

۱۵۶۱۳۰۹

به نام آن که جان را فکرت آموخت

بیگانه

سفرهای خارجی

موفقی داشته باشیم

تحقیق، ترجمه و نگارش:

علیمراد اتحاد



سرشناسه	: اتحاد، علیمراد، ۱۳۳۸ -
عنوان و نام پدیدآور	: چگونه سفرهای خارجی موفق داشته باشیم/مؤلف علیمراد اتحاد.
مشخصات نشر	: تهران: فدک ایستایس، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری	: ۲۳۶ ص. : مصور، جدول، نمودار
شابک	: ۱۸۰۰۰ ریال : ۳-۳۰۱-۶۰۰-۹۷۸
وضعیت فهرست‌نویسی	: فیبا
موضوع	: سفرهای تجاری -- دستنامه‌ها
موضوع	: Business travel -- Handbooks, manuals, etc.
موضوع	: مسافرت -- آداب و رسوم -- دستنامه‌ها
موضوع	: Travel etiquette -- Handbooks, manuals, etc.
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۱۲۵.
رده‌بندی کنگره	: ۱۳۹۶ الف۲/س۷/۵/۵۱۵۶ G
رده‌بندی دیویی	: ۳۰۶/۴۸۱۹
شماره کتابشناسی ملی	: ۵۰۰۳۷۲۲

چگونه

سفرهای خارجی

موقی داشته باشیم



تحقیق، ترجمه و نگارش	: علیمراد اتحاد
مدیر تولید	: س.ا. کرمی‌شاهنده
نوبت چاپ	: اول - ۱۳۹۶
تیراژ	: ۱۰۰
قیمت	: ۸۰۰۰ ریال
شابک	: ۳-۳۰۱-۶۰۰-۹۷۸

دفتر انتشارات:	تهران - خیابان انقلاب - خیابان اردیبهشت - بین‌بافی‌نژاد و جمهوری - ساخت ۱۰ ن
تلفن:	۶۶۴۸۱۰۹۶ - ۶۶۴۸۲۲۲۱
فروشگاه یزد:	میدان آزادی (باغ ملی) - ابتدای خیابان فرخی - جنب مجتمع ستاره
تلفن:	۳۶۲۲۷۴۷۵ - ۳۶۲۲۶۷۷۱ - ۳۶۲۲۶۷۷۲ - ۳۵
ایمیل و وبسایت:	www.fadakbook.ir - fadakbook@yahoo.com

کلیه حقوق و حق چاپ متن و عنوان کتاب که به ثبت رسیده است؛ مطابق با قانون حقوق مولفان و مصنفان مصوب ۱۳۴۸ محفوظ و متعلق به مؤلف می‌باشد. هرگونه برداشت، تکثیر، کپی‌برداری به هر شکل (چاپ، فتوکپی، انتشار الکترونیکی) بدون اجازه کتبی از مؤلف ممنوع بوده و متخلفین تحت پیگرد قانونی قرار خواهند گرفت.

دیباچه

پیشرفت سریع، بی‌وقفه و باورنکردنی فن‌آوری و تأثیرات شگرف آن در شکل‌گیری ارتباطات اجتماعی و تسهیل دسترسی مردم به جاذبه‌های توریستی، علمی، فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی سایر کشورها، موجبات تعامل و آمد و شد روز افزون جوامع انسانی را فراهم آورده است.

امروزه گروه‌های کثیری از مردم سراسر جهان، در قالب تورهای گردشگری جهت بازدید از جاذبه‌های سایر کشورها عازم سفر می‌شوند. بسیاری از دانشجویان و دانش‌پژوهان در پی کسب علم و دانش، ناگزیر به مسافرت و مهاجرت می‌شوند؛ ورزشکاران و ورزش‌دوستان در رویدادهای ورزشی کشورهای مختلف حضور می‌یابند؛ گروه‌های مختلف دیگری نظیر دیپلمات‌ها، هیئت‌های سیاسی، نظامی، فرهنگی، اقتصادی و ... با اهداف و انگیزه‌های مختلف به سایر کشورها مسافرت می‌کنند. در این میان آنچه که موجب تعمیق و توسعه هرچه بیشتر و ماندگاری روابط کشورها با فرهنگ‌ها و آداب و رسوم متفاوت می‌گردد، در بازرگانی و تجارت است. موضوعی که از دیرباز و از هزاران سال قبل با انگیزه داد و ستد، تبادل نیازهای ضروری مردم کشورها و حتی قاره‌های مختلف آغاز شده و با پیشرفت روزافزون فن‌آوری و امکان تبادل سریعتر اطلاعات و نیازمندیها، توسعه چشمگیری یافته است.

طبیعتاً در تعامل با جامعه جهانی، شناخت بسیاری از مباحث مهم جامعه هدف نظیر باورها و احساسات، ارزش‌ها، هویت، شئون اجتماعی و ... در ایجاد روابط مسالمت‌آمیز و حتی فراتر از آن در تصمیم‌سازی‌های سیاسی مؤثرند. لذا به تبع آن تسلط بر این ضرافت‌های ارتباطی به نوعی قدرت ارتباط‌گیری فرد در زمان‌ها و مکان‌های مختلف را تقویت می‌کند.

اکنون در این ساختار استدلالی می‌توان به اهمیت و حساسیت توانمندسازی اصول و قواعد تعاملات در ابعاد فردی، شرکتی، سازمانی، ملی، فراملی و بین‌المللی پی‌برد. همه می‌دانیم که شناخت این مفاهیم به تولید معانی می‌پردازد تا فهم ارتباطات مشترک انسانی برای هر دو طرف مذاکره آسان شود.

با چنین ضرورت‌ها و رویکردهایی که عنوان شد، آنچه که می‌تواند دستیابی به اهداف هر یک از این سفرها و نحوه تعاملات را تسهیل کند، آگاهی مسافران از آداب، رسوم، سنن، اعتقادات و تابوهای کشورهایی است که هدف سفر آنها قرار گرفته‌اند. اهمیت این موضوع به حدی است که هم می‌تواند به راحتی موجب تعمیق و گسترش بیش از پیش روابط، همکاری‌ها و

تعاملات گردیده و هم موجبات شکست‌های جبران ناپذیر سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و ... را فراهم نماید. در این راستا می‌توان به نمونه‌های پیش پا افتاده و در عین حال بسیار تأثیرگذار اشاره نمود.

فرضاً چنانچه شما از آداب و رسوم و مبانی اعتقادی کشورهای آسیای جنوب شرقی اطلاعات کافی نداشته باشید و صرفاً برای اظهار محبت و نشان دادن دوستی و علاقه، بر سر یکی از کودکان آنها دست نوازش بکشید، تقریباً عملی غیرقابل بخشش انجام داده‌اید. زیر آنها سر انسان را جایگاهی مقدس و حریم روح می‌دانند و تنها دستهای پاک را شایسته انجام این کار می‌دانند. بنابراین ممکن است بعد از انجام این عمل، با کسانی که شاهد این ماجرا بوده‌اند هیچگاه نتوانید ارتباطی، عاطفی، اخلاقی و فرهنگی برقرار نمایید یا مثلاً در برخی کشورهای غربی، چنانچه در اولین ملاقات‌ها جلسات برای ابراز ارادت و محبت، پس از دست دادن با افراد، با دست بر پشت شانه آنها بزنید، این عملی ناشایست و خارج از عرف تلقی نموده و قطعاً در نوع رفتارشان با شما تأثیرگذار خواهد بود. مورد بسیار زیاد دیگری نیز وجود دارند که از دید شما و براساس فرهنگتان عملی پسندیده و در راستای تکریم طرف مقابل است، در حالی که در فرهنگ آنها ممکن است عملی غیرمتعارف و ناشایست، بعضاً توهین‌آمیز تلقی شود.

نتیجه اینکه، آگاهی از آداب و رسوم و مبانی فرهنگی، اجتماعی و اعتقادی کشورهایی که هدف سفر قرار می‌گیرند، می‌تواند بر نتیجه دست‌آورد‌های سفر و میزان موفقیت و یا عدم موفقیت آن تأثیر به‌سزایی داشته باشد.

نگارنده بیش از سه دهه سابقه و تجربه در سمت‌های مدیریتی شرکت‌های متوسط و بزرگ، مدیریت پروژه‌های بزرگ ملی و استانی و مدیریت بازرگانی در حوزه تأمین کالاها، تجهیزات نفتی و پالایشگاهی را در کارنامه خود داشته و بواسطه ضرورت‌های کاری، با بیش از ۲۵۰۰ شرکت داخلی و خارجی تأمین‌کننده تجهیزات نفت و گاز، مراوده و معاملات کاری و تجاری داشته است.

بیش از ۱۵۰۰ قرارداد داخلی و خارجی تأمین کالا و تجهیزات، که بالغ بر ۱۰۰۰ مورد آن خارجی بوده است را در شرایط بسیار دشوار تشدید تحریم‌ها شخصاً مدیریت کرده و مذاکرات بازرگانی آنرا به سرانجام رسانده است. همچنین، طی دهها سفر به کشورهای مختلف جهان در سه قاره آسیا، اروپا و آفریقا، در هزاران جلسه تخصصی با حضور مدیران، کارشناسان و نمایندگان حقیقی و حقوقی طرف‌های تجاری در داخل و خارج از کشور شرکت نموده است.

با توجه به تجارب مذکور و آشنایی که با فرهنگ، آداب، رسوم و تشریفات کشورهای مختلف حاصل گردیده، سعی بر این است تا در این کتاب، ضمن معرفی آداب و سنن تعدادی از

کشورها و برشمردن نکات کلیدی در مراودات و مذاکرات با طرف‌های خارجی، زمینه‌های لازم جهت کسب موفقیت‌های بیشتر سفرها اعم از گردشگری، تجاری، علمی و فرهنگی، سیاسی و ... فراهم شود.

نگارنده در این جلد به آداب، رسوم و سنن ده کشور که تقریباً بیشترین تعاملات اقتصادی را با ایران دارا می‌باشند پرداخته و در صورت لزوم و استقبال خوانندگان محترم، در جلد‌های بعدی به سایر کشورها نیز پرداخته خواهد شد. البته ممکن است در مواردی بعضاً تجارب و برداشت‌های خوانندگان محترم با فرازهایی از محتویات کتاب تطابق نداشته باشد، که این امر می‌تواند ناشی از گستردگی و پایداری جغرافیایی و همچنین تنوع فرهنگی و آداب و رسوم مردم آن کشورها باشد.

در پایان ضمن تشکر از خوانندگان محترمی که علاقمند به مطالعه این کتاب بوده‌اند، تقاضا دارد به منظور رفع نقص و به‌روزرسانی شرایط کتاب، نقطه‌نظرات ارزشمند خود را از طریق ایمیل manojingesa@gmail.com به نگارنده منعکس فرمایند.

و من الله التوفیق

علی مراد اتحاد

مرداد ماه ۱۳۹۶

فهرست مطالب

بخش ۱ تجارت ۱

فصل ۱ تاریخ تجارت ۳

- ۳ سابقه تجارت
- ۴ تاریخ کهن تجارت
- ۴ عوامل مؤثر در رونق تجارت
- ۵ خصوصیات کلی یک تاجر حرفه‌ای

فصل ۲ مذاکره ۹

- ۹ انجام مذاکرات
- ۱۰ انواع مذاکرات
- ۱۰ مذاکرات توزیعی
- ۱۱ مذاکرات تجمیعی
- ۱۴ راهبردها
- ۱۵ استخدام وکیل
- ۱۵ BATNA
- ۱۶ سبک خوش‌برخورد و مهربان
- ۱۷ سبک طفره‌رفتن
- ۱۷ سبک تشریک مساعی / همکاری / یابوری
- ۱۸ سبک رقابت
- ۱۸ سبک مصالحه / سازش / میانجیگری

انواع مذاکره‌کنندگان ۱۸

فرهنگ ۲۱

نقش فرهنگ در فرایند مذاکره ۲۱

سختیها و مشکلات اختلاف زبان ۲۱

حرکات فیزیکی و تفاوت آنها در فرهنگهای مختلف ۲۲

دقت و وقت‌شناسی ۲۳

تفاوت در شگردها و طریقه مذاکره ۲۳

نکات مهمی تواند به موفقیت شما در یک مذاکره با فرهنگهای متفاوت کمک نمایند ۲۴

جلسات مذاکره ۳۳

با آمادگی در جلسات ۳۳

آماده برای انجام مذاکره ۳۳

برای مذاکره راهبرد داشته باشید ۳۴

چنانچه برای مناقصه‌ای پیشنهاد تهیه کنید ملاحظات زیر را در نظر داشته باشید ۳۵

در پی یافتن یک اهرم باشید ۳۶

یک پیشنهاد (پروپوزال) تهیه نمایید ۳۷

در مذاکره یک رویکرد برد-برد داشته باشید ۳۸

مذاکره را خاتمه دهید ۳۹

چگونه میز مذاکره را مدیریت کنید ۴۰

بخش ۲ ۴۵

آلمان ۴۷

موقعیت جغرافیایی ۴۷

نقشه جغرافیایی ۴۸

جمعیت ۴۹

ترکیب نژادی ۴۹

زبان ۴۹

۵۰.....	فرهنگ و جامعه آلمان.....
۵۱.....	خوش آمدگویی.....
۵۲.....	تبادل کارت ویزیت.....
۵۲.....	آداب لباس پوشیدن.....
۵۳.....	برگزاری جلسات تجاری.....
۵۵.....	فرآیند مذاکره.....
۵۶.....	اهداء هدایا.....
۵۶.....	آداب میهمانی شام.....
۵۸.....	فساد و رشوه در آلمان.....
۵۹.....	امور نهی شده در فرهنگ آلمان (تابوها).....
۵۹.....	واژه‌های ضروری به زبان آلمانی.....
۶۰.....	آدرس سفارت آلمان در تهران.....
۶۰.....	آدرس سفارت ایران در آلمان.....

۶۱..... ایتالیا

۶۱.....	موقعیت جغرافیایی.....
۶۲.....	نقشه جغرافیایی.....
۶۳.....	جمعیت ایتالیا.....
۶۳.....	ترکیب نژادی.....
۶۳.....	مذهب.....
۶۳.....	زبان.....
۶۴.....	فرهنگ و جامعه ایتالیا.....
۶۴.....	خوش آمدگویی.....
۶۵.....	تبادل کارت ویزیت.....
۶۵.....	آداب لباس پوشیدن.....
۶۶.....	برگزاری جلسات تجاری.....
۶۷.....	ارتباط تجاری.....
۶۸.....	وقت شناسی.....
۶۸.....	اهداء هدایا.....
۶۹.....	آداب میهمانی شام.....
۷۲.....	امور نهی شده در فرهنگ ایتالیایی ها (تابوها).....

۷۳	واژه‌های ضروری به زبان ایتالیایی
۷۳	آدرس سفارت ایتالیا
۷۳	آدرس سفارت ایران در ایتالیا

۷۵.....اتریش

۷۵	موقعیت جغرافیایی
۷۶	نقشه جغرافیایی
۷۷	جمعیت
۷۷	ترکیب نژادی
۷۷	مذهب
۷۷	زبان
۷۸	فرهنگ و جامعه اتریش
۷۹	ارزش‌های خانوادگی و تربیتی
۷۹	آداب خوش آمدگویی
۷۹	تبادل کارت ویزیت
۸۰	آداب لباس پوشیدن
۸۰	برگزاری جلسات تجاری
۸۱	برگزاری جلسات تجاری
۸۳	اهداء هدایا
۸۴	آداب میهمانی شام
۸۵	آداب رستوران
۸۷	امور نهی شده در فرهنگ اتریشی‌ها
۸۸	واژه‌های ضروری به زبان اتریشی
۸۸	آدرس سفارت اتریش در تهران
۸۹	آدرس سفارت ایران در اتریش

۹۱.....انگلستان

۹۱	موقعیت جغرافیایی
۹۲	نقشه جغرافیایی
۹۳	جمعیت

۹۳	ترکیب نژادی
۹۳	مذهب
۹۴	زبان
۹۴	فرهنگ و جامعه انگلیس
۹۵	خوش آمد گویی
۹۵	تبادل کارت ویزیت
۹۶	آداب لباس پوشیدن
۹۷	برگزاری جلسات تجاری
۹۸	وقت شناسی
۱۰۰	اهداء هدایا
۱۰۱	آداب میهمانی شام
۱۰۵	امور نهی شده در فرهنگ بریتانیا: (تابوها)
۱۰۶	مبارزه با رشوه و فساد رانگلیس
۱۰۶	واژه‌های ضروری به زبان انگلیسی
۱۰۶	آدرس سفارت انگلیس در ایران
۱۰۷	آدرس سفارت ایران در انگلیس

۱۰۹ ترکیه

۱۰۹	موقعیت جغرافیایی
۱۱۰	نقشه جغرافیایی
۱۱۱	جمعیت
۱۱۱	ترکیب نژادی
۱۱۲	مذهب
۱۱۲	زبان
۱۱۲	فرهنگ و جامعه ترکیه
۱۱۳	خوش آمدگویی
۱۱۴	تبادل کارت ویزیت
۱۱۵	آداب لباس پوشیدن
۱۱۵	برگزاری جلسات تجاری
۱۱۹	اهداء هدایا
۱۲۰	آداب میهمانی شام

۱۲۳.....	آداب میهمانی در رستوران.....
۱۲۳.....	امور نهی شده در فرهنگ ترکیه.....
۱۲۴.....	مبارزه با فساد و ارتشاء.....
۱۲۵.....	واژه‌های ضروری به زبان ترکی.....
۱۲۵.....	آدرس سفارت ترکیه در ایران.....
۱۲۵.....	آدرس سفارت ایران در ترکیه.....

۱۲۷..... چین

۱۲۸.....	نقشه جغرافیایی.....
۱۲۹.....	جمعیت.....
۱۲۹.....	ترکیب نژادی.....
۱۲۹.....	مذهب.....
۱۳۰.....	زبان.....
۱۳۰.....	فرهنگ و جامعه چین.....
۱۳۳.....	خوش آمدگویی.....
۱۳۳.....	تبادل کارت ویزیت.....
۱۳۴.....	آداب لباس پوشیدن.....
۱۳۵.....	برگزاری جلسات تجاری.....
۱۳۸.....	اهداء هدایا.....
۱۳۹.....	آداب میهمانی شام در چین.....
۱۴۱.....	امور نهی شده در فرهنگ چینی‌ها.....
۱۴۲.....	واژه‌های ضروری به زبان چینی.....
۱۴۲.....	آدرس سفارت چین در تهران.....
۱۴۲.....	آدرس سفارت ایران در چین.....

۱۴۳..... روسیه

۱۴۴.....	موقعیت جغرافیایی.....
۱۴۴.....	نقشه جغرافیایی.....
۱۴۵.....	جمعیت.....
۱۴۵.....	ترکیب نژادی.....

۱۴۵		مذهب
۱۴۵		زبان
۱۴۵		فرهنگ و جامعه روسیه
۱۴۶		خوش آمدگویی
۱۴۷		آداب تبادل کارت ویزیت
۱۴۷		آداب لباس پوشیدن
۱۴۸		برگزاری جلسات تجاری
۱۵۰		اهداء هدايا
۱۵۱		آداب میهمانی شام
۱۵۳		امور نهی شده در فرهنگ روس ها (تابوها)
۱۵۵		واژه‌های ضروری به زبان روسی
۱۵۶		آدرس سفارت روسیه در ایران
۱۵۶		آدرس سفارت ایران در روسیه

۱۵۷..... ژاپن

۱۵۷		موقعیت جغرافیایی
۱۵۸		نقشه جغرافیایی
۱۵۹		جمعیت
۱۵۹		ترکیب نژادی
۱۵۹		مذهب
۱۵۹		زبان
۱۶۰		فرهنگ و جامعه ژاپن
۱۶۱		روابط اجتماعی ژاپنی‌ها
۱۶۲		خوش آمدگویی
۱۶۲		تبادل کارت ویزیت
۱۶۳		آداب لباس پوشیدن
۱۶۵		برگزاری جلسات تجاری
۱۶۷		آداب اهداء هدايا
۱۶۸		آداب میهمانی شام
۱۷۰		سایر آداب شام خوردن
۱۷۱		امور نهی شده در فرهنگ ژاپنی‌ها

۱۷۲.....	واژه‌های ضروری به زبان ژاپنی.....
۱۷۲.....	آدرس سفارت ژاپن در تهران.....
۱۷۳.....	آدرس سفارت ایران در ژاپن.....

۱۷۵..... فرانسه

۱۷۵.....	موقعیت جغرافیایی.....
۱۷۶.....	نقشه جغرافیایی.....
۱۷۷.....	جمعیت.....
۱۷۷.....	ترکیب نژادی.....
۱۷۷.....	مذهب.....
۱۷۸.....	زبان.....
۱۷۸.....	فرهنگ و جامعه فرانسه.....
۱۷۹.....	خوش آمدگویی.....
۱۷۹.....	تبادل کارت ویزیت.....
۱۸۰.....	آداب لباس پوشیدن.....
۱۸۱.....	برگزاری جلسات تجاری.....
۱۸۴.....	اهداء هدایا.....
۱۸۵.....	آداب میهمانی شام.....
۱۸۸.....	مبارزه با فساد و ارتشاء در فرانسه.....
۱۸۸.....	امور نهی شده در فرهنگ فرانسه (تابوها).....
۱۸۹.....	واژه‌های ضروری به زبان فرانسوی.....
۱۹۰.....	آدرس سفارت فرانسه در ایران.....
۱۹۰.....	آدرس سفارت ایران در فرانسه.....

۱۹۱..... مالزی

۱۹۱.....	موقعیت جغرافیایی.....
۱۹۲.....	نقشه جغرافیایی.....
۱۹۳.....	جمعیت.....
۱۹۳.....	ترکیب نژادی.....
۱۹۳.....	مذهب.....

زبان.....	۱۹۳
فرهنگ و جامعه مالزی.....	۱۹۳
خوش آمدگویی.....	۱۹۶
تبادل کارت ویزیت.....	۱۹۷
آداب لباس پوشیدن.....	۱۹۸
اهداء هدایا.....	۱۹۹
آداب میهمانی شام در مالزی.....	۲۰۰
امور نهی شده در فرهنگ مالزیایی.....	۲۰۱
واژه های ضروری به زبان مالزیایی.....	۲۰۲
آدرس سفارت مالزی در ایران.....	۲۰۳
آدرس سفارت ایران در مالزی.....	۲۰۳

بخش ۳ ۲۰۵

تصاویر ۲۰۷

نحوه صحیح تقدیم کارت ویزیت به همتایان تجاری و شرکت کنندگان در جلسات رسمی.....	۲۰۷
نحوه صحیح تقدیم کارت ویزیت به همتایان تجاری شرکت کنندگان در جلسات رسمی.....	۲۰۸
نحوه ادای احترام و خوش آمدگویی به همتایان و میهمانان تجاری.....	۲۰۹
نحوه چیدن میز شام و سایر پذیرایی ها در میهمانی های رسمی پذیرایی پذیرایی های مختلف.....	۲۱۰
نحوه چیدن میز غذاخوری در میهمانی های رسمی.....	۲۱۱
انتقال مفاهیم به پیشخدمت و گارسون رستوران با استفاده از نحوه قراردادن کف و چنگال در بشقاب غذاخوری.....	۲۱۲
کارهایی که نباید در رستوران ها و یا ضیافت ها انجام داد.....	۲۱۳
نمونه هایی از پوشش و لباس مناسب برای آقایان جهت حضور در جلسات رسمی تجاری.....	۲۱۴
نمونه هایی از پوشش و لباس مناسب برای خانمها جهت حضور در جلسات رسمی تجاری.....	۲۱۵