

Les Japonais, comme leur langue, sont normalement réservés, mais de façon polie; ils ne pratiquent pas la démarche directe. Il faut éviter de mentionner des chiffres de vente impressionnants et de poser, sur un ton direct, des questions provocantes qui exigent des réponses catégoriques. Ce type de comportement peut blesser les Japonais. L'essentiel est de se montrer souple, en évitant d'exprimer des opinions sur un ton péremptoire. Il faut également se rappeler qu'en japonais « compris » se dit « hai » et que l'équivalent japonais de « oui » est « ee ».

Les Japonais peuvent traiter des affaires aussi bien sur le plan rationnel qu'au niveau des émotions; ainsi, la façon de procéder les touche autant que l'objet même de la transaction. Le visiteur sera donc avisé de se montrer patient et de conserver une certaine souplesse.

Lors des rencontres, il peut y avoir des moments où personne ne parle. Ces pauses ne sont pas des marques d'indifférence; il ne faut donc pas rompre le silence par des remarques ou des plaisanteries intempestives entre Canadiens. Il vaut mieux, dans ce cas, prendre son temps et s'adapter à la situation. Au Japon, les décisions se prennent à l'unanimité et se fondent sur les précédents; lorsqu'une décision est prise, elle lie les deux parties. C'est pourquoi les exportateurs doivent être préparés sur tous les plans : être en mesure de présenter l'ensemble des faits et des chiffres concernant leur entreprise, veiller à faire approuver les échantillons apportés, et prendre soin de donner suite à toute marque d'intérêt.

Avec le temps, le visiteur étranger peut être assuré qu'il sera l'objet de l'hospitalité et de la sollicitude de ses partenaires japonais. Toutefois, il ne doit pas s'attendre à être invité dans un foyer japonais, cette pratique n'étant guère répandue, même entre eux. Les Japonais ne s'attendent pas à ce que les étrangers connaissent les subtilités de leur protocole, mais ils leur sauront gré des efforts déployés pour les respecter. Par exemple, il n'est pas convenable de marcher sur le tapis de paille (*tatami*) d'un restaurant ou d'une maison avec des souliers ou des pantoufles; il faut donc se déchausser avant d'entrer.

La plupart des repas japonais se composent de plusieurs petits plats. Naturellement, la politesse exige de manger ce qui est offert, mais les Japonais font