



Business Etiquette

**Il galateo professionale
a supporto del tuo Made In Italy**

IN COLLABORAZIONE CON

ARABIA SAUDITA

INDICE

Cinesica	PAG. 3
Prossemica	PAG. 3
Oggettemica	PAG. 4
Aspetti sociolinguistici	PAG. 5
Dialogo e conversazione in presenza, incontro di lavoro	PAG. 6
Conversazione (Video)-Telefonica	PAG. 7
Eventi mondani	PAG. 7
Concezione del tempo	PAG. 8
Decisioni	PAG. 8
Punti fondamentali	PAG. 9

Introdurre le imprese ai mercati esteri richiede una comprensione approfondita delle sottili sfumature culturali che guidano le interazioni commerciali. Le differenze nella business etiquette possono essere la linea sottile tra un accordo di successo e un potenziale malinteso. È qui che entrano in gioco le nostre schede sulla business etiquette dei Paesi più interessanti per l'export italiano. Progettate su misura per le esigenze delle aziende che si espandono globalmente, queste schede offrono una guida esaustiva alle **pratiche commerciali**, alle **norme sociali** e ai **protocolli culturali** specifici di ogni paese. **Riconosciamo le diversità culturali come un'opportunità**, e massimizziamo le opportunità di business per le nostre aziende, consentendo di navigare con fiducia e successo nei mercati internazionali.



Consulta le altre schede sulla Business Etiquette
Trova il Paese di tuo interesse, e scopri il galateo professionale a supporto del tuo Made In Italy.

SCARICALA GRATIS





Schede Paese con Focus Business Etiquette

ARABIA SAUDITA



Cinesica

Gli uomini d'affari in Arabia Saudita **preferiscono incontri faccia a faccia**. Durante le conversazioni di affari, la **distanza ravvicinata è molto probabile e si raccomanda di mantenere un forte contatto visivo, ma non con l'altro genere**. Guardare la controparte direttamente negli occhi può essere indicazione di **sincerità**.



Prossemica

Il consueto saluto in Arabia Saudita è **"Assalamu Alaikum"** (la Pace sia con te) e si risponde **"Wa Alaikum Assalam"** (e con te). È raccomandabile cominciare l'incontro d'affari **stringendo la mano, facendo il giro di tutti i presenti, ma non con l'altro genere**. Nell'incontro **tra una donna e un uomo**, è preferibile – per motivi religiosi e culturali – il saluto **a voce o salutarsi portando la mano destra sul cuore senza alcun contatto fisico**, mantenendo una distanza interpersonale.



Oggettemica

VESTIARIO

In Arabia Saudita, gli **uomini** indossano comunemente il **thoob** (una tunica bianca chiamata anche dishdasha) e il **copricapo** chiamato **shmagh** e d'estate il **copricapo** bianco chiamato **ghutra** (noto in Italia come kefiyah), i quali sono tenuti fermi **sulla testa da un cordino nero**, lo igal. Le **donne** di solito indossano la **abaya** (una lunga tunica nera) e coprono la testa con un **velo nero** e possibilmente il **negab** che copre il viso o il **burqu** che copre il viso e non gli occhi.

È raccomandabile, per gli stranieri, presentarsi a incontri di lavoro vestiti in **abiti formali con colori neutrali**, ciò vale sia per gli uomini che per le donne (evitare un abbigliamento che lasci scoperti seno, braccia e caviglie).

REGALI

In Arabia Saudita, i **regali** sono apprezzati ma **non rappresentano una consuetudine molto diffusa**. Tuttavia, in situazioni formali, come un incontro di lavoro, è possibile regalare prodotti **made in Italy** che sono sempre molto apprezzati facendo attenzione alla sensibilità dei musulmani e pertanto ai prodotti alcolici e a quelli che contengono qualsiasi ingrediente derivato dal maiale.

I regali, tendenzialmente, **non vengono aperti subito** e tale pratica non va interpretata come mancanza di interesse verso il dono ricevuto.



Aspetti sociolinguistici

FORMALITÀ/INFORMALITÀ

L'ospitalità e la generosità sono fondamentali nella cultura dell'Arabia. Perciò, sia nelle relazioni formali che informali, in Arabia Saudita vi è una gentilezza che potrebbe sembrare esagerata. I sauditi utilizzano frequentemente la **formula di accoglienza "ya hala" o "hayaak Allah"** (prego, benvenuto/a) ed è consuetudine offrire acqua, tè, caffè arabo e datteri. È **sconsigliabile non accettare quel che viene offerto ed è sconsigliabile usare la mano sinistra**. Apprezzare l'ospitalità può aiutare a creare fiducia.

CONCETTO DI GERARCHIA E STATUS

È molto importante fare attenzione alla gerarchia sociale in Arabia Saudita, cioè **mostrare rispetto al capogruppo o al più anziano**; per esempio, salutarlo per primo, farlo entrare per primo, offrirgli il tè o il caffè per primo e farlo accomodare al posto che gli aspetta per primo. **Lo status sociale elevato può essere dimostrato in Arabia Saudita con diversi oggetti, tra cui orologi costosi, cellulari, automobili di lusso per gli uomini, cui si aggiungono, per le donne, gioielli, vestiti e accessori (borse e scarpe) firmati da maison di alta moda.**



Dialogo e conversazione in presenza, incontro di lavoro

Stabilire una relazione personale di fiducia costituisce una parte fondamentale della cultura d'affari in Arabia Saudita. È consigliabile coltivare un rapporto solido prima di iniziare una trattativa d'affari. È di fondamentale importanza **programmare l'incontro di lavoro in anticipo**, ed è consuetudine fissare gli appuntamenti dopo l'arrivo degli ospiti. Comunque, **gli appuntamenti devono tener conto dell'orario delle cinque preghiere giornaliere**. Agli incontri di lavoro è importante **arrivare puntuali**; i sauditi potrebbero dare meno importanza alla puntualità negli incontri di carattere sociale, ma non nel lavoro. È di fondamentale importanza **rivolgersi alla controparte saudita con il titolo appropriato**

seguito dal nome di battesimo: Shaikh, Doctor, ...ecc. I primi incontri sono spesso e volentieri dedicati a forzare le relazioni personali. Perciò **non esitate a fare i complimenti alla controparte**, alla sua organizzazione o al suo paese. Ne riceverete anche voi di complimenti ed è **consigliabile accettarli in modo naturale**. Gli affari in Arabia avvengono con un ritmo più lento; è **sconsigliabile mettere fretta** alla vostra controparte saudita.

La **settimana lavorativa in Arabia Saudita comincia la domenica e finisce il giovedì**; **venerdì e sabato sono giorni di riposo**. Gli incontri di lavoro e le riunioni hanno luogo in ambienti

formali e **l'accoglienza dei partecipanti abbonda di convenevoli**. Prima di iniziare la seduta lavorativa è consuetudine offrire acqua, caffè, tè o qualcosa di fresco come bibite e succhi, oltre a datteri o dolci locali. È **cortese allestire un angolo per la pausa caffè o predisporre un buffet a metà o alla fine dell'incontro, se possibile gestito da un catering per mostrare più attenzione al momento sociale**. In tali momenti, si riscontra un atteggiamento più informale e conviviale. **Quando ospitati, i sauditi potrebbero rifiutare ciò che gli viene offerto ed è consigliabile insistere ad offrire di nuovo**.



Schede Paese con Focus Business Etiquette

ARABIA SAUDITA



Conversazione (Video)-Telefonica

Per quanto riguarda il dialogo (video)-telefonico, i sauditi tendono a dedicare l'inizio di una conversazione ai saluti e ai convenevoli di accoglienza; si può chiedere del lavoro e della famiglia anche al primo contatto con l'interlocutore, e le risposte hanno poca importanza perché le **domande di carattere personale fanno parte dell'accoglienza e non sono domande vere e proprie: è infatti inopportuno affrontare subito il tema centrale del discorso.** La conversazione si chiude con saluti e auspici.



Eventi mondani (cocktail 'party', pranzo, cena)

Le cene di lavoro e/o eventi mondani si svolgono principalmente in ristoranti o **locali alla moda**. Se si viene invitati a casa di un saudita è **consigliabile accettare l'invito poiché è indicazione di grande rispetto nei confronti dell'ospite.** Quando si è invitati, **non è necessario finire tutto il cibo che viene offerto e non è consigliabile chiedere il bis.** Tuttavia, spesso viene offerto il bis di cibo ed è **consigliabile accettarlo, anche se poi non lo si finisce.** È raccomandabile usare sempre la **mano destra per mangiare.** Se invece si invitano dei sauditi a un evento mondano è di fondamentale importanza **escludere la carne di maiale e l'alcol, proibiti dalla religione islamica.** Tuttavia, alcuni **potrebbero accettare l'alcol e quasi mai la carne del maiale.**



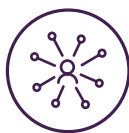
Schede Paese con Focus Business Etiquette

ARABIA SAUDITA



Concezione del tempo

In Arabia Saudita, come spesso accade nei Paesi musulmani, il senso del tempo è dilatato così come la puntualità: **arrivare in ritardo a un appuntamento è generalmente tollerato e non è considerato una mancanza di rispetto**; tuttavia, è più frequente che una tale situazione si verifichi in situazioni della vita privata piuttosto che in situazioni lavorative (es. riunioni di lavoro) nelle quali la puntualità viene maggiormente rispettata.



Decisioni

In Arabia Saudita, la figura del capo emerge in un contesto lavorativo dove la **gerarchia è esplicita e diretta**, in quanto le persone che lo circondano manifestano molto rispetto assumendo atteggiamenti formali nei suoi confronti (es. abbondanza di forme verbali di cortesia). **L'ultima parola sulle decisioni lavorative spetta al capo (o a chi ne fa le veci) e non è possibile scavalcare il proprio diretto superiore.**



Punti fondamentali

- Evitare di criticare la religione islamica.
- Evitare di criticare i membri della famiglia reale o del governo.
- Evitare di indicare le persone con le dita.
- Evitare per quanto possibile di discutere delle seguenti tematiche: religione, politica, sesso, omosessualità, relazioni coniugali, chiedere informazioni sui membri di sesso femminile della famiglia.

DISCLAIMER: "Marco Aime, in "Eccessi di Culture" (2004), sottolinea che le interazioni umane non riguardano le culture, ma le persone. È importante leggere le informazioni presentate con cautela, poiché sono orientative e non predittive. Le culture sono dinamiche, i confini nazionali spesso non corrispondono esattamente alle culture, la semplificazione può perdere dettagli cruciali e le relazioni dipendono da fattori contingenti. Pur riconoscendo possibili tendenze comportamentali, bisogna evitare interpretazioni rigide. L'obiettivo è promuovere la consapevolezza delle differenze culturali, lo sviluppo di strategie per gestirle e la costruzione di un manuale personale dinamico basato su un modello scientifico."



WWW.SACE.IT