

# INTERNATIONALE CONTRACTEN

## binnenslepen

*De titel van dit artikel had ook kunnen zijn 'Internationale contacten binnenslepen'.*

*Er zit maar één letter verschil in. Een essentiële.*

*Geen contract zonder contact, is een bekend gezegde.*

*Zeker als het gaat om zakendoen met mensen van over de grens. U leest in dit artikel wat de verschillen en overeenkomsten zijn als het gaat om internationaal zakendoen. En in hoeverre is voorbereiding op een gesprek met uw internationale zakenpartner zinvol?*

### VERSCHILLEN EN OVEREENKOMSTEN

Of u nu nationaal of internationaal zakendoet met klanten, ook in andere culturen moet de klant tot aankoop 'bewogen' worden. Daarmee houden alle overeenkomsten op en het verschil zit hem vervolgens in het hoe. In Nederland geldt bijvoorbeeld dat een contract een contract is. Er moet wel iets heel bijzonders aan de hand zijn om dat te verbreken of anders uit te voeren. In menig Aziatisch land geldt dat een contract een intentieverklaring is waarvan de uitvoering bepaald wordt door de omstandigheden. U staat op een achterstand als u dit niet van tevoren weet.

### BLANCO

Hiermee komen we bij de voorbereiding. In de niet-saleswereld ben ik mensen tegengekomen die zich niet wensten voor te bereiden. Als motief gaven zij de reden dat ze 'blanco' en 'onbevooroordeeld' de andere cultuur tegemoet wilden treden. Gelukkig waren dit wetenschappers en geen salesmensen zodat de schade beperkt bleef tot teleurstelling plus frustratie en niet tot een bankroet.

### VOORBEREIDING

De voorbereiding bevat twee componenten:

- kennis van de procedures, de do's en don'ts (het hoe);
- het waarom

Met het 'waarom' bedoel ik niet waarom een contract nuttig is, maar waarom uw handelspartner heel anders denkt over de interpretatie van bijvoorbeeld dit contract. Kortom het gaat hier om het verschil in cultuur. Dit komt neer op het verschil in normen en waarden dat ook voor het zakendoen geldt.

Ik geef u ook een aanvulling op de eerste component (de procedures). Als u uw deal gemaakt heeft, wilt u ook graag dat de zaak orga-



nismatisch ordelijk wordt afgehandeld. Hierdoor krijgt u een tevreden klant, die dus bij u terugkomt.

Dit gedeelte van de voorbereiding zult u zelf moeten doen als u geen of nauwelijks collega's heeft die u hierbij kunnen ondersteunen. Als u met een delegatie naar het buitenland vertrekt, kunt u ervoor zorgen dat er binnen uw delegatie een expert aanwezig is die van al deze zaken een gedegen studie gemaakt heeft.

### ONDERHANDELEN OVER DE GRENS

Wat de onderhandelingen betreft ligt het anders. U zult zich terdege moeten voorbereiden. Dit betekent in veel gevallen dat u uw eigen - tot op heden succesvolle - strategie grotendeels overboord moet gooien. U zult zich moeten verdiepen in de normen en waarden van uw zakenpartners. Maar ook moet u zich bewust worden van uw aan uw eigen cultuur gerelateerde valkuilen. Kort gezegd: u moet u verdiepen in uw eigen cultuur! Wellicht denkt u nu dat dit niet nodig is, omdat u uw eigen cultuur toch wel kent!? Dat klopt voor zover het 't bewuste deel betreft. Helaas bestaat cultuur vooral uit het onbewuste deel. Dit betreft uw gedragingen die u automatisch doet omdat u niet beter weet dan dat het zo hoort. Wat u echter normaal vindt, daar kijkt uw buiten-

landse relatie in sommige gevallen erg vreemd van op! Ik geef u wat voorbeelden ...

### MET DE VOETEN IN DE MODDER

U zit als verkoper van uw wereldbekende baggerbedrijf bij een potentiële opdrachtgever. Op de vraag hoe goed u bent zegt u "Wij weten wel iets van baggeren ...". Uw klant denkt: "Iets? Dat kan niet veel zijn!" En exit. Geen opdracht ...

Het misverstand ligt op het waardeniveau. Uw waarde is bescheidenheid, zeker niet pochen. Dat is goed, dat wordt gewaardeerd! Doe maar gewoon, dan doe je al gek genoeg ...

Ja, dat klopt. Alleen in uw cultuur. Maar uw gesprekspartner komt uit een cultuur waar je vooral en zeer duidelijk moet benadrukken waar je goed in bent en benadruk (lees: overdrijf) dat dan ook. Dan is het de ander duidelijk dat je ervoor staat en ervoor gaat. Dat je een 'winner' bent. In zijn cultuur zijn dat belangrijke positieve eigenschappen.

Het tweede voorbeeld ...

### STOKJE VOOR GESTOKEN

U zit met een delegatie tegenover een Japanse delegatie. De

Japanners weten precies welke status ieder van uw delegatie heeft. Er is een leider, een senior, een junior en een assistent bijvoorbeeld. Ondanks dat u daar niet zo duidelijk in bent geweest, hebben zij dat snel uitgezocht en door. De Japanners hebben wél heel duidelijk gemaakt wie het belangrijkste is. U vindt dat iedereen in uw delegatie even belangrijk is, want iedereen zit in de delegatie vanwege zijn of haar specifieke deskundigheid. Bij de Japanners zitten de mensen in de delegatie vanwege hun rang. Dat is belangrijk. Uw briljante jonge academicus richt zich tot de delegatieleider van de Japanners met een vraag of een opmerking. Grote kans dat hij volkomen genegeerd wordt. Grote kans dat de Japanners erg beledigd zijn. Uw mensen tonen geen respect voor gezag! Botsende waarden. Kleine kans op een succesvol vervolg.

### ONZE BUURLANDEN? GEEN PROBLEEM ...

Duitsers en Belgen hebben met elkaar gemeen dat ze graag onzekerheid vermijden. Alleen betekent deze gemeenschappelijke waarde niet dat zij u op dezelfde wijze beproeven om uw betrouwbaarheid te testen. Ik geef u een voorbeeld en daag u uit om zelf te bedenken wat typisch Duits is en wat typisch Belgisch is. In de ene cultuur komt u - uiteraard stipt - op tijd binnen in de vergadering. Koffie drinken is er niet bij, dat heeft u al gedaan in uw eigen tijd voordat de vergadering begon. U houdt een uitgebreide en technisch zeer gedetailleerde presentatie. Alles wat u beweert, is goed onderbouwd. Kortom, u bent de expert en na afloop van de presentatie zijn uw gastheren daar ook van overtuigd. De eerste stap is gezet. U hebt het vertrouwen gewonnen. Kortom, u bent binnen!

In de andere cultuur wordt er uitgebreid over koetjes en kalfjes gesproken en wanneer u denkt ter zake te komen wordt u plots uitgenodigd voor een uitgebreide culinaire lunch, waar een goed glas wijn zelden ontbreekt. U verbijt uw ongeduld en gedraagt u zeer innemend. Na de lunch wil uw gastheer opeens ter zake komen. U bent geslaagd, ook hier heeft u het vertrouwen gewonnen. U bent binnen.

### EEN KLANT VOOR HET LEVEN

Dan bent u er nog niet natuurlijk. Als u zich voldoende verdiept hebt in de procedures, de do's en don'ts, en vooral gezorgd heeft weet te hebben van de cultuurverschillen en er een uitdaging in ziet hier serieus mee te werken, wordt de order u gegund. En wat belangrijk is bij veel van dit soort culturen, zij komen bij u terug! Mits u de ander natuurlijk gepast aandacht geeft, kunt u hiermee relaties voor het leven hebben.

Auteur: Luuc Mergler

[www.odat.nl](http://www.odat.nl)

Redactie: Jan-Willem Seip

[www.vendicum.nl](http://www.vendicum.nl)