



VĂN HÓA VÀ TẬP QUÁN KINH DOANH TẠI THỊ TRƯỜNG VƯƠNG QUỐC ANH

1. Văn hóa kinh doanh

Vương quốc Anh là một quốc gia đa dạng về sắc tộc và văn hóa. Từ nước Anh, Scotland, xứ Wales đến Bắc Ireland, mỗi vùng lãnh thổ đều sở hữu những nét đặc trưng văn hóa riêng biệt. Trong môi trường kinh doanh, người Anh thể hiện phong cách lịch sự, nhã nhặn, kỷ luật và đặc biệt coi trọng sự đúng giờ. Họ cũng nổi tiếng với khiếu hài hước mang tính châm biếm đặc trưng - điều này đôi khi được đưa vào trong các cuộc trao đổi kinh doanh. Việc thấu hiểu và trân trọng khía cạnh này có thể giúp bạn dễ dàng hơn trong việc xây dựng mối quan hệ và điều hướng các cuộc trò chuyện với đối tác người Anh.

Người Anh thường cảm thấy thoải mái hơn khi hợp tác với những người đã có sự giới thiệu từ bên thứ ba hoặc có quen biết từ trước. Vì vậy, việc tận dụng các mối liên hệ trung gian là một cách khôn ngoan để mở đầu mối quan hệ kinh doanh. Sự đúng giờ được xem là yếu tố then chốt trong môi trường làm việc - hãy đảm bảo bạn đến sớm vài phút trước các cuộc hẹn để thể hiện sự tôn trọng. Đồng thời, luôn duy trì phong thái chuyên nghiệp và thái độ lịch thiệp xuyên suốt quá trình làm việc. Trong văn hóa doanh nghiệp tại Anh, sự nhã nhặn, chuẩn mực trong ứng xử và tôn trọng không gian cá nhân là những giá trị được đề cao.

Về giao tiếp, người Anh thường sử dụng phong cách kín đáo và gián tiếp. Bạn có thể sẽ bắt gặp sự trang trọng và lịch sự rõ rệt trong các cuộc trò chuyện - điều này là hoàn toàn bình thường trong văn hóa giao tiếp kinh doanh tại Vương quốc Anh.



2. Cử chỉ giao tiếp, chào hỏi trong kinh doanh

Trong những lần tiếp xúc ban đầu, người Anh thường ưu tiên hình thức liên lạc qua email trước khi chuyển sang các phương thức trực tiếp như họp mặt hay gọi hội nghị. Việc gửi email nên được thực hiện với thái độ trang trọng, gửi thẳng đến người có liên quan, sử dụng đầy đủ chức danh và họ tên của họ. Người Anh thường muốn tìm hiểu kỹ về đối tác cũng như những lợi ích cụ thể có thể mang lại cho họ trước khi đồng ý một cuộc gặp. Vì vậy, email đề xuất họp cần trình bày rõ ràng mục tiêu của buổi gặp và thể hiện được mối liên hệ trực tiếp đến nhu cầu của bộ phận liên quan. Email nên được gửi trước ít nhất vài ngày để người nhận có đủ thời gian xem xét.

Sự đúng giờ là một yếu tố rất được coi trọng trong môi trường kinh doanh tại Anh. Tốt nhất nên đến sớm vài phút trước giờ hẹn. Việc đến muộn có thể tạo ấn tượng tiêu cực; nếu không thể đến đúng giờ, đối tác nước ngoài cần thông báo trước, giải thích lý do và gửi lời xin lỗi một cách lịch sự. Các cuộc họp thường được lên lịch từ trước, với chương trình nghị sự (agenda) được chia sẻ rõ ràng. Cuộc họp thường diễn ra theo đúng nội dung đã định, tuy nhiên người Anh vẫn dành thời gian cuối buổi để bàn thêm các vấn đề phát sinh nếu cần thiết.

Trong giao tiếp, việc duy trì ánh mắt khi giới thiệu được đánh giá tích cực và thể hiện sự tự tin. Khi gặp người khác giới, phụ nữ thường là người chủ động đưa tay ra trước để bắt tay. Nếu ai đó giới thiệu mình bằng danh xưng “Ông” hoặc “Bà” kèm theo họ, bạn nên tiếp tục sử dụng cách xưng hô đó cho đến khi được mời gọi dùng tên riêng.



3. Gặp gỡ, đàm phán

Trong giao tiếp kinh doanh tại Anh, doanh nghiệp cần lưu ý tránh đề cập đến các chủ đề cá nhân để không xâm phạm đời sống riêng tư của đối tác. Người Anh thường giữ phong thái trang trọng, đặc biệt ở giai đoạn đầu đàm phán, song họ cũng khéo léo sử dụng sự hài hước để tạo bầu không khí thoải mái. Việc đáp lại tinh tế sẽ giúp cuộc thảo luận diễn ra cởi mở hơn.

Đối tác Anh đánh giá cao những lập luận dựa trên số liệu, dữ kiện thực tế, thay vì những tuyên bố phóng đại. Các đề xuất nên được trình bày theo hướng “đôi bên cùng có lợi”. Một đặc điểm thường thấy là họ ít khi bộc lộ “giá cuối cùng” ngay từ đầu, do đó, doanh nghiệp không nên vội vàng tiết lộ toàn bộ ý định. Người Anh thận trọng và hiếm khi đưa ra cam kết tức thì, vì vậy khó có thể trông đợi quyết định cuối cùng trong các buổi gặp đầu tiên. Tuy nhiên, đặt những câu hỏi mang tính gợi mở có thể giúp thúc đẩy họ đưa ra quyết định trong một khoảng thời gian cụ thể.

Dù giữ phong cách trang trọng, giới kinh doanh Anh lại ưa chuộng sự thoải mái, thiên về hình ảnh “mọi thứ được quản lý tốt và trong tầm kiểm soát”. Nếu họ quan tâm đến đề xuất, đối tác thường sẽ đề nghị một buổi họp tiếp theo hoặc mời tham dự bữa trưa, bữa tối kinh doanh.

Trong đàm phán, người Anh thường lịch sự, gián tiếp và tránh xung đột. Doanh nghiệp cần chuẩn bị kỹ lưỡng số liệu, phân tích chi phí và thể hiện sự chuyên nghiệp. Bên cạnh đó, nên chú ý tới ngôn từ và giọng điệu, bởi các chuyên gia Anh thường dùng cách nói bóng gió, ám chỉ thay vì phản đối hay gợi ý thẳng thắn.

Cần kiên nhẫn vì quá trình ra quyết định thường mất nhiều thời gian. Các lãnh đạo cấp cao tại Anh luôn cân nhắc yếu tố ngân sách hàng năm trước khi ký kết những thỏa thuận lớn.



4. Ngôn ngữ trong giao tiếp kinh doanh

Tiếng Anh là ngôn ngữ chính thức và cũng là ngôn ngữ được sử dụng chủ yếu trong các hoạt động kinh doanh tại Vương quốc Anh. Riêng tại xứ Wales, tiếng Wales cũng có vị thế ngôn ngữ chính thức, song tiếng Anh vẫn giữ vai trò chủ đạo trong môi trường thương mại.

5. Cách trao danh thiếp

Danh thiếp thường được trao đổi trong lần gặp gỡ đầu tiên và cần được thể hiện sự trân trọng khi nhận. Mặc dù thói quen này đang dần ít phổ biến hơn, việc trao danh thiếp vẫn giữ vai trò quan trọng trong các hội nghị và những dịp trang trọng. Khi trao hoặc nhận danh thiếp, nên thực hiện một cách lịch sự, kết hợp ánh mắt giao tiếp để thể hiện sự tôn trọng đối tác. Sau đó, việc xưng hô bằng cả tên và họ cũng được coi là chuẩn mực trong văn hóa giao tiếp kinh doanh của người Anh.

6. Trang phục trong kinh doanh

Trang phục trong môi trường kinh doanh tại Anh nhìn chung mang tính trang trọng và chuẩn mực, áp dụng cho cả nam và nữ. Nam giới thường mặc vest tối màu, áo sơ mi và cà vạt; trong khi nữ giới lựa chọn vest công sở, váy hoặc áo cánh kết hợp phụ kiện tinh tế. Ở những ngành mang tính sáng tạo hoặc môi trường làm việc ít trang trọng hơn, như công nghệ thông tin hay công nghiệp sáng tạo, trang phục giản dị hơn như áo phông, quần jean có thể được chấp nhận. Tuy vậy, tại các lĩnh vực đòi hỏi sự nghiêm túc và tính chuyên nghiệp cao như tài chính, đầu tư, dịch vụ chuyên nghiệp hay thực phẩm - đồ uống, trang phục công sở vẫn thiên về phong cách trang trọng và bảo thủ.

Việc ăn mặc đúng chuẩn không chỉ thể hiện sự chuyên nghiệp mà còn là cách bày tỏ sự tôn trọng đối với đối tác và môi trường kinh doanh tại Vương quốc Anh.