

LES CINQ P À RESPECTER POUR RÉUSSIR EN INDE

Pour vendre sur les marchés étrangers, il est certes essentiel d'avoir un bon produit ou un bon service. Tout aussi essentiel, mais peut-être moins évident, il faut avoir la bonne attitude, qu'on peut acquérir en respectant les « cinq P » qui suivent.

Perspective : Ayez des attentes réalistes. L'économie de l'Inde, qui se développe rapidement, possède des négociants chevronnés ainsi que des liens solides sur le marché international. Les étrangers y font une concurrence de plus en plus vive.

Préparation : « Bien planifier pour assurer une bonne performance. » Préparez-vous adéquatement avant d'acheter votre billet d'avion. Votre plan d'entreprise comprend-il une stratégie d'accès au marché de l'Inde? Sinon, pourquoi?

Protocole : Apprenez à connaître la culture locale. Soyez disposé à vous associer à un partenaire local.

Participation : Consultez les délégués commerciaux de New Delhi et de Bombay et d'autres membres d'Équipe Canada qui peuvent jouer un rôle déterminant dans votre réussite.

Persévérance : Visitez régulièrement le marché. Ne vous découragez pas si le succès ne vient pas rapidement. La persévérance rapporte pour nombre d'entreprises canadiennes qui font des affaires en Inde.

Tuyaux d'ordre culturel et commercial

* Les noms indiquent souvent si une personne est hindoue, musulmane ou sikh. Adressez-vous aux gens par leur prénom seulement si on vous le demande. Les titres professionnels (docteur, professeur) sont utilisés lorsque cela est de mise.

* La plupart des Indiens se saluent par le geste « namaste » (ils se penchent légèrement en avant en joignant les paumes sous le menton) et rarement en se serrant la main. Les Indiens et les Indiennes très occidentalisées peuvent tendre la main à des étrangers, mais une occidentale ne doit pas tendre la main à un Indien; elle doit plutôt attendre que celui-ci prenne l'initiative. S'il ne pose aucun geste, elle doit incliner la tête et sourire.

* En affaires, les négociations requièrent du temps et de la patience. Il n'est pas rare que des réunions d'affaires aient lieu à l'improviste. Prévoyez plusieurs rencontres avant qu'une décision ne soit prise.

* Chez la plupart des Indiens, les communications sont floues, en particulier lorsqu'ils doivent répondre par un oui ou par un non. « Je verrai » peut signifier « non ». Un sourire ou un hochement de la tête peut signifier « oui », mais aussi « je ignore ».

* Les rapports d'affaires sont très personnalisés en Inde. Les Indiens s'intéressent beaucoup à la vie familiale et aux valeurs d'un partenaire éventuel. Les invitations à visiter la maison d'un collègue indien sont chose courante et sont indispensables pour établir de bons rapports.

* Les gens d'affaires en visite sont souvent invités à

dîner ou à se rendre à la maison d'Indiens. À moins que vos hôtes ne portent des chaussures, les invités à un repas dans une maison privée devraient retirer les leurs avant d'entrer. Il est de bon ton de donner du chocolat, des sucreries ou des fleurs en cadeau. N'emballiez pas vos présents dans du blanc ou du noir, couleurs considérées comme portant malheur.

Partenaires, agents, coentreprises et liens techniques

Les noms de partenaires éventuels se trouvent dans le répertoire intitulé *Sociétés membres de la Confédération des industries indiennes intéressées à faire des affaires avec le Canada*. Communiquer avec l'InfoCentre du MAECI (voir l'encadré au bas de la page 12).

En Inde, les agents locaux constituent un maillon extrêmement important de la chaîne complexe des méthodes de vente. La plupart des entreprises canadiennes jugent d'une importance capitale de recourir à un agent pour qu'il les guide à travers le labyrinthe de la réglementation et de la paperasserie.

En Inde, on préfère établir des coentreprises lorsque l'entreprise canadienne contribue au partenariat un type quelconque de technologie ou de savoir-faire plutôt qu'un produit en particulier. En règle générale, du moins au début, les partenaires concluent un accord de coentreprise à participation égale.

Le ministère de la Science et de la Technologie de l'Inde favorise les liens techniques et scientifiques internationaux dans les domaines du perfectionnement, de la modernisation des installations de recherche-développement et de l'échange de données scientifiques.

Voir page VI — Tuyaux