



mr. Lejla Bjedov,
dipl. oec.

Vodič za uspješnu komunikaciju s Turcima

Sastanci na osobnoj razini

Prije odlaska u Tursku morate zapamtiti dvije stvari koje će uvelike utjecati na uspjeh vašeg poslovnog puta. Vaša sposobnost za komunikaciju s poslovnim partnerima na osobnoj razini i jasno te dobro prezentirane ponude biti će odlučujući spoj za uspjeh poslovnih razgovora. U Turskoj je posao osobna stvar, pa čak i u internacionalnim tvrtkama u kojima je taj aspekt manje izraženiji nego u privatnim. Turci će sklapati poslove s onima koji im se sviđaju po osobnosti, kojima mogu vjerovati, s kojima se ugodno osjećaju i naravno s onima s kojima mogu ostvariti dugoročne odnose. Ukoliko primijete da nešto skrivate ili obećavate neostvarivo nije baš vjerojatno da ćete s tim stavom daleko dospjeti. Stoga je izgradnja odnosa ne samo na poslovnoj razini definitivno ključan faktor za sklapanje uspješnih poslova. Preporuča se da je prvi sastanak samo za upoznavanje i generalni razgovor o poslu bez ulaska u previše detalja. Poslovni dogovori i prijedlozi moraju jasno isticati benefite za vas ali i naravno za njih. Pripremite prezentacije koje su vizualno atraktivne, pričajte jasno i glasno, a statističke podatke predajte na

Donošenje odluka u turskim kompanijama je proces koji traje. Za to će vam trebati veća doza strpljenja i upornosti. Na prvim sastancima kontaktirat ćete s nižim menedžmentom, a sukladno razvoju pregovora u proces će se uključivati i viši menedžment. Uspjeh pregovora uvelike će ovisiti vašoj osobnosti i tome da li su vas prepoznali kao iskrenu, vjerodostojnu i otvorenu poslovnu osobu. O čemu će još ovisiti vaš uspjeh poslovanja s Turcima, pročitajte u nastavku teksta.



ruke u pismenom obliku. Za vrijeme prvih sastanaka dobro je upoznati se s vašim turskim poslovnim partnerom na osobnoj razini. Ukoliko primjetite da je on/ona susretljiv i otvoren za razgovor slobodno postavite nekoliko pitanja o obitelji i djeci. Takva su pitanja dobrodošla. Možete započeti s generalnim pitanjima o organizaciji kompanije, njegovom/njezinom poslu tj. ulozi i poziciji i nastaviti tada s osobnijim temama. Na taj način moći ćete na samom početku uspostaviti odnos koji će biti više od samo poslovnog, a i opustiti ćete atmosferu koja je inače na prvim sastancima malo napetija radi upoznavanja.



Točnost i dolasci na vrijeme Turcima zasigurno nisu baš jača strana. Od vas će u svakom slučaju očekivati da se pridržavate dogovorenih termina iako će oni redovito kasniti barem 10 minuta. Stoga se nemojte začuditi ako ćete vaše turske poslovne partnere morati pričekati dok ne završe bitan telefonski razgovor ili privedu kraju sastanak koji je nenadano "uletio" u plan. Kada odlazite na sastanak imajte na umu i vaš prijevoz do tamo te si ostavite dovoljno vremena za njega. Promet u Turskoj je jako nepredvidiv i može izazvati neočekivano kašnjenje na dogovoreni termin. Sastanke obavezno treba dogovarati unarijed. Pokušajte prvenstveno stupiti u kontakt putem telefona, dogovoriti točan termin koji kasnije potvrdite emailom ili pismom (dopisom). Svakako nije na odmet ponovo nazvati 2-3 dana prije sastanka kako bi provjerili da nije došlo do nekih promjena o kojima vas nisu obavjestili. Prije samog sastanka umijesto da se "odmah bacite na posao" radije započnite s čavrljanjem i pričekajte da druga strana krene u poslovne teme.

Većina poslovnih ljudi u Turskoj dobro barata engleskim jezikom, a ostali strani jezici koje poznaju su Arapski, Grčki, Francuski i Njemački. Pri komunikaciji na engleskom bitno je da pričate razgovjetno i dovoljno sporo da vas mogu sve razumjeti. Odjevanje za poslovne prilike karakterizira konzervativna odjeća – odjelo i kravata za muškarce, a za žene odjelo s dužom suknjom (obavezno ispod koljena). Boje trebaju biti tamnijih nijansi i bez šarenila. Za vrijeme

ljeta kada su temperature vrlo visoke prihvatljiva poslovna odjeća su i odjela bez kravate s laganijom košuljom krakih rukava. Žene u svakom slučaju trebaju izbjegavati odjeću koja je pripijena uz tijelo, posebice ukoliko se odlazi u područja izvan velikih gradova.

Utjecaj religije

Prije planiranja posjeta Turskoj potrebno je dobro se raspitati koji su praznici ili neradni dani u aktualnoj godini kada planirate vaš posjet. Naime, dani koji se odnose na vjerske praznike padaju svake godine na drugi dan dok su državni praznici na fiksne datume. Petak je tradicionalni Islamski neradni dan, u Turskoj je to nedjelja, no petkom će većina muškaraca odlaziti na popodnevnu molitvu koja se održava između 13:00h-13:30h. Lipanj, srpanj i kolovoz najnepovoljniji su mjeseci za dogovaranje sastanaka jer većina Turaka odlazi na godišnje odmore i provode dosta vremena sa svojom obitelji, tako da ukoliko nije baš neophodno, preporuča se izbjegavanje tih mjeseci za održavanje sastanaka. Za vrijeme Ramadana (Ramazana) ne preporuča se dogovaranje sastanaka jer Turci muslimanske vjere poste od zore do sumraka što direktno djeluje na njihovu organizaciju na poslu ali i raspoloženja. Ovaj inače temperamentan narod u tom periodu je dodatno razdražljiviji.

Teme za razgovor

Turci su posebice ponosni na svoju zemlju i uživaju razgovarati o svojim običajima, kulturi i povijesti. Politička pitanja nisu baš uvijek dobro došla. Jedna od dobrih tematika za čavrljanje je i nogomet kojeg većina Turaka redovito prati. Aktualna događanja u poslovnom svijetu kao i općenito Turcima su zanimljiva te su informirani o njima. Stoga je bitno da i vi obratite pozornost na aktualnosti kako bi s njima mogli voditi razgovore uz večeru ili ručak. Tematike koje bi trebalo izbjegavati su pitanja oko situacije s Ciprom, poziciji Turske u Europskoj Uniji i naravno tematike koje se odnose na religiju. Općenito je turska politika i njena povijest tematika koju u cijelosti treba izbjegavati jer su na nju Turci posebice osjetljivi. Religijska podjela u Turskoj odnosi se na zapadni dio gdje su ljudi otvoreniji, manje konzervativni i ne oslanjaju se toliko na vrijednosti Islama, dok je istočni dio konzervativan i

Savjeti poslovnog savjetnika

- Turska kava je obavezan dio sastanaka, obroka ali i svakodnevnice
- Poslovni pokloni se ne preporučuju već se oslonite na vaše međuljudske osobine
- Turska je muslimanska zemlja u kojoj treba izbjegavati alkohol (konzumaciju ali i poklanjanje)
- Rukovati se treba čvrsto i to na početku svakog sastanka
- Pri ulasku u sobu uvijek prvo treba pozdraviti najstariju osobu ili osobu najviše rangiranu u hierarhiji kompanije

Lingualab će vam pomoći prevladati neugodu, strah i frustracije u poslovnom komuniciranju.

Naši tečajevi stranih jezika razvit će vaše komunikacijske vještine i omogućiti vam da se osjećate sigurno i samouvjereni u situacijama u kojima govorite strani jezik.

Lingualab vas priprema za uspjeh putem:

Razvoja vaših komunikacijskih vještina pri telefonskim razgovorima, prezentacijama, sastancima, poslovnom dopisivanju, pregovaranju i raznim društvenim situacijama

Širenja vašeg poslovnog vokabulara i poboljšanja točnosti gramatike

Proučavanja gospodarskih tema, upravljanja, trgovine, financija, marketinga

Individualne ili grupne nastave

Obratite nam se s povjerenjem
lingualab@lingualab.hr
01/3463177

www.lingualab.hr



Lingualab

Speak for yourself

tamo je religija baza za cjelokupnu kulturu i društvene vrijednosti. Za vrijeme pregovora nemojte se začuditi ako će vas vaši turski poslovni partneri provocirati ekstremnim pitanjima i situacijama. To je njihov način testiranja vaših reakcija na temelju kojih će stvoriti mišljenje o vama. Nemojte se koristiti taktikom postavljanja rokova ili bilokavh drugih metoda pritiska na brzinu donošenja odluke ili reakcije od strane Turaka. Time si možete napraviti daleko više štete nego koristiti. U tom slučaju očekivana reakcija Turaka je prijetnja da će prekinuti dogovore i pregovore. Stoga imajte strpljenja. Turci obožavaju dobru hranu i stoga će se većina poslovnih događanja koja se ne baziraju na prezentacijama i/ili sastancima, održavati u restoranu. Za vrijeme obroka Turci će se u opuštenu atmosferu posvetiti poslovnim razgovorima. Prema turskom protokolu domaćin uvijek plaća račun. Slobodno ponudite da vi platite što će se interpretirati kao pristojna gesta, ali nemojte na tome inzistirati. Najbolje rješenje je nakon jednog takvog obroka pustiti da prođe par dana, i onda vi slobodno uzvratite pozivom na ručak ili večeru. Alkohol se u pravilu ne pije u Turskoj, tj. bolje rečeno u poslovnim prilikama se ne preporučuje. Ponekad se može dogoditi da se za vrijeme večere posluži određena vrsta turskih alkoholnih pića. U svakom slučaju, ako do toga dođe, potrebno je umjereno piti.

“Da” ili “ne”

U Turskoj geste za da ili ne mogu biti poprilično zbunjujuće. “Da” označava podizanje glave prema gore, a “ne” označava identična gesta uz istovremeno podizanje obrva. 