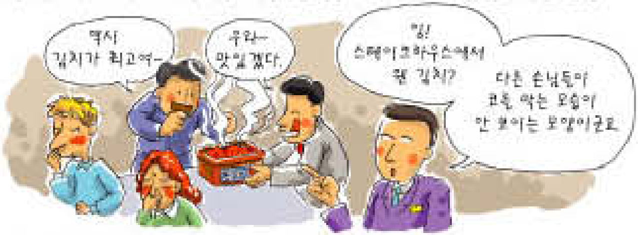
국제비즈니스 매너, 이것만은 고치자!

kotra 아카데미

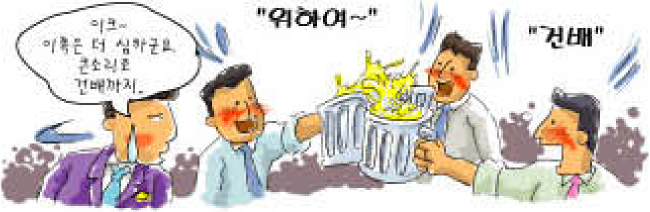
목 차

식당 예절............................1
사적(私的)인 질문..................3
한국어로 나쁜 말하기.............5
성희롱...............................6
현지인 무시 언행...................7
비즈니스 상담 자세............... 9
'예스'와 '노'의 의미..............13
사진 촬영...........................15
옷차림으로 평가...................16
바이어 약속 시간.................. 18

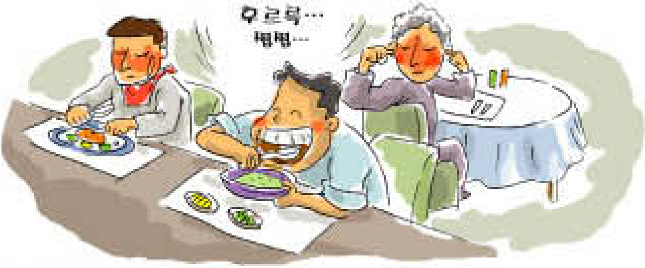
1.국제 비즈니스 매너, 이것만은 고치자-[식당예절편]


역시 김치가 최고여~
우와~ 맛있겠다.
윽! 스테이크하우스에서 웬 김치?
다른 손님들이 코를 막는 모습이 안 보이는 모양이군요

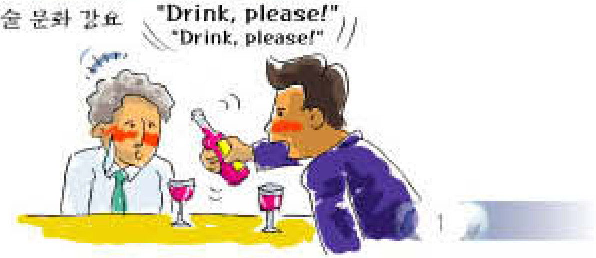
○ 큰 소리의 '건배'


이크~ 이쪽은 더 심하군요. 큰소리로 건배까지.
"위하여~"
"건배"

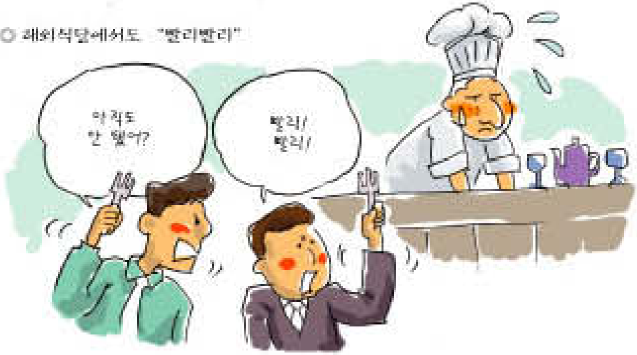
○ 식사 때 소리를 내서 먹는 경우



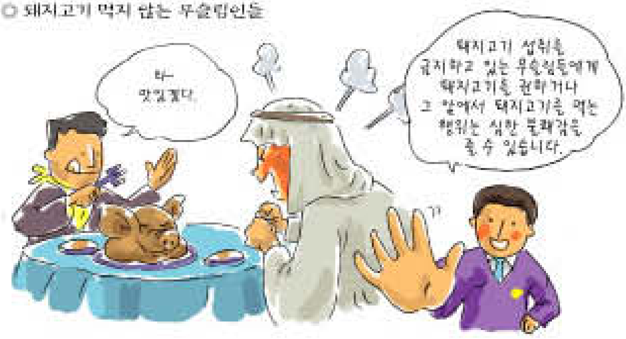
◎ 한국인들의 술 문화 강요


"Drink, please!"
"Drink, please!"

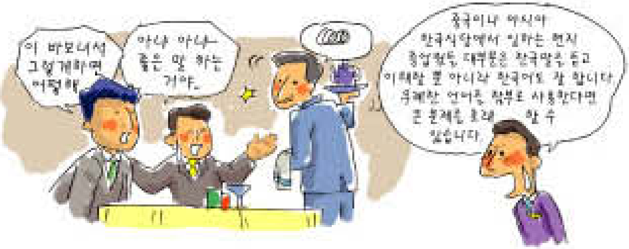
◎ 해외식당에서도 "빨리빨리"


아직도 안 됐어?
빨리! 빨리!

◎ 돼지고기 먹지 않는 무슬림인들

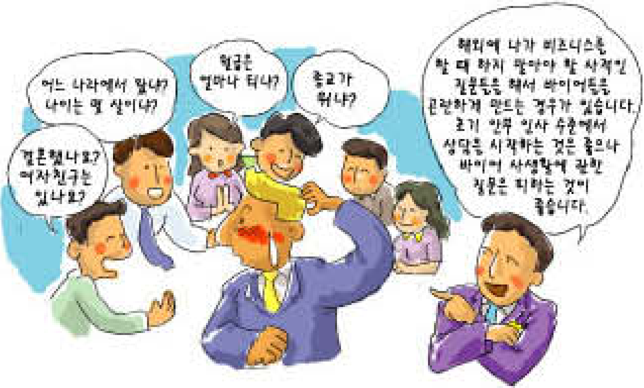

와~ 맛있겠다.
돼지고기 섭취를 금지하고 있는 무슬림들에게 돼지고기를 권하거나 그 앞에서 돼지고기를 먹는 행위는 심한 불쾌감을 줄 수 있습니다.

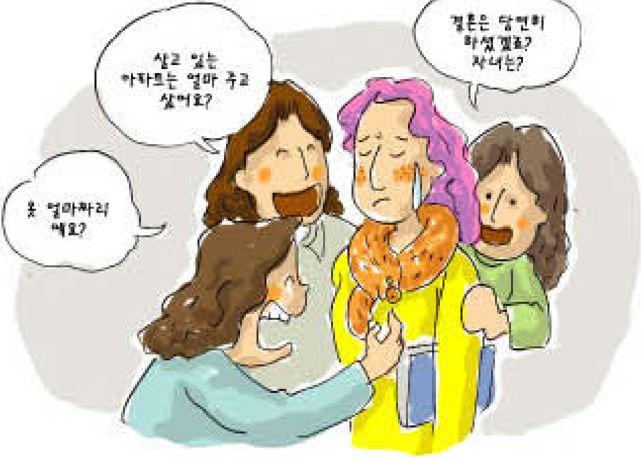
◎ 한식당 현지인 종업원에게 한국어로 나쁜 말하기


이 바보녀석 그렇게하면 어떡해
아냐 아냐~ 좋은 말 하는 거야~
중국이나 아시아 한국식당에서 일하는 현지 종업원들 대부분은 한국말을 듣고 이해할 뿐 아니라 한국어도 잘 합니다. 무례한 언어를 함부로 사용한다면 큰 문제를 초래 할 수 있습니다.

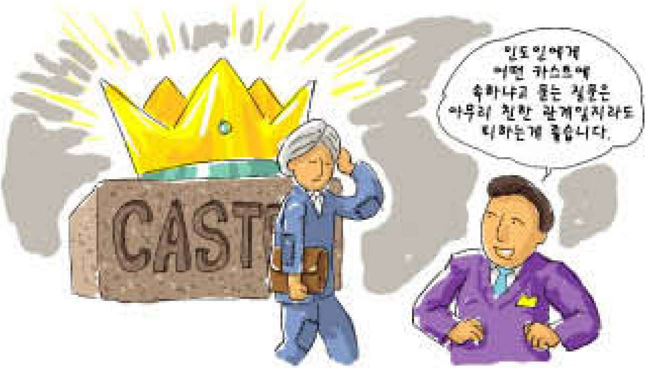
2

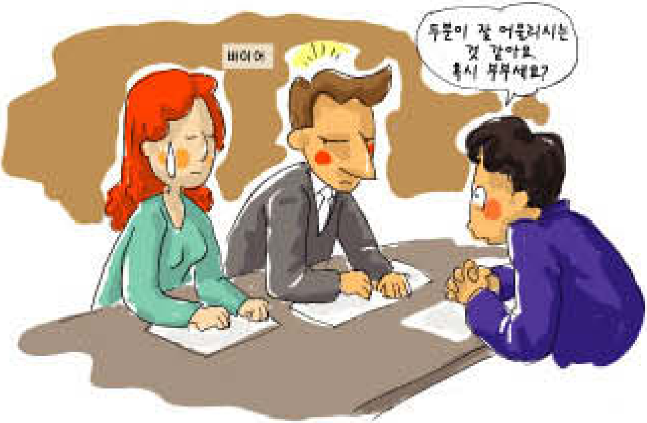
2. 국제 비즈니스 매너, 이것만은 고치자-[사적(私的)인 질문]


결혼했나요? 여자친구는 있나요?
어느 나라에서 왔나? 나이는 몇 살이냐?
월급은 얼마나 되나?
종교가 뭐냐?
해외에 나가 비즈니스를 할 때 하지 말아야 할 사적인 질문들을 해서 바이어들을 곤란하게 만드는 경우가 있습니다. 초기 안부 인사 수준에서 상담을 시작하는 것은 좋으나 바이어 사생활에 관한 질문은 피하는 것이 좋습니다.

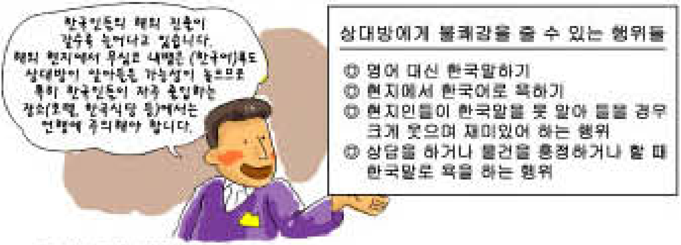

살고 있는 아파트는 얼마 주고 샀어요?
결혼은 당연히 하셨겠죠? 자녀는?
옷 얼마짜리예요?

3


CAST
인도인에게 어떤 카스트에 속하냐고 묻는 질문은 아무리 친한 관계일지라도 피하는게 좋습니다.


바이어
두분이 잘 어울리시는
것 같아요
혹시 부부세요?

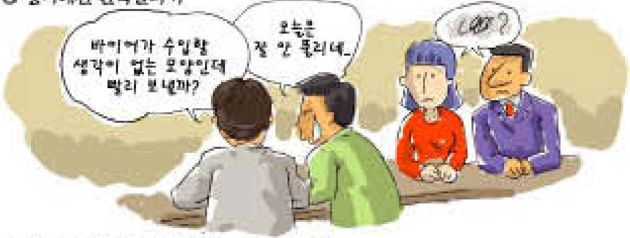
3. 국제 비즈니스 매너, 이것만은 고치자-[한국어로 나쁜 말하기]


한국인들의 해외 진출이
갈수록 늘어나고 있습니다.
해외 현지에서 무심코 내뱉은 (한국어)욕도
상대방이 알아들을 가능성이 높으므로
특히 한국인들이 자주 출입하는
장소(호텔, 한국식당 등)에서는
언행에 주의해야 합니다.

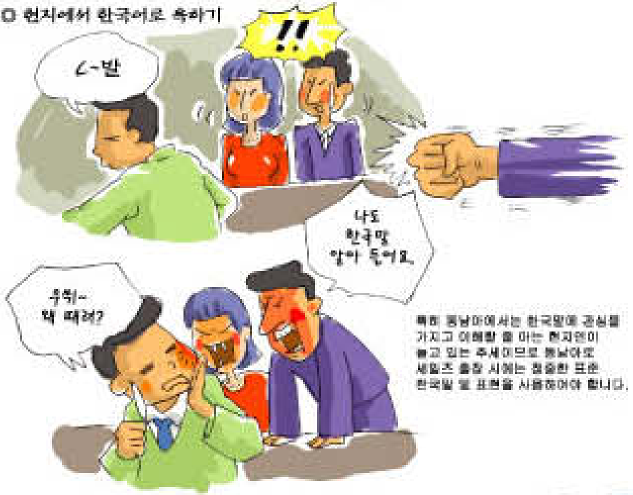
상대방에게 불쾌감을 줄 수 있는 행위들

- ◎ 영어 대신 한국말하기
- ◎ 현지에서 한국어로 욕하기
- ◎ 현지인들이 한국말을 못 알아 들을 경우 크게 웃으며 재미있어 하는 행위
- ◎ 상담을 하거나 물건을 흥정하거나 할 때 한국말로 욕을 하는 행위

○ 영어대신 한국말하기


바이어가 수입할 생각이 없는 모양인데 빨리 보낼까?
오늘은 잘 안 풀리네_
?

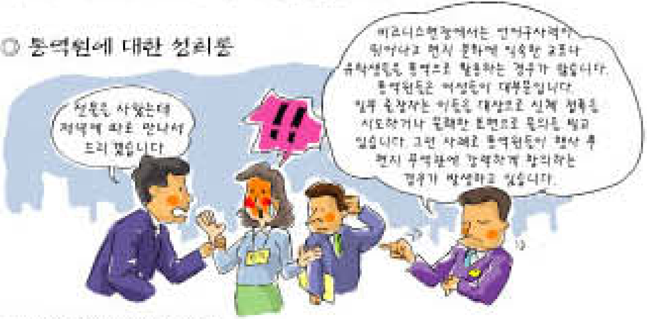
○ 현지에서 한국어로 욕하기


ㄴ-발
!!
나도 한국말 알아 들어요.
우씨~ 왜 때려?

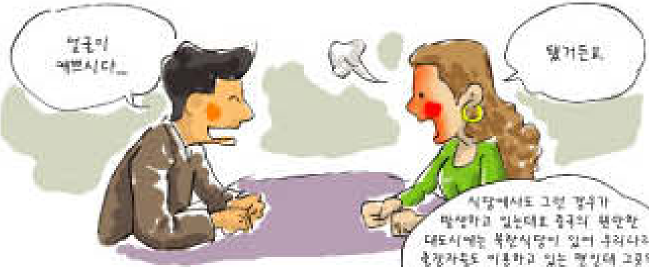
특히 동남아에서는 한국말에 관심을 가지고 이해할 줄 아는 현지인이 늘고 있는 추세이므로 동남아로 세일즈 출장 시에는 정중한 표준 한국말 및 표현을 사용하여야 합니다.

4. 국제 비즈니스 매너, 이것만은 고치자-[침회몽]

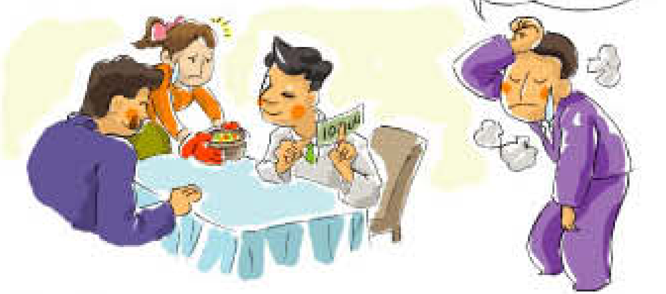
◎ 통역원에 대한 성희롱


선물을 사왔는데 저녁에 따로 만나서 드리겠습니다
!!
비즈니스현장에서는 언어구사력이 뛰어나고 현지 문화에 익숙한 교포나 유학생들을 통역으로 활용하는 경우가 많습니다. 통역원들은 여성들이 대부분입니다. 일부 출장자는 이들을 대상으로 신체 접촉을 시도하거나 문란한 표현으로 모욕을 하고 있습니다. 그런 사례로 통역원들이 행사 후 현지 무역관에 강력하게 항의하는 경우가 발생하고 있습니다.

◎ 여성 바이어 성희롱

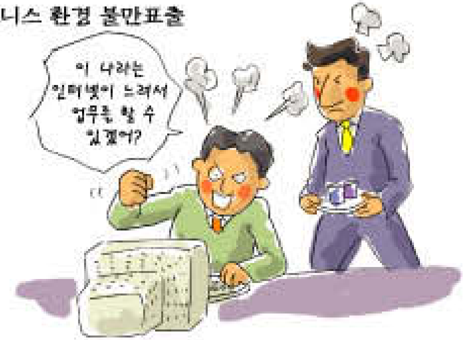

얼굴이 예쁘시다...
됐거든요.

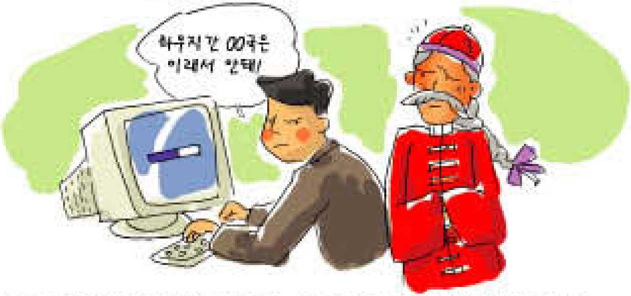
◎ 식당에서의 무례한 행위


식당에서도 그런 경우가 발생하고 있는데요 중국의 웬만한 대도시에는 북한식당이 있어 우리나라 출장자들도 이용하고 있는 형편인데 그곳의 젊은 종업원들에게 자존심을 상하게 만드는 행동을 하다가 북한 접대원들로부터 핀잔을 받은 일이 있습니다.

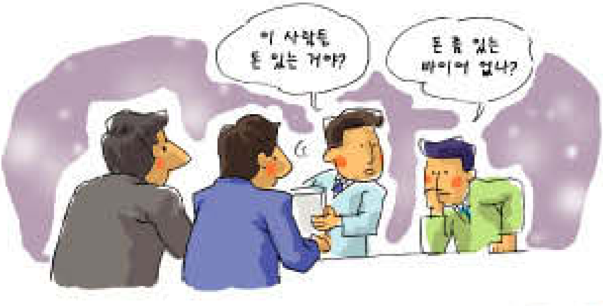
5. 국제 비즈니스 매너, 이것만은 고치자-[현지인 무시 언행]

◎비즈니스 환경 불만표출


이 나라는 인터넷이 느려서 업무를 할 수 있겠어?

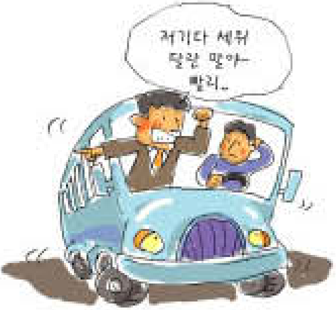

하여간 OO국은 이래서 안돼!

◎ 집요하게 가격할인 요구하는 바이어와의 상담에서 한국어로

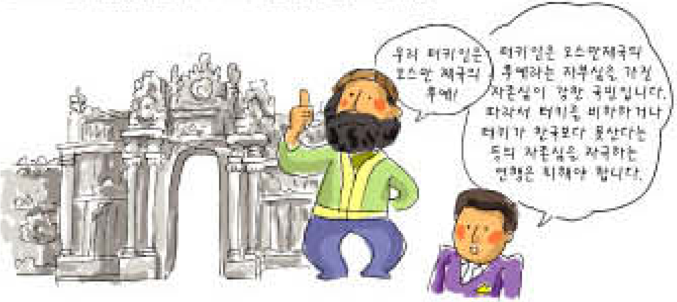

이 사람들 돈 있는 거야?
돈 좀 있는 바이어 없나?

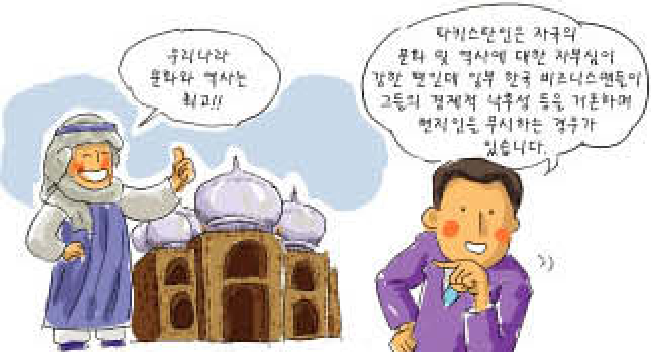
◎ 현지 질서 무시

중국의 한 도시에서 개최된 박람회에 참가한 우리 기업인들이 시내 중심부에 위치한 백화점으로 단체 쇼핑갈 때 기사가 버스를 정문 앞에 세워주지않고 조금 떨어진 정차 지점까지 간다고 노골적으로 화를 내는 사례가 있었음.


저기다 세워
당장 말야~
빨리..

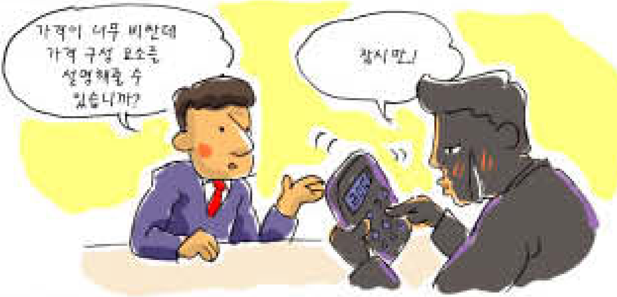
◎ 소득 수준은 떨어져도 자존심 강한 국가들


우리 터키인은
오스만 제국의
후예!
터키인은 오스만제국의
후예라는 자부심을 가진
자존심이 강한 국민입니다.
따라서 터키를 비하하거나
터키가 한국보다 못산다는
등의 자존심을 자극하는
언행은 피해야 합니다.

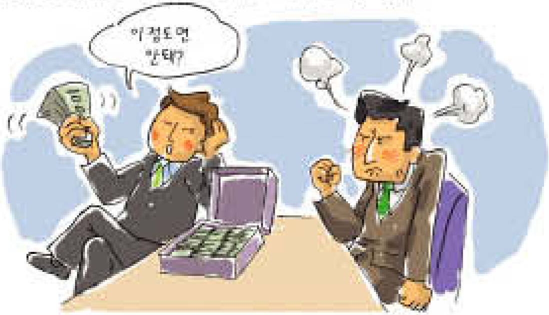

우리나라
문화와 역사는
최고!!
파키스탄인은 자국의
문화 및 역사에 대한 자부심이
강한 편인데 일부 한국 비즈니스맨들이
그들의 경제적 낙후성 등을 거론하며
현지인을 무시하는 경우가
있습니다.

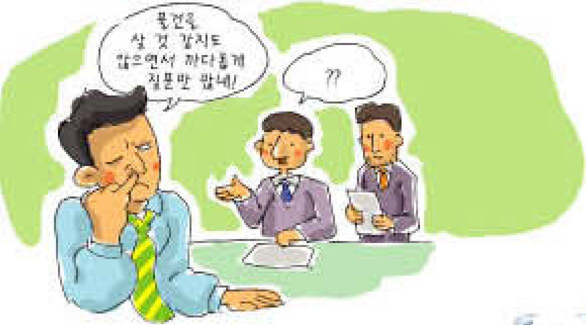
6. 국제 비즈니스 매너, 이것만은 고치자-[비즈니스 상담 자세]

◎ 상담 준비 부실

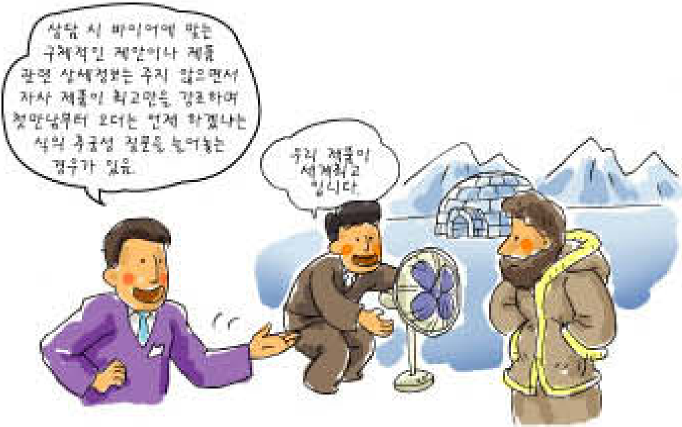

가격이 너무 비싼데 가격 구성 요소를 설명해줄 수 있습니까?
잠시만!

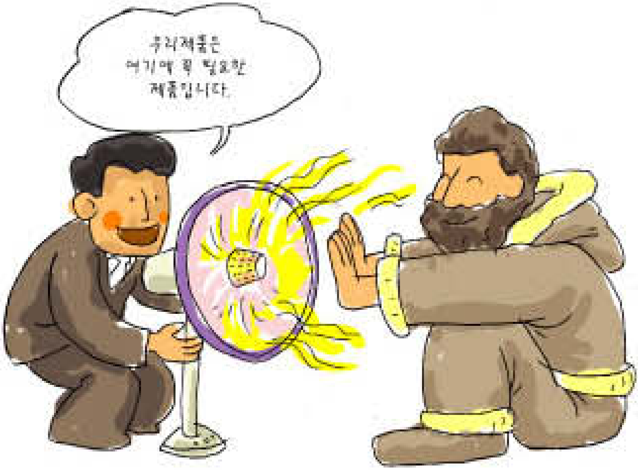
◎ 상담 중 화내거나 돈을 꺼내고 다리 꼬는 행위




물건을 살 것 같지도 않으면서 까다롭게 질문만 많네!
??

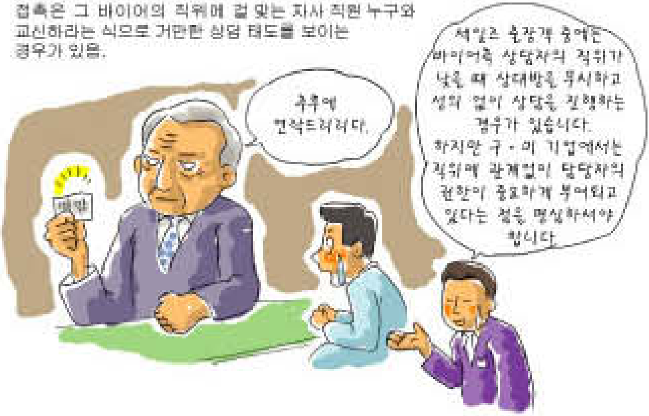
○ 억지 부리기식 상담


상담 시 바이어에 맞는 구체적인 제안이나 제품 관련 상세정보는 주지 않으면서 자사 제품이 최고만을 강조하며 첫만남부터 오더는 언제 하겠냐는 식의 추궁성 질문을 늘어놓는 경우가 있음.
우리 제품이 세계최고 입니다.

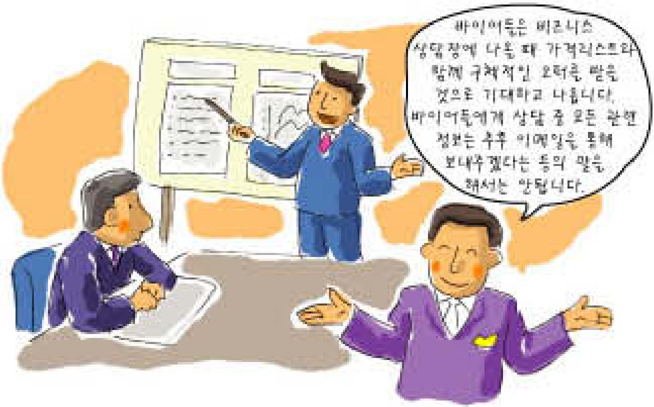

우리제품은 여기에 꼭 필요한 제품입니다.

○ 바이어 직위 따지는 거만한 상담 자세

특히 국내업체의 사장이나 이사급이 출장 와서 현지 바이어업체의 사장이 아닌 직원급과 상담하는 경우, 하찮은 사람과 앉아 있다는 생각에서 구체적인 상담을 진행하지 않고 대략적인 인사만 나누고, 추후 실무 접촉은 그 바이어의 직위에 걸 맞는 자사 직원 누구와 교신하라는 식으로 거만한 상담 태도를 보이는 경우가 있음.

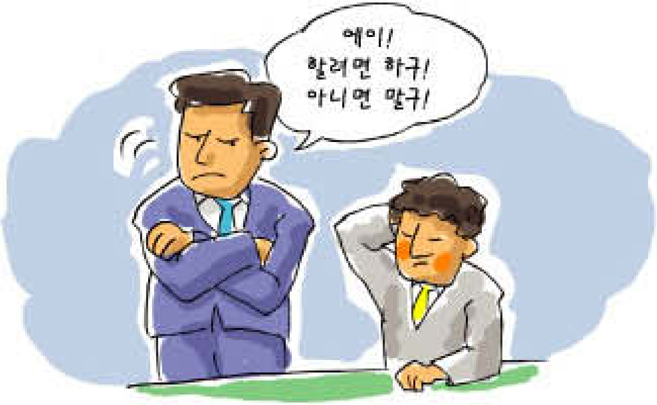

사장
추후에 연락드리겠다.
세일즈 출장객 중에는 바이어측 상담자의 직위가 낮을 때 상대방을 무시하고 성의 없이 상담을 진행하는 경우가 있습니다. 하지만 구·미 기업에서는 직위에 관계없이 담당자의 권한이 중요하게 부여되고 있다는 점을 명심하셔야 합니다.

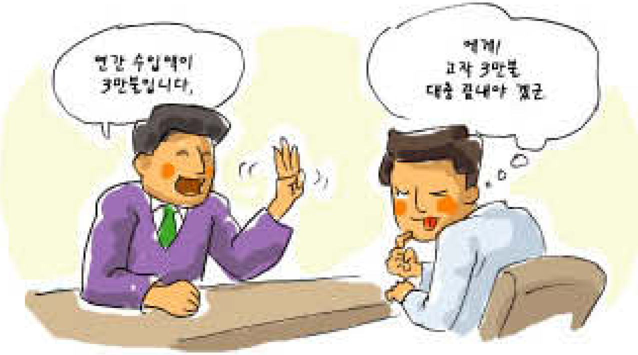
○ 바이어들과의 상담시에는 가격 리스트와 사전에 준비된 오퍼를!


바이어들은 비즈니스 상담장에 나올 때 가격리스트와 함께 구체적인 오퍼를 받을 것으로 기대하고 나옵니다. 바이어들에게 상담 중 모든 관련 정보는 추후 이메일을 통해 보내주겠다는 등의 말을 해서는 안됩니다.

○ 불성실한 상담 태도

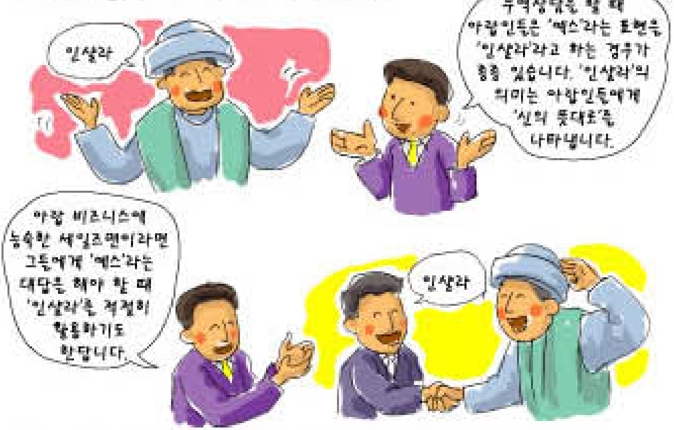
- 바이어가 영세해서 거래 가능성이 없을 것으로 판단하고 상담을 무성의하게 조기 종료하는 행위


에이!
할려면 하구!
아니면 말구!


연간 수입액이 3만불입니다.
에게!
고작 3만불
대충 끝내야 겠군

7. 국제비즈니스매너, 이것만은 고치자- [예스' 와 '노' 의 의미]

○ 아랍인들의 '인샬라' 는 '예스'의 의미


인샬라
무역상담을 할 때 아랍인들은 '예스'라는 표현을 '인샬라'라고 하는 경우가 종종 있습니다. '인샬라'의 의미는 아랍인들에게 '신의 뜻대로'를 나타냅니다.
아랍 비즈니스에 능숙한 세일즈맨이라면 그들에게 '예스'라는 대답을 해야 할 때 '인샬라'를 적절히 활용하기도 한답니다.
인샬라

○ 스페인어 "씨(Si)"는 '예스'지만, '승낙'을 의미하지는 않음.

스페인 현지인과 상담시 'Si(영어로 yes)'라는 말은 검토해보겠다는 것이지 계약하겠다는 것은 아닙니다. 처음 아르헨티나인(특히 스페인계)과 상담하게 되는 한국업체의 대부분이 이러한 긍정투의 말에 거래가 잘 진행되고 있다고 생각할 수 있습니다. 구체적인 주문이나 결제조건까지 들어가서 "Si"하는 경우가 아니고는 진정한 Yes가 아니라는 것을 알고 계셔야 합니다.

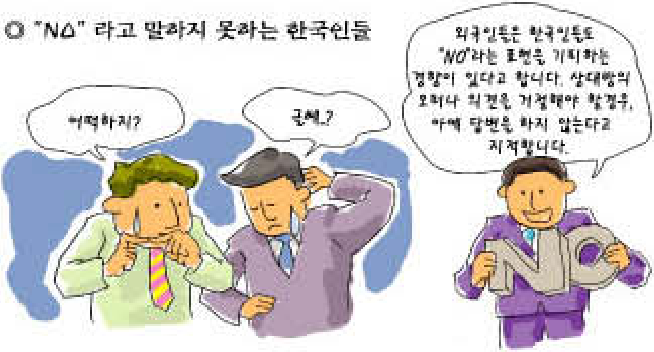
○ "NO" 라고 말하지 않는 인도네시아인들

Mungkin Bisa
??

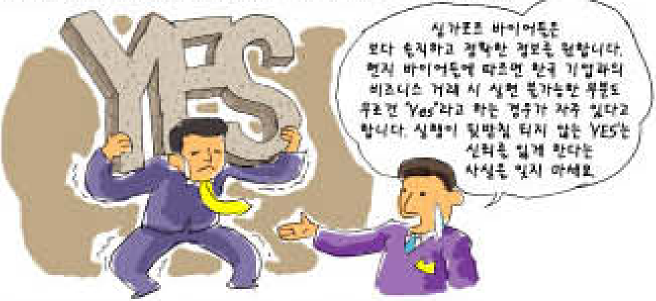
인도네시아를 비롯한 대부분의 동남아인들은 'No' 라는 말을 잘 하지 않습니다. 인도네시아인들은 상대방과 대립하거나 반목하는 것을 싫어하기 때문입니다. 상대방의 태도를 보고 긍정과 부정을 판단해야지 말만 믿었다가는 낭패를 볼 수 있습니다. 인도네시아어로 'Mungkin Bisa' 라는 표현이 있는데 한국말로는 '아마도 가능할 것입니다'라는 뜻입니다. 한국인들은 이 말을 긍정이라고 생각하기 쉽지만 인도네시아에서는 부정을 뜻할 가능성이

더 많다는 점을 기억해 두세요.

○ "NO" 라고 말하지 못하는 한국인들

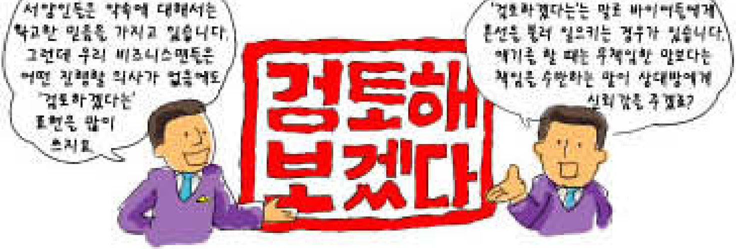

어떡하지?
글쎄..?
외국인들은 한국인들도 'NO'라는 표현을 기피하는 경향이 있다고 합니다. 상대방의 요청이나 의견을 거절해야 할경우, 아예 답변을 하지 않는다고 지적합니다.
NO

○ 싱가폴인들에게 무조건적 'Yes맨'은 통하지 않음.

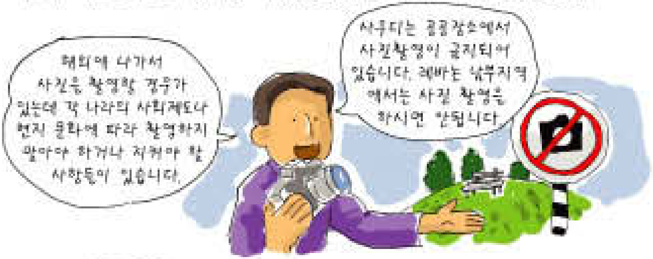

YES
싱가포르 바이어들은 보다 솔직하고 정확한 정보를 원합니다. 현지 바이어들에 따르면 한국 기업과의 비즈니스 거래 시 실현 불가능한 부분도 무조건 'Yes'라고 하는 경우가 자주 있다고 합니다. 실행이 뒷받침 되지 않는 YES는 신뢰를 잃게 한다는 사실을 잊지 마세요.

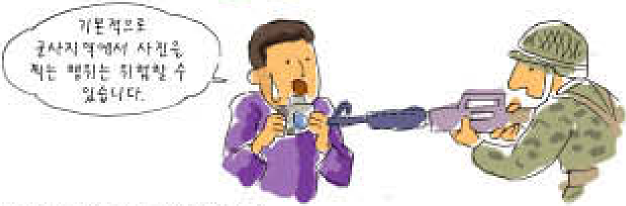
○ 직답 회피책으로 사용하는 '검토해보겠다'는 말

진행할 의사가 없음에도

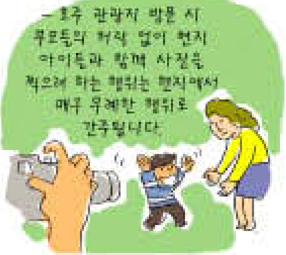

서양인들은 약속에 대해서는 확고한 믿음을 가지고 있습니다. 그런데 우리 비즈니스맨들은 어떤 실행할 의사가 없음에도 '검토하겠다는' 표현을 많이 쓰지요.
검토해 보겠다
'검토하겠다는'는 말로 바이어들에게 혼선을 불러 일으키는 경우가 있습니다. 얘기를 할 때는 무책임한 말보다는 책임을 수반하는 말이 상대방에게 신뢰감을 주겠죠?

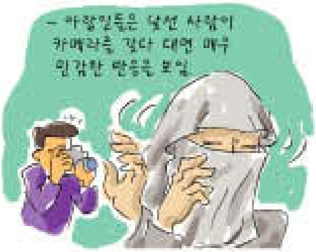
8. 국제 비즈니스 매너, 이것만은 고치자-[사진 촬영]


해외에 나가서 사진을 촬영할 경우가 있는데 각 나라의 사회제도나 현지 문화에 따라 촬영하지 말아야 하거나 지켜야 할 사항들이 있습니다.
사우디는 공공장소에서 사진촬영이 금지되어 있습니다. 레바논 남부지역에서는 사진 촬영을 하시면 안됩니다.

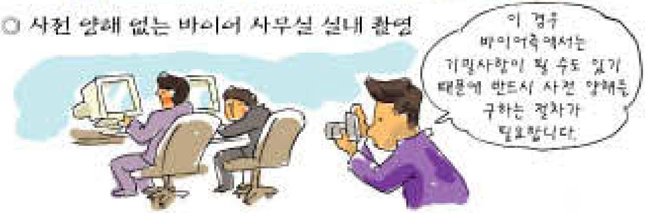

기본적으로 군사지역에서 사진을 찍는 행위는 위험할 수 있습니다.

○ 허가 없는 인물 사진 촬영


- 호주 관광지 방문 시
부모들의 허락 없이 현지
아이들과 함께 사진을
찍으려 하는 행위는 현지에서
매우 무례한 행위로
간주됩니다


- 아랍인들은 낯선 사람이
카메라를 갖다 대면 매우
민감한 반응을 보임

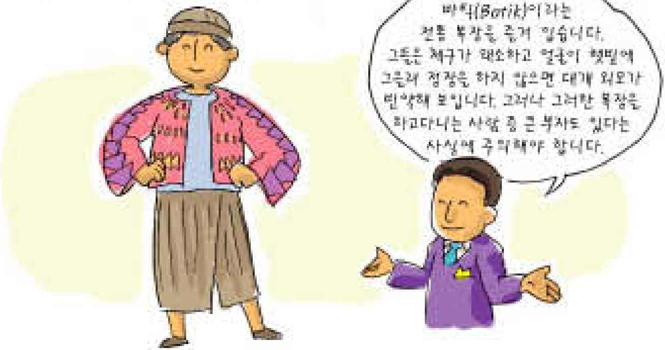
○ 사전 양해 없는 바이어 사무실 실내 촬영

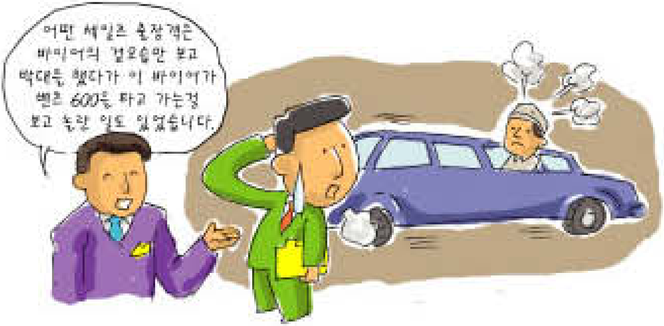

이 경우
바이어측에서는
기밀사항이 될 수도 있기
때문에 반드시 사전 양해를
구하는 절차가
필요합니다

9. 국제 비즈니스 매너, 이것만은 고치자-[옷차림으로 평가]

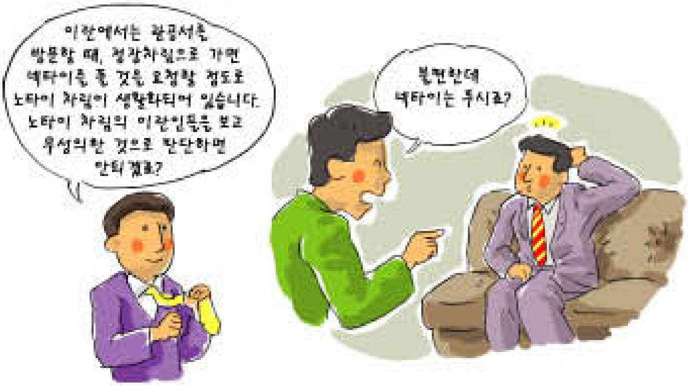
비즈니스를 하거나 세일즈 상담시 사람의 겉모습과 외모만 보고 판단해서 상담 자체를 무성의하게 진행하여 비즈니스 기회 자체를 무산시키는 일이 종종 발생하고 있습니다.

○ 인도네시아인들의 바틱 복장

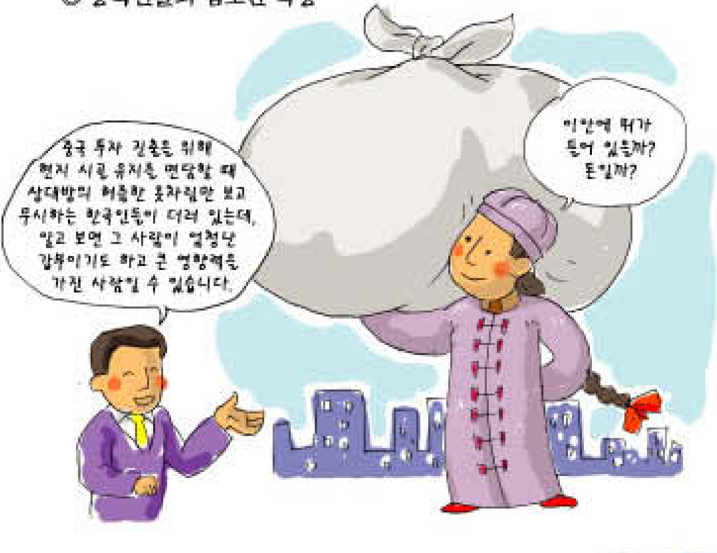

바틱(Batik)이라는
전통 복장을 즐겨 입습니다.
그들은 체구가 왜소하고 얼굴이 햇빛에
그을려 정장을 하지 않으면 대개 외모가
빈약해 보입니다. 그러나 그러한 복장을
하고다니는 사람 중 큰 부자도 있다는
사실에 주의해야 합니다.


어떤 세일즈 총장격은
바이어의 겉모습만 보고
박대를 했다가 이 바이어가
벤츠 600을 타고 가는걸
보고 놀란 일도 있었습니다.

○ 이란인들의 노타이 차림


이란에서는 관공서를 방문할 때, 정장차림으로 가면 넥타이를 풀 것을 요청할 정도로 노타이 차림이 생활화되어 있습니다. 노타이 차림의 이란인들을 보고 무성의한 것으로 판단하면 안되겠죠?
불편한데 넥타이는 푸시죠?

○ 중국인들의 검소한 복장


중국 투자 진출을 위해 현지 시골 유지를 면담할 때 상대방의 허름한 옷차림만 보고 무시하는 한국인들이 더러 있는데, 알고 보면 그 사람이 엄청난 갑부이기도 하고 큰 영향력을 가진 사람일 수 있습니다.
이안에 뭐가 들어 있을까? 돈일까?

14. 국제 비즈니스 매너, 이것만은 고치자-[바이어 약속 시간]

우리 세일즈 출장객 중에는 바이어가 약속 시간에 늦었다고 면전에서 심하게 따지거나 강한 어조로 이유를 캐묻는 경우가 있습니다. 이런 행동은 상담 시작 전부터 기분을 상하게 합니다.

○ 약속 시간 잘 지키지 않는 사람들

글로벌 비즈니스를 하다보면 약속시간을 잘 지키지 않는 사람들도 많습니다. 특히 중동과 중남미에는 관례적으로 약속시간보다 늦게 나타나는 사람들도 있습니다.

그들의 생활습관이 그렇다면 어떻게 하겠습니까? 그런 환경 속에서 거래가 이루어 진다면 인내심도 필요하겠지요.

국제 비즈니스 매너는
우리 한국인의 얼굴입니다.
보다 좋은 모습으로 국제사회의
비즈니스를 이끌어나가는
한국인의 모습 기대하겠습니다.
감사합니다.

★ 정보 제공 참여 무역관 : 뉴욕, 토론토, 밴쿠버, 함부르크, 뮌헨, 파리, 스톡홀름, 코펜하겐, 암스테르담, 취리히, 마드리드, 이스탄불, 빈, 헬싱키, 바르샤바, 자그레브, 싱가포르, 콸라룸푸르, 자카르타, 뉴델리, 뭄바이, 호치민, 카라치, 시드니, 멜버른, 다롄, 샤먼, 리마, 산티아고, 부에노스아이레스, 과테말라, 산토도밍고, 산호세, 키예프, 두바이, 테헤란, 리야드, 트리폴리, 쿠웨이트, 베이루트무역관

KOTRA 아카데미
『국제 비즈니스 협상과 계약』 과정 안내

▣ 2006년 하반기 과정 운영 일정 (2007년 매월 운영)

차수	강의 기간	시간	신청 마감일
1기	2006.9.4(월)~9.8(금)	34시간	8.25
2기	2006.10.9(월)~10.13(금)	34시간	9.25
3기	2006.11.6(월)~11.10(금)	34시간	10.25
4기	2006.12.4(월)~12.8(금)	34시간	11.25

▣ 강의 내용 (상시)

	강의 내용
1일차	국제비즈니스 문화 협상 기본이론 전략적 접근방법(시뮬레이션) 효과적인 커뮤니케이션
2일차	성공적 협상가 자질 요건 본 협상의 단계별 대응 전략 협상도구: 시뮬레이션 주도적 협상 진행 상사맨의 국제 비즈니스 협상 사례
3일차	윈윈 협상 전략 종합 협상 시뮬레이션과 리뷰 협상 마무리: LOI, MOU 및 NDA 인도상인들의 협상 기법
4일차	국제 비즈니스 협상 관련 계약법 이해 계약샘플 연구: Sales, Agency 및 Licensing 계약서 작성 실습 중국상인들의 협상 기법
5일차	국제 비즈니스 분쟁 해결 사례 종합 토의

▣ 홈페이지: www.kotraacademy.com

kotra 아카데미