

## **De zakelijke mores in... Italië**

Mark Ypenburg, salesmanager Zuid-Europa bij SapaPoleProducts: 'Niet drammen bij Italianen'

"Toen ik aan deze functie begon, had ik nog niet eerder met Italianen te maken gehad, maar al wel met Spanjaarden. Al die grote gebaren maakten dus niet zoveel indruk meer op me. Italianen en Spanjaarden lijken wel op elkaar. Die Latijnse inborst natuurlijk, een hoop herrie. Maar ik moet zeggen: Italianen vind ik sympathieker, ze zijn minder macho. Ze hebben ook nog eens een heel goed gevoel voor humor. Ik vind het een uitermate prettig volk om zaken mee te doen. Ze staan open voor nieuwe dingen, wat dat betreft doen ze echt niet onder voor bijvoorbeeld de Duitsers.

### **Geduld**

Waar ik aan heb moeten wennen, is dat het allemaal ontzettend lang duurt. Als Italianen zeggen: we gaan het doen, dan is dat vooral een uiting van hoe iemand zich op dat moment voelt. Het hoeft helemaal niet te betekenen dat de deal uiteindelijk ook echt doorgaat. De klanten voor onze lichtmasten zitten vooral bij de overheid, en daar gaat het nóóit snel, maar in Italië moet je wel heel erg je geduld bewaren. En dan vooral niet gaan drammen, want dan verspeel je misschien je goede relatie.

Niet alleen over zaken praten

Als je een serieuze langetermijnrelatie wilt opbouwen is het belangrijk om ook over andere dingen dan zaken te praten, zoals politiek en voetbal. Je merkt dat je een relatie hebt, als je de eerste order krijgt. En als wanneer dat zover is, wordt de communicatie ook ineens veel makkelijker. Je krijgt bijvoorbeeld sneller toegang tot de mensen die je wilt spreken.

### **Belabberd Engels**

Italië is een echt mkb-land, met veel familiebedrijven. Als je echt iets wilt bereiken, dan moet je verder zien te komen dan de inkoper. Je moet dus investeren in je relatie met hem en dan een keer laten vallen dat je wel meer mensen zou willen spreken. Zolang je niet bij het hogere management bent geïntroduceerd, is het lastig om iets van de grond te krijgen. Italiaans kunnen spreken is dan ook heel belangrijk. Van de huidige generatie eigenaars spreekt nog steeds meer dan de helft geen of belabberd Engels.

Gaat het eenmaal lopen, dan is flexibiliteit heel belangrijk. Besluiten worden keer op keer uitgesteld, maar als het dan gebeurt, dan moet er ook meteen geleverd worden. Dan moet je echt in de achtste versnelling. Daar moet je op voorbereid zijn."