

Etiquette van het zaken doen

Als je ondernemer bent herken je dan dat mensen je bijvoorbeeld niet terugbellen, terwijl ze dat wel hebben beloofd? Dat je gegevens van iemand moet hebben om zaken voor elkaar te maken, en dat die gegevens maar niet komen? Dat je achteraf hoort dat ze zaken met iemand anders hebben gedaan, zonder jou daarover te informeren?. Dat je een factuur stuurt en die maar niet wordt betaald? Ergernissen die voorkomen als je te maken hebt met 'non-professionals'. Wat kan er wel en wat kan er niet.

Ondernemen is leuk, anders was je er niet aan begonnen. Ga, om te beginnen, eens vaker bij je klanten langs om koffie te drinken. Dit in plaats van mailen, bellen, chatten, skypeën of helemaal niets. Zeker als er sprake is van emoties, een kwestie, kritiek of vertrouwelijke informatie. Als er sprake is van zakelijke communicatie dan is het in ons land heel gewoon om eerst eens een afspraak te maken met elkaar, alvorens er daadwerkelijk zaken worden gedaan. Vertrouwen speelt daarin een belangrijke rol. Belangrijk is ook dat je weet hoe de ander aangesproken moet worden. Het is een aanbeveling om bij de eerste kennismaking elkaar met 'u' aan te spreken. Als de sfeer goed is zal dat overgaan in het elkaar tutoyeren, of geef zelf aan dat je er geen probleem mee hebt dat je getutoyeerd wordt.



Op tijd komen is wel een dingetje. In zakelijke contacten kun je het niet maken dat je te laat komt. Je toont dan geen respect voor je gesprekspartner die wél op tijd is gearriveerd en nu op jou zit te wachten. Ook al ben je misschien maar een paar minuten later, bel! En geef aan dat je er bijna bent maar ietsje vertraagd zult arriveren. Kom je te laat dan is de koffie sowieso voor jouw rekening. In de etiquette is degene die uitnodigt ook de partij die afrekent.

Geef elkaar staande een hand bij de ontmoeting, kijk elkaar in de ogen, spreek duidelijk je naam uit en zeg dat je het prettig vindt de ander te ontmoeten. Glimlach! (spontaan, graag) Bied iets te drinken aan. Ga zitten nadat de ander is gaan zitten. Zorg ervoor dat jezelf nooit gaat zitten met je rug naar de ramen (en dus het zonlicht). Je gesprekspartner ziet je dan als een donkere vlek. Gemiste kans. Laat de ander als eerste vertrekken bij het afscheid nemen van elkaar.

Vaak zie ik dat de partijen uit elkaar gaan met afspraken elkaar iets te zullen mailen, sturen of elkaar te zullen bellen. Doe dat dan ook. Er is niets zo frustrerend en -vertrouwen-ondermijnend- als niet doen wat je met elkaar hebt afgesproken. En als je het toch pas wat later gaat sturen, of bellen laat dat dan weten aan je nieuwe relatie. Ik zie dat met het bellen vaak gebeuren, dat als mijn secretaresse aangeeft dat ik niet telefonisch bereikbaar ben mijn relatie toezegt terug te zullen bellen maar dat dan vervolgens niet doet. Natuurlijk zul je nu zeggen: "maar dan bel jij toch zelf terug?" Zondermeer correct, maar niet als je relatie heeft aangegeven zelf terug te zullen bellen. Jouw telefoontje kan dan heel nadrukkelijk overkomen.

Bij ons in Nederland wordt op een heel andere manier onderhandeld dan in het buitenland gebruikelijk is. Onderhandelen gaat altijd op hoge snelheid en we willen zo snel mogelijk een beslissing maken. Er is geen tijd en speling om te zorgen voor oponthoud, iedereen is direct toe aan duidelijkheid wat betreft oplevering, kosten, tijd die het kost en talloze andere factoren.

Zakendoen en ondernemen is leuk en het wordt alleen maar leuker als we een aantal van de 'traditionele' waarden en normen blijven hanteren.