

## De zakelijke mores in... Italië



Antje Melissen, managing director van The Art of Doing Business, organisator van handelsmissies en zakenreizen naar de Italiaanse regio Lazio en van het jaarlijkse netwerkevent Italiaanse Zaken in Amsterdam:

### 'Italianen willen de mens achter het bedrijf zien'

"Als je zaken wilt doen in Italië, kun je niet zomaar de telefoon pakken en een bedrijf bellen. Status en hiërarchie zijn er veel belangrijker dan hier. Zakendoen gaat op basis van vertrouwen, geloofwaardigheid en bekendheid. Dat moet je allemaal opbouwen. Wij organiseren handelsmissies veelal in samenwerking met de Nederlandse ambassade en dat opent veel deuren. Je kunt dan ineens een enorme stap maken. Een ambassade heeft gezag, maar is ook neutraal; dat werkt. En het fijne van Italië is: als het contact dan eenmaal tot stand is gekomen en er is een match, dan zit het ook goed. Wat dat betreft is Italië ook gewoon een Europees land natuurlijk, en niet een soort China.

### Elkaars nieren proeven

Het is wel zaak om te weten hoe je je moet gedragen, wat de culturele regels zijn. Heel belangrijk is te investeren in de relatie vóórdat je echt zaken gaat doen. Wij Nederlanders zijn daar niet goed in, we leggen het liefst de papieren voor de lunch op tafel. Italianen verkennen veel meer. Ze willen je ontmoeten en nog een keer ontmoeten. Ze willen de mens achter het bedrijf zien, elkaars nieren proeven. Italiaans kunnen spreken is trouwens nog steeds onontbeerlijk. Neem een tolk mee als je de taal niet beheerst.

### Betrouwbare zakenpartners

Wees niet bang dat Italianen heel anders zijn. Vergeet niet: ze zijn onze vijfde handelspartner. In de omgang moet je jezelf geen geweld aandoen. Empathie is heel belangrijk, begrip voor de ander. En prent jezelf gewoon in dat je niet bij de tweede ontmoeting moet willen scoren. Daar staat iets tegenover: als je eenmaal een relatie tot stand hebt gebracht, dan zijn Italianen heel betrouwbare partners. Je zou het bijvoorbeeld niet denken, maar onderzoek laat zien dat ze een beter betalingsgedrag hebben dan Nederlanders.

### "Ja" is ook echt "ja"

Er is een interessant cultuurverschil waardoor je je makkelijk in de luren kunt laten leggen. Als een Italiaanse superieur "ja" zegt, dan gebeurt het ook. Je weet dat zijn personeel het gaat uitrollen. Als een Nederlandse baas of ambtenaar het zegt, dan volgt er vaak eerst nog een heel lang traject, waarvan de uitkomst bovendien niet altijd zeker is. Op dat verschil lopen projecten soms stuk en het vergt dan vaak heel veel uitleg om het weer recht te breien."

Ook zakendoen in Italië? [www.agentschapnl.nl/italie](http://www.agentschapnl.nl/italie) 07-06-2011