterkt binnen het club- en societyleven.

### Aan tafel

In tegenstelling tot Nederland, beginnen disgenoten na het serveren van

de eerste gang direct met eten. Er wordt niet op de andere gasten gewacht. Gekookte aardappelen worden niet zoals bij ons met de vork naar behoefte afgebroken, maar gesneden met het mes. Het dessert krijgt u voor de kaas met een glas port geserveerd (in Frankrijk is dat precies andersom).

Gebruik nooit de term Engeland voor heel Groot-Brittannië. Vooral Schotten en Ieren zijn trots op hun eigen land en afkomst en zijn er niet van gediend "Engels" te worden genoemd. Nooit informeren naar de sociale klasse, bijvoorbeeld door te vragen naar welke school (Staat of privé) iemand is geweest of door te vragen waar iemand woont. Vragen naar iemands favoriete voetbalteam daarentegen is geen probleem. Bijna iedere (mannelijke) Brit van hoog tot laag heeft een favoriet team en komt daar graag voor uit. Geen kritiek leveren op het Brits koningshuis. Britten mogen dit uiteraard zelf wel, maar het wordt niet altijd geapprecieerd als buitenlanders dit doen. Niet denken dat Nederlanders en Britten cultureel zeer nauw verwant zijn. Er zijn zeer grote verschillen. Nederlandse directheid wordt niet (altijd) gewaardeerd. Britten zijn over het algemeen veel beleefder dan Nederlanders en de Nederlandse directheid wordt al snel als onbeleefd en lomp gezien en voer geen gesprek in de lift.

R.v.D. (bedrijfsjurist)  
J.A. (finance manager)

# Zakendoen met Duitsers

**De clichés kloppen. Onze oosterburen zijn formeel, afstandelijk, gereserveerd en vooral punctueel. Dat merkt u direct bij de eerste kennismaking.**

Kom op tijd, geef een ferme handdruk en kijk daarbij uw opponent goed aan. Zet uw verlegenheid aan de kant. Niet aankijken bij het handen geven, wordt gezien als ongeïnteresseerd. Zorg dat u voldoende visitekaartjes bij u heeft. Reken er op dat afwezige personen achteraf uw visitekaart willen hebben. Maak geen grapjes gedurende een zakelijke bespreking. Complimenten geeft u niet. Een Duitser verwacht dat niet en zal ze zelf ook niet geven.

## Presenteren

Een presentatie moet altijd cijfermatig zijn onderbouwd. Duitsers gaan alleen voor kwaliteit en alles wat daarmee te maken heeft.



In uw presentatie meldt u de historie, de oprichtingsdatum, de omvang van uw bedrijf en het aantal werknemers. Dergelijke referentiekaders zijn een belangrijke overweging om al dan niet met u in zee te gaan.

U doet alleen zaken met de baas/beslissers. Laat u niet imponeren door de hoeveelheid mensen die aanwezig is tijdens de bespreking of introductie van uw product. Een medewerker kan een mening geven, maar zal nooit zijn baas tegenspreken.

## Privé

Zelden worden zaken in de privésfeer voortgezet. Over het algemeen is een Duitser niet geïnteresseerd in uw familie of gezinssituatie. Zakelijk blijft zakelijk.

## Eten

Een zakenontbijt of een zakenlunch is niet gebruikelijk, het zakendiner wel. Overdag krijgt u koffie, daar blijft het vaak bij - ook als er rond lunchtijd doorvergaderd wordt. Het overslaan van de lunch is heel gebruikelijk. Zorg ervoor dat u in ieder geval een goed ontbijt

achter de kiezen heeft. Wordt u mee uit eten gevraagd? Biedt dan na afloop gerust aan om te betalen. Het wordt niet geaccepteerd, maar wel gewaardeerd.

Geef geen kostbare relatiegeschenken, een kleine attentie is voldoende. Ambtenaren mogen geen geschenken aannemen. Een pen of een kruik jenever zijn populair, voor de dames kunt u denken aan een mooie shawl. Parfums en zeep zijn te persoonlijk. De maanden juli, augustus en december zijn maanden waarin u, wegens vakantie, geen afspraken maakt. Op de vrijdagmiddag na 14.00 uur evenmin. Dan gaat een Duitser het lange weekeinde in.

### Titels

Titulatuur is heel belangrijk voor Duitsers. Een gepromoveerd persoon spreekt u beslist aan met 'Herr Doctor'. 'Fräulein' zegt u alleen tegen een jongedame onder de 18 jaar. In het zakenleven zegt u altijd 'Frau'.

### Kleding

Uw pak of mantelpak is donker, net als uw schoenen. Opzichtige gekleurde dassen en damesblousejes zijn een zeldzaamheid. De kledingkeuze van de gemiddelde Duitser is zeer conservatief. Trek niet zomaar uw jasje uit, let op de gastheer, soms is het keihard

afzien in de hitte. Tenslotte: coiffures die mogelijk 'in' zijn in de modewereld worden zelden gewaardeerd.

### Uitgaan

Let goed op de kledingvoorschriften als u voor het theater, de opera of een concert wordt uitgenodigd. In Duitsland is het heel gebruikelijk om in smoking te gaan, de dames in het lang.

Correct kennismaken, begroeten, op kalme wijze, altijd een hand geven! Niet direct tutoyeren. Let vooral op het moment van zuchten, het gaat ze al snel te langzaam. Men is extreem gevoelig voor grappen op de persoon toegespitst. De Duitser is correct in afspraken en legt dit gedetailleerd vast: bijv. de menukaart, Schweinemedailon 200gr, klopt altijd.

M.Ph.B. (militair arts)





# Zakendoen met Turken

**Zakendoen in Turkije heeft veel overeenkomsten met zakendoen in Nederland. Let wel op uw sokken, de vakantieperiode en gevoeligheden rond Atatürk.**

Turkije is een belangrijke handelspartner van Nederland. De betrekkingen gaan ver terug. Tulpenbollen, Sinterklaas (de bisschop van Myra) en de *cummerband* (kruimelband) van de smoking komen er vandaan.

In het Turkse zakenleven geldt een sterke hiërarchie. In met name familiebedrijven is de oudste man meestal de baas, hoewel ook vrouwen de scepter over een bedrijf kunnen zwaaien.

Er wordt niet gekeken op een personeelslid meer of minder. Bij een staatsbezoek van de Turkse president is dat gebleken. Een Nederlands staatsbezoek telt een handjevol functionarissen, de Turken nemen er honderd mee in hun gevolg.

## Kennismaken

Maakt u kennis met een Turk, dan kunt u volstaan met een ferme handdruk. Ze zullen u eerst uitvoerig naar uw reis, familie en dergelijke vragen om vervolgens rechtsreeks op het zakelijk doel af te gaan. Vrouwen in het gezelschap geeft u niet zondermeer een hand. Het initiatief ligt bij de dame. Bij vertrek geeft u geen hand meer.

Bij binnenkomst geeft u iedereen een hand. Te beginnen bij de oudste in het gezelschap. Sta nooit met de handen in uw zakken te praten, wijs niet naar personen en handen over elkaar is helemaal uit den boze.

## Sokken

Ook in Turkije draagt u zakelijke, dus donkere kleding. De dames kiezen voor schoeisel met een hak, de rok niet boven de knie. Zorg ervoor dat u voldoende sokken of panty's meeneemt. Als u bij mensen thuis op bezoek komt, dan moeten de schoenen uit. Zorg dat uw gastheer niet tegen een gat in uw sok aan hoeft te kijken. Spijkerbroeken zijn binnen de 'dress code Smart Casual' geaccepteerd, mits zonder gaten en niet versleten.

“Twee handen geven en twee zoenen op beide wangen van de vrouwen.” In Turkije zoenen ook mannen elkaar (op beide wangen). Misschien handig geweest om dit ook te noemen, aangezien het niet gebruikelijk is in Europa.

I.C. (FD lezer)

### Whisky

Gaat u op bezoek dan is het gebruikelijk dat u een cadeau of attentie meeneemt. Populair is drank zoals cognac, whisky of likeuren. Ook mooi glaswerk valt in de smaak. Houd er rekening mee dat uw cadeau niet direct zal worden uitgepakt.

Lunches en diners kunnen uren langer duren dan u in Nederland gewend bent. Als u wordt uitgenodigd, is de rekening altijd voor uw Turkse gastheer of gastvrouw. Niet tegenstribbelen, maar gewoon accepteren.

### Vakantie

In de zomermaanden juni, juli en augustus maakt u geen zakelijke afspraken met een Turk. In die periode is iedereen met vakantie. Familie is heilig in Turkije.

Wordt u omarmd of gezoend, dan is dat een goed teken. Bevriende Turken en familie nemen altijd hartelijk afscheid van elkaar: omarmen, twee handen geven en twee zoenen op beide wangen van de vrouwen.

### Atatürk

Atatürk, Turk der Turken, is nog altijd heel belangrijk voor het volk. Op 10 november, zijn sterfdag, staat men om 09.05 uur stil bij zijn overlijden. Noteer de tijd in uw agenda. Het voorkomt pijnlijke blunders bij het zakendoen. Meer dan 90% van de bevolking is Moslim. Ze leven volgens de islamitische regelgeving, maar zijn minder streng op het gebied van kledingrestricties dan andere islamitische landen. Bezoekt u de Blauwe Moskee in Istanbul, dan zorgt u ervoor dat uw schouders en armen zijn bedekt.





*Koninklijk couvert*



# Tafeletiquette

## (Continental dining style) en de do's & don'ts.

- De mobiele telefoon staat uit of op trilstand en de telefoon ligt niet op tafel, evenmin uw portemonnee en sleutelbos.
- Leg het servet op uw schoot met de open kant naar u toe zodra iedereen aan tafel heeft plaatsgenomen. Dit is het teken voor de bediening om te beginnen met serveren.
- Wacht met eten tot u hiertoe wordt uitgenodigd door de gastvrouw of gastheer.
- Zeg niet: "Eet smakelijk", dit is een bevelsvorm en dat is niet prettig.
- Gebruik de onderdelen van het couvert en de glazen in de volgorde waarin ze zich op tafel bevinden, en wel van buiten naar binnen.
- Stem uw eettempo zo mogelijk af op dat van uw gastvrouw of gastheer of van uw tafelgenoten.
- Dep uw mond met het servet voordat en nadat u een slok neemt.
- Leg tijdens eetpauzes het bestek in een omgekeerde V op het bord, snijzijde mes naar binnen, onder de vorkpunten. Niet 'roeien' en geen 'bruggen bouwen'.
- De gastheer/gastvrouw heet de gasten welkom door het glas te heffen vanaf dat moment drinkt u de wijn.
- Nooit zout of peper strooien voordat u heeft geproefd.
- Eet soep van u af. Blaas hete soep niet om deze af te koelen, maar eet langzamer. Kantel heldere soep via de zijkant van de lepel in de mond.
- Sluit uw couvert na iedere gang. Leg mes en vork naast elkaar schuin op het bord, met heft en steel naar rechts gericht. Het mes ligt boven de vork, met de snijzijde naar de vork toe.
- Leg het servet na de maaltijd ongevouwen links naast uw bord.
- Bij het verlaten van de tafel schuift u uw stoel weer terug.



## De Krijgsmacht

Nederlandse militairen worden wereldwijd ingezet en opereren internationaal. Daarbij komen zij veelvuldig in contact met buitenlandse collega's, diplomaten, internationale hulpverleners en lokale bevolkingen. Dat maakt hen dan ambassadeur van Defensie in het algemeen en uiteraard ook van het krijgsmachtonderdeel dat zij vertegenwoordigen.

Tijdens hun werk in het buitenland komen zij veelvuldig in aanraking met andere culturen en dan is het van groot belang dat zij diplomatiek kunnen omgaan met de cultuur en de omgangsvormen van het land waarin zij opereren.

Defensie vindt het daarom van cruciaal belang dat militairen zich verdiepen in andermans cultuur en omgangsvormen.

Het tonen van wederzijds respect kan namelijk een onderhandeling of het voorkomen van een conflict beïnvloeden.

Goede omgangsvormen vallen daar bij niet op, het ontbreken ervan wel.



*“Een militair gaat door waar anderen stoppen en moet onder alle omstandigheden de Nederlandse belangen dienen. Dat vereist dat de militair van vandaag niet alleen een goed krijger en militair professional moet zijn, maar ook een manager en diplomaat. In complexe crisissituaties met een veelheid aan partijen, moet hij effectief kunnen opereren. Kennis van verschillende culturen, maar zeker ook goede omgangsvormen zijn daarbij essentieel.”*

Commandant der Strijdkrachten  
**Generaal Tom Middendorp**





