



# BUSINESS ETIQUETTE IN INDIA

---

BUON SENSO E BUONE MANIERE PER GESTIRE  
AL MEGLIO I RAPPORTI NEL PAESE.

---

**L'**India è un paese con enormi potenzialità per gli investitori stranieri, ma ha una complessità culturale che non può essere sottostimata e che è bene affrontare, facendo business, con i dovuti accorgimenti. Pur non essendoci regole di comportamento valide in ogni contesto, è possibile delineare un'etichetta comune per la *business community* almeno nelle grandi città indiane, dove peraltro si svolge la maggior parte degli incontri d'affari.

## ONORA GLI APPUNTAMENTI... E LE FESTE NAZIONALI

Gli indiani apprezzano la puntualità e chi sa rispettare gli impegni presi, tuttavia può avvenire che gli appuntamenti di lavoro vengano rimandati senza il necessario preavviso dalla vostra controparte indiana. Organizzate con ampio anticipo i vostri *business meeting*, uno o due mesi prima, e chiamate per confermare la settimana precedente e poi anche il giorno stesso dell'appuntamento. Cercate di avere un'agenda di impegni flessibile per quella giornata in modo da poterla adeguare a eventuali cambiamenti dell'ultimo minuto. Non cercate di fissare un incontro d'affari in prossimità delle feste nazionali, come il giorno dell'Indipendenza o il Diwali. I momenti della giornata migliori per fissare un meeting sono la tarda mattinata o il primo pomeriggio. Meglio organizzare un pranzo di lavoro piuttosto che una cena. È buona norma, inoltre, chiedere al vostro ospite quali siano le sue preferenze sul cibo. Il vegetarianismo è molto diffuso in India. Siate puntuali e la vostra controparte indiana sarà ben disposta nei vostri confronti già prima di iniziare l'incontro. Le grandi città indiane possono essere molto affollate e il traffico nelle ore di punta è

molto intenso, perciò considerate queste variabili quando vi spostate per raggiungere il luogo dell'incontro.

## SHAKE-HANDS O NAMASTE?

Nella cultura indiana è molto importante il rispetto dei ruoli e delle gerarchie e questo è tanto più evidente quando ci si trova in un meeting d'affari. Quando si entra in una stanza bisogna rivolgersi e salutare per prima la persona più anziana presente o la più elevata in grado oppure, se si è già nella stanza, alzarsi in piedi in segno di rispetto. La stretta di mano è un gesto comunemente usato per presentarsi. Tuttavia, se volete dare un segnale positivo di comprensione della cultura locale che ben predisponga il partner, è opportuno fare il saluto indiano Namaste, ovvero l'inclinazione del capo con i palmi delle mani giunti davanti al petto. Stringere la mano a una donna indiana è una pratica comunemente usata nelle zone urbane.

## SIATE DIPLOMATICI

In India, l'inglese è normalmente usato per gli incontri di business, nonostante si parlino moltissime lingue e dialetti differenti e l'hindi sia la lingua ufficiale riconosciuta dal governo centrale. Quando vi rivolgete alla controparte indiana ricordatevi sempre di anteporre al nome della persona la sua qualifica (Professor, Doctor, Engineer). Prima di iniziare il meeting vero e proprio scambiate i vostri biglietti da visita con i presenti: non ci sarà bisogno di tradurli in hindi, una versione in inglese sarà sufficiente. Ricordate di porgere le vostre *business card* con cura e con la mano destra, badando di usare la stessa mano per prendere quelle della vostra controparte. Generalmente, l'incontro inizia con uno scambio di chiacchiere utili a co-

noscersi reciprocamente. Gli indiani preferiscono fare affari con persone che conoscono e di cui si fidano. Nel primo meeting, quindi, è probabile che si parli poco di business e che questa prima fase di conoscenza duri per tutto l'incontro. Evitate argomenti più sensibili come la religione, il Pakistan, il Kashmir o la povertà. Negoziare e raggiungere accordi potrebbe richiedere molto tempo: non siate frettolosi e approfittate di questo tempo a disposizione per farvi conoscere e far sì che la controparte si fidi di voi. Non fate pressioni e sappiate aspettare. Quando negoziate non siate troppo diretti nell'esprimere la vostra contrarietà su un punto. La parola "no" in India è considerata offensiva,

—  
I momenti della giornata migliori per fissare un meeting sono la tarda mattinata o il primo pomeriggio. Meglio organizzare un pranzo di lavoro piuttosto che una cena

—  
preferite espressioni come "vedremo", "proverò" ma non rispondete mai con un "no" secco. Se la vostra controparte indiana scuote la testa mentre state parlando, rimanete calmi. In realtà non vuole esprimere la sua contrarietà a quello che dite, ma esattamente il contrario. Infatti in India quando si è d'accordo si muove la testa da destra a sinistra, in maniera del tutto simile al nostro gesto per dire "no". In ultimo, ricordate che le decisioni finali o le più importanti sono prese solamente dai gradi più elevati dell'azienda partner: se uno dei manager non è presente al negoziato nessun accordo verrà raggiunto in quel giorno. 🌐