

Chine – Démarrage et meilleures pratiques

Langue et culture

Même pour les exportateurs d'expérience, la Chine constitue un marché difficile. Cette situation est attribuable à certains facteurs évidents et à d'autres qui le sont moins.

Exemples :

- Les différences linguistiques sont particulièrement intimidantes. De plus en plus de Chinois acquièrent des rudiments d'anglais. Vous n'allez probablement pas maîtriser le chinois, mais il peut être utile d'apprendre quelques expressions de base, surtout pour voyager à l'extérieur des grandes villes. Vous vous sentirez ainsi plus à l'aise pour circuler, et vos amis chinois seront enchantés. Toutefois, pour la plupart de vos opérations commerciales, votre collecte d'information et vos négociations, vous aurez besoin d'un interprète compétent.
- Les différences culturelles posent des difficultés à ceux qui font des affaires en Chine, et l'on peut facilement sous-estimer leur importance. Des indices et des nuances subtiles peuvent susciter des malentendus. Ainsi, beaucoup de Chinois rient ou gloussent lorsqu'ils sont gênés ou mal à l'aise, ce qui provoque une réaction de colère chez nombre d'Occidentaux qui croient qu'on se moque d'eux!
- Les Chinois éviteront de vous avouer directement leur incapacité à faire quelque chose pour vous. Dans la culture occidentale, nous apprécions la franchise, à condition qu'elle soit entourée de politesse. Mais en Chine, les gens risquent de se sentir très mal à l'aise s'ils sont obligés de vous refuser une demande. Donc souvent, ils ne refuseront pas carrément; ils vous diront peut-être qu'il « sera difficile » de satisfaire à votre requête ou ils éviteront même de vous répondre. Vous n'entendrez peut-être plus jamais parler de l'affaire, alors que vous attendiez une réponse ou des résultats, et constaterez que vous avez simplement mal interprété leur manière contournée de répondre.

La meilleure façon de faire face à ces différences culturelles est de vous armer de la meilleure connaissance possible de la culture chinoise. Faites appel à l'ambassade du Canada, au Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international et au Conseil commercial Canada-Chine pour trouver des experts-conseils qui connaissent le milieu et qui peuvent vous éclairer. Discutez avec des collègues qui ont une expérience de la Chine. Les Chinois sont généralement très ouverts aux Occidentaux et ils pardonnent les gaffes culturelles, mais ils ne connaissent peut-être pas assez la culture occidentale pour savoir que vous ne vouliez pas les offenser.