



הנציגות הכלכלית בסין
המינהל לסחר חוץ
משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה

סין תרבות עסקית

כללי

התרבות הסינית היא מן העתיקות בעולם ובעלת מאפיינים יחודיים הבאים לביטוי גם בתרבות העסקית. מטרת מסמך זה הוא להציג את מספר מאפיינים מתרבות זו בהקשר העסקי. מצד אחד התרבות העסקית הסינית מורכבת ומבוססת על היררכיה, גיל ובכירות ומסכת חוקים בסיסית; מאידך התרבות העסקית הסינית פתוחה וגמישה ואינה קשיחה כמו זו היפנית. ככלל אצבע ניתן לומר כי עדיף לטעות ולהיות מנומס וסבלני מדיי על פני ישיר ונמהר.

הסינים מעריכים מאוד את הקשר האישי לפני בעת ולאחר התהליך העסקי ומשקיעים זמן ומאמצים רבים בפיתוח וטיפוח הקשרים הנ"ל. טיפוח הקשר האישי הוא חלק אינטגרלי בתהליך עשיית העסקים בסין. בסין מקובל לעשות עסקים עם חברים.

הסינים מייחסים חשיבות רבה ל"פנים" או "כבוד". הסינים ימנעו מכל סיטואציה שתגרום להלבנת פנים ("אובדן פנים" - Face Lose) להם או לך (כגון צעקות, השפלה, התגררות ישירה או יצירת מצבי עימות) אך יעריכו מצידכם פעולות מאדירות פנים ("נותנות כבוד") כגון ציון רוחב הלב של המארח וכו'. הסינים יזכרו פגיעה בכבודם לאורך זמן לכן חשוב להיות זהירים ולהיעזר במתורגמן או מישהו הבקיא בתרבות.

בקוד ההתנהגות הסינית קור רוח ושליטה עצמית הן חובה לבן-תרבות ולכן אל תחצין רגשות כעס או עצבנות. זו היא הסיבה כי פניהם נראות לנו לעיתים כחסרות הבעה. טיפ: שים לב לידיים הם לעיתים בוגדות בנו.

ישראלים זוכים להערכה רבה בסין. הסינים יודעים כי ישראל היא ביתו של העם היהודי ויצינו לעיתים קרובות כי היהודים הם מאוד חכמים. כל סיני יודע כי אינשטיין ומרקס הם יהודים.

בשל מחסום השפה והתרבות מומלץ כי לפגישות יתלווה מתורגמן מטעמכם שעבר היכרות עם מוצרי החברה ומטרות הפגישה. חשיבותו של המתורגמן היא לא רק בתרגום אלא בגישור תרבותי.

הכנות לנסיעה

1. הכן כמות כפולה ומשולשת של כרטיסי ביקור ממה שאתה צופה. רצוי להכין כרטיסי ביקור עם כיתוב באנגלית בצד אחד ובסינית בצד השני המצביעים על כבוד לשוק המקומי.

2. יש להשקיע מחשבה על התואר הרשום על הכרטיס. מנהל בכיר סיני יבקש לדון עם זר המקביל לו בתפקיד או במעמד. תואר כמו "מנהל פרויקט" נחשב לרמת ניהול נמוכה. הסיני יבדוק היטיב מי הזר הבא לפגישה ויעדיף לדון עם שווה לו ברמה שיכול לקבל החלטות. ניתן ל"עגל" את התואר הסיני של נושא התפקיד.

3. שן ולמד את שמו של הבכיר הסיני עמו אתה עומד להיפגש. נהוג לציין את שם המשפחה של המנהל בצירוף התואר "מר". באם אינך יודע כיצד להגות את השם השאר זאת למתורגמן.

4. הסינים מאוהבים במילה הכתובה ובדברי דפוס. הכן חומר פרסומי רב בכמות משולשת ממה שהיית נושא עמך לנסיעה למדינה מערבית. אנו ממליצים לתרגם את החומר הרלוונטי לסינית על מנת להקל את קריאתו על ידי אנשי העסקים הסיניים (אחוז גדול ממקבלי החלטות בחברות הסיניות אינם דוברי אנגלית). הנציגות בבייג'ינג יכולה לסייע באיתור חברת תרגום כנ"ל.

5. הכן מתנות על פי רשימת הפגישות המתוכננת (ראה סעיף מתנות).

6. במידה ובכוונתכם לערוך מצגת מחשב עם מקרן, רצוי להודיע על כך למארח ומאחר ולא לכל החברות מקרן במשרדי החברה.

בעת הביקור

1. לחיצת ידיים היא הדרך המקובלת לומר שלום בפעם הראשונה. בניגוד למקובל לחשוב הסינים לא קדים אחד לשני. לחיצת ידיים בשתי הידיים מקובלת רק בין חברים ותיקים.
2. כאשר נכנסים לחדר בקבוצה, המארח הסיני הבכיר הוא זה שיקביל את פניכם. עליכם לנהוג בצורה דומה כך שראש הקבוצה יצעד בראש, אלא אם כן יש מביינכם שמכיר את הנוכחים הסינים ויכול לסייע בהיכרות הראשונית. המתורגמן יכול לסייע גם כן.
3. החלפת כרטיסי ביקור נעשית בשתי ידיים (ללא קידה), כאשר הידיים אוחזות בשתי קצוות הכרטיס והכיתוב ע"פ הכרטיס מופנה אל המקבל. קבלת הכרטיס מן הצד הסיני גם כן בשתי ידיים. במידה ובן השיח שלכם נמצא מעברו השני של השולחן רצוי לנטות כלפיו ולהגיש לו את הכרטיס, או להקיף את השולחן ולהחליף כרטיסי ביקור. בשום מקרה אין לזרוק או להשליך את כרטיס הביקור לעבר עמיתכם. כאשר נפגשים עם אח"מים לא מקובל להחליף כרטיסי ביקור. אך לאחר הפגישה ניתן להשאיר כרטיס ביקור לאחד הפקידים שנכחו בפגישה.
4. המתורגמן הוא איש מפתח בניהול המגעים עם הסינים. חשוב לתדרך אותו לפני הפגישה. במידה והמתורגמן לא מוכר חשוב למצוא זמן ולעדכן אותו בנוהגים אישיים ועסקים של החברה. יש לדרוש מן המתורגמן לתרגם כל הזמן ולא ליזום הסברים עצמאיים על המוצר החברה וכו'. המתורגמן צריך לתרגם וגם להתאים את התוכן לקונטקסט הכולל של השיחה (Interpret Vs. Translate). המתורגמן אמור לעזור בגישור בין תרבויות.
5. הסינים נוהגים לענות לטלפון הסלולארי בכל עת, גם כאשר הם בעיצומה של שיחה עמכם. אין צורך להתרגז וכאמור תמיד חשוב לשמור על שליטה - הדבר אינו מעיד על חוסר נימוס. עם זאת הם מצפים ממך כי תהיה קשוב כל העת לדבריהם.

ארוחות/מישטים

ארוח במסגרת ארוחה או משתה מקובלים מאוד בסין. הסינים אוהבים מאוד את האוכל המקומי על שלל מטבחיו. הארוחות נערכות בשעות קבועות בצהריים החל מ- 11:30 ו 18:00 בערב, רצוי לא לארוח. בדרך כלל נערכות הארוחות סביב שולחנות עגולים בני 10-12 מושבים. אורח הכבוד יושב מול הדלת והמארח יושב לימינו. ארוחה טיפוסית תכלול כ 10-12 מנות: מתאבנים קרים, בשר, מאכלי ים וירקות ותסתיים במרק, מנה אחרונה ופירות שיוגשו לקינוח. האירוע אורך כשעה וחצי. לאחר הפירות מקובל להחליף מתנות (במידה שלא החלפתם קודם לכן), ולהיפרד; לא מקובל לנהל דיונים או שיחות לאחר תום הארוחה. בשלבים מאוחרים מקובל מאוד לנהל שיחות עסקיות במהלך הארוחה. הארוחה זה גם זמן טוב לבקשות אישיות או ללבן נושאים מרכזיים בעסקה.

במידה והנכם שומרים על כשרות ו/או אינכם אוכלים דברים מסוימים רצוי ליידע את המארחים מבעוד מועד.

אינטרנט! – כאשר מרימים כוסית סביב שולחן גדול, מאחר ולא ניתן להשיק כוסות עם כל הסובבים נוהגים הסינים להקיש עם הכוסית שלוש פעמים על מגש הזכוכית המסתובב או על השולחן ולומר אינטרנט. מנהג זה היה נפוץ יותר לפני מספר שנים אך עדיין נתקלים בו מפעם לפעם.

הרמת כוסית (גאן בי) עם אלכוהול מקומי (באי דג'יו) לכבוד האורחים, המארחים, הידידות בין המדינות בכמות גדולה מקובלת בכל ארוחה. גאן בי פירושו לגימת כוסית מלאה אך לעיתים מסתפקים במחצית הכוסית הכל על פי מרים הכוסית. כוס שהתרוקנה תמולא במהרה (שימו לב לכמות שאתם שותים). אם אינכם רגילים לשתות השתמשו בסיבה רפואית על מנת להתחמק משתייה. בדרום סין נושא השתייה פחות מודגש. רבים עברו לשיטה המערבית של עסקים נטו. במהלך הארוחה הנח לסינים ליזום את הרמת הכוסית אך הזמן את המארח לפחות פעם אחת להרמת כוסית – לפחות בפעם הזו נסה לעשות גאן בי.

במהלך הארוחה מקובל כחלק מכללי הנימוס שהמארח יגיש אוכל לצלחת האורח. לעולם אל תתחיל בארוחה לפני שהמארח החל. נימוסי השולחן הסינים שונים מאלה המקובלים במערב ולכן עדיף לחקות את המארחים. כלל אחד ששווה לזכור הוא כי אין לנעוץ את מקלות האכילה הסיניים בניצב בקערת האורז (שכן הדבר מרמז על מוות המארח) אלא להניח אותם במאוזן על המתקן המיועד לכך.

הסינים אינם נוהגים לערוך ארוחות בוקר עסקיות.

לבוש

לפגישת עסקים רצוי להגיע עם חליפת עסקים ועניבה, נשים לבוש מלא בצבעים סולידיים.

באזורים מסוימים בסין (בעיקר בדרום) נהוג היום להגיע ללא חליפה ועניבה אך הציפיות ממך שונות לכן רצוי להגיע עם עניבה וחליפה ולהוריד אותה בפגישה השניה והשלישית.

פגישות

פגישות יערכו באחת משתי הצורות או בחדרי אירוח או בחדרי ישיבות.

פגישות בחדרי אירוח

פגישות נערכות בחדרי אירוח עם מערכת ישיבה בצורת 'ח' כאשר האורח והמארח הבכירים יושבים במרכז. האורח הזר יושב בצד השמאלי של הקשת הפתוחה (ראה ציור) ולאחר הישיבה נמצא לימינו של המארח.

פגישות בחדרי ישיבות

בפגישות שנערכות בחדרי ישיבות עם שולחן יושבו שני הבכירים משני במרכז השולחן משני צדדיו והכפופים להם משמאלם וימינם על פי סדר הבכירות.

מקובל לפתוח את הפגישות בדברי ברכה כלליים על מנת ליצור בסיס משותף לדיון. שבחים על הישגי המדינה השניה ועל ידידות רבת השנים בין העם היהודי והסיני הם מוטיב חוזר וחשוב בפגישות כנ"ל.

בעת פגישה עם אנשים בכירים נהוג כי רק המארח והאורח הראשיים משוחחים אלא אם כן הם מעניקים את רשות הדיבור לכפופים להם. בעולם ההייטק ההתנהגות קצת פחות רשמית וכן נהוג כי מספר רב של אנשים נוטלים חלק בדיון.

תה ולעיתים משקאות קרים מוגשים כחלק מן הפגישה.

נושאים לשיחה

שיחת החולין היא חלק מטקס ההיכרות עם הצד הסיני. רצוי מאוד לדבוק בנושאים "בטוחים" כגון משפחה, התפתחותה המהירה של סין, הישגיה הטכנולוגיים המרשימים מזג האויר וכו'. שווה להזכיר את עזרת סין ליהודים במהלך מלחמת העולם ה-II.

מומלץ מאוד לא להעלות נושאים כגון פוליטיקה פנימית ועולמית, טאיוון, טיבט, אירועי כיכר טינאןמן, ביקורת על המשטר, כת הפאלונגונג או התנהגות סין.

בשיחה יש לצפות כי תשאל שאלות כגון מאיזה מדינה אתה, האם אתה נשוי וכמה ילדים יש לך. רצוי לענות בנימוס ולהביע התעניינות כנה בבן השיח.

לסינים חוש הומור שונה משלנו ולכן רצוי לא לספר בדיחות מסובכות או גסות או כאלה הדורשות היכרות עם ההווי הישראלי.

הרבה לחייך ולהיות מנומס לכל המארחים הסינים ולא רק לחשובים שבהם.

שפה

השפה הסינית היא מן העתיקות בעולם ונחשבת לאחת הקשות ללמידה. בסין ניבים רבים אך השפה המרכזית נקראת Putonghua ומכונה מנדרינית. השפה נכתבת על ידי סימניות, שמספרן הוא כ-65,000 אך הנפוצות שבהן הן כ-5,000 סימניות.

הסינים לא מצפים כי תשלוט בשפתם אך יעריכו אם תוכלו לומר מספר מילים פשוטות (ני חאו – ברכת שלום, שייה – תודה).

השפה הסינית שונה מעברית ואנגלית וכן מרוב השפות המערביות. רצוי על כן להשתמש בשפה פשוטה ומשפטים קצרים וברורים עם הפסקות לתרגום לאחר סדרה קצרה של משפטים.

הסינים נוהגים להסוות מסרים חשובים (במיוחד הבכירים שביניהם). רצוי להקשיב ולנסות להבין למה הסינים מתכוונים לומר ולא רק מה הם אומרים בפועל.

אין זה מנומס להתפרץ לדבריו של בן השיח.

בהרצאה לפני קהל - הסינים יהיו בד"כ מאוד פאסיביים ולא ישאלו שאלות, הדבר אינו מצביע על חוסר הקשבה. שאלות לקהל או הזמנת שאלות מן הקהל פחות מקובלות בסין.

מתנות

מתנות הן עניין רגיש בסין. החלפת מתנות היא עניין המושרש עמוק בתרבות הסינית. עם זאת הרשויות הסיניות אוסרות על פקידים לקבל מתנות (איסור זה לא מונע את החלפת המתנות).

רצוי להעניק מתנות לקבוצה ולא רק ליחיד גם אם המתנות לבכיר ולזוטרים שונות בגודלן/טיבן. מתנות מועדפות הם עטים, וויסקי, ברנדי, בולים ספרי תמונות או מזכרות.

מתנות אסורות: שעון, סנדלי קש, כובעים ירוקים, מטפחות, אריזות לבנות (במידה פחותה כחולות ושחורות).

לא מקובל לפתוח מתנות בעת קבלתן אלא אם כן דוחקים בכך לעשות כן. את המתנה נוהג להגיש בסוף אירוע/ארוחה/פגישה כאקט האחרון לפני עזיבת האורח. אין צורך להעניק לאדם מתנה פעמיים.

הסינים נוהגים לדחות, מתוך נימוס, מתנה שלוש פעמים לפני קבלתה – אל תתיאש בפעם הראשונה.

תודות

ברצוננו להודות לאנשי העסקים שתרמו מניסיונם וסייעו בכתיבת נייר זה: מר יעקב פדחצור, מר אגא שוורץ, מר דני הופמן, מר מיכה דוניצה ומר אלי ברעם.