

ITALIE : LA PRATIQUE DES AFFAIRES

Dans cette page : [Culture des affaires](#) | [Les horaires](#)

Culture des affaires

Les principes fondamentaux de la culture des affaires

La culture d'entreprise italienne est très axée sur les relations : les Italiens sont connus pour leur sens de la famille et cette approche a été adoptée dans le monde des affaires. La capacité de communiquer en utilisant le bon langage et les bons gestes est très importante.

Les entreprises italiennes ont tendance à avoir une hiérarchie pyramidale. Le processus de prise de décision est généralement centralisé, les personnes placées aux niveaux supérieurs de la pyramide prenant les décisions finales. Les petites entreprises et les start-ups peuvent également opter pour une hiérarchie horizontale. Dans les entreprises familiales, même les plus grandes, le pouvoir de décision est concentré entre les mains des membres de la famille. Le pouvoir et l'âge sont généralement respectés.

En général, il est important de développer une relation personnelle afin d'établir une relation d'affaires durable et fructueuse. Bien que principalement intéressé principalement par votre produit, service ou projet, les relations personnelles en Italie peuvent jouer un rôle important. En conséquence, respectez toujours vos accords verbaux : le non-respect d'un engagement peut détruire une relation commerciale.

Le premier contact

Habituellement, le premier contact avec un partenaire commercial italien doit être formel, soit par courrier électronique, par appel téléphonique, par fax ou par lettre. Dans tous les cas, il peut être très utile d'être présenté par une personne qui vous connaît déjà, car les Italiens peuvent préférer faire des affaires avec des personnes qu'ils connaissent et en qui ils ont confiance. Après le premier contact, les Italiens préfèrent généralement traiter en personne plutôt que par téléphone, fax ou courrier électronique. Les rendez-vous sont obligatoires et doivent être pris par écrit en italien 2 à 3 semaines à l'avance. Il peut être utile de reconfirmer la réunion par téléphone ou par fax quelques jours avant la date fixée. Évitez d'organiser des réunions en août et pendant les fêtes catholiques.

La gestion du temps

Les Italiens sont généralement flexibles en matière de respect des délais. Cependant, vous ne devez pas laisser les gens attendre, car cela pourrait être considéré comme un manque de respect ou de la paresse, en particulier dans une phase au cours de laquelle vous n'avez pas encore gagné la confiance totale de votre partenaire. Cela est particulièrement vrai dans le nord du pays, tandis que dans le sud, l'attitude face au temps et à la ponctualité est plus souple. Dans tous les cas, être à l'heure est considéré comme un signe de professionnalisme. Les calendriers de réunion ne sont pas vraiment stricts : bien que les ordres du jour écrits soient fréquemment fournis, ils peuvent ne pas être suivis, car ils servent de point de départ pour des discussions ultérieures.

Les salutations et les titres

Lorsque vous rencontrez des gens, il est conseillé de serrer la main fermement. Lorsque vous vous êtes rencontrés à plusieurs reprises et que vous avez noué des relations plus étroites, ne soyez pas surpris si des personnes vous embrassent, car cela signifie que votre relation est devenue plus personnelle. Lorsque vous vous adressez à des partenaires commerciaux ou à des professionnels, une certaine formalité est encore courante et appréciée. L'utilisation de titres professionnels est nécessaire, notamment par écrit. Dans un premier temps, vous devriez vous adresser par leur titre et leur nom et attendre d'être explicitement invité à utiliser d'autres formules (prénom ou nom associé à l'italien «tu»). Cependant, en fonction de la culture de l'entreprise et des attitudes personnelles, le passage aux formes de communication plus familière peut être adopté assez rapidement.

La politique de cadeaux

Dans la culture d'entreprise italienne, les cadeaux ne sont pas particulièrement courants. Après l'établissement d'une relation personnelle, il peut être plus approprié d'offrir de petits cadeaux. Dans tous les cas, il vaut mieux ne pas donner de cadeau d'affaires avant d'en avoir reçu un en premier. Le choix du cadeau se porte généralement sur des liqueurs, des mets délicats ou de l'artisanat du pays des visiteurs.

Le code vestimentaire

Les premières impressions sont généralement importantes en Italie, il est donc conseillé de porter une attention particulière au code vestimentaire, car il peut représenter votre style de vie, votre statut et vos compétences. En règle générale, les hommes portent des costumes classiques de couleur foncée, tandis que les femmes portent des costumes ou des robes classiques. Les accessoires élégants sont tout aussi importants pour les hommes que pour les femmes. Néanmoins, de plus en plus d'entreprises adoptent un code vestimentaire chic et décontracté.

Les cartes de visite

Il n'existe pas de protocole spécifique pour l'échange de cartes de visite, bien qu'elles soient généralement échangées au début de la réunion. Regarder de près la carte de visite de l'autre

partie avant de la mettre dans son porte-carte est considéré comme un signe de respect. Il est conseillé de faire traduire votre carte en italien. Les cartes de visite devraient toujours inclure votre titre ainsi que votre diplôme d'études supérieures (le cas échéant).

La gestion de réunions

Les réunions en Italie commencent souvent par une discussion sur un sujet léger - sport, conditions de voyage, etc. - avant de passer aux affaires, afin de créer un environnement convivial. Les premières réunions visent généralement à développer un sens du respect et de la confiance avec vos partenaires commerciaux et collègues italiens. Lorsque la réunion commence, les discussions peuvent être très animées.

Il est toujours préférable de soutenir vos propos avec des données ou documents appropriés (statistiques, législation, etc.). Il est courant que les Italiens expriment leur désaccord et fassent preuve d'un conflit constructif lors de réunions et de négociations. Les négociations sont souvent longues (à la fois parce que les Italiens ont tendance à bien évaluer les avantages et les risques et à cause du processus de prise de décision hiérarchique des entreprises italiennes), il est donc déconseillé d'utiliser des tactiques de vente agressives.

La communication peut différer en fonction de vos interlocuteurs et du type de relation que vous entretenez avec vos homologues. Cependant, il est commun que les Italiens apprécient l'utilisation de l'humour, car cela facilite l'ouverture dans les relations professionnelles et personnelles. Il est courant d'être interrompu en parlant ou que plusieurs personnes parlent en même temps. Les gens élèvent souvent la voix pour se faire entendre par rapport aux autres orateurs. Cependant, il est préférable de ne pas utiliser des expressions trop directes et de ne pas trop élever la voix, même si le silence n'est pas apprécié non plus. Lors des négociations, les Italiens accordent généralement de l'importance aux engagements verbaux et le contrat final repose sur des accords informels antérieurs. Après une réunion, il est bon de préparer le compte rendu de la réunion avec les conclusions et de l'envoyer à votre partenaire italien pour confirmation et approbation mutuelle.

Être invité à un déjeuner ou à un dîner d'affaires indique souvent que la relation d'affaires a atteint un degré de familiarité supérieur. Les soupers peuvent être très longs (jusqu'à 3 heures). Suivez les instructions de l'hôte - il / elle s'assoit d'abord à la table, commence à manger en premier et est le premier à se lever à la fin du repas. L'hôte donne le premier toast. Boire une petite quantité de vin est également courant. Selon l'étiquette italienne, l'hôte paie toujours la note. Bien que la personne invitée puisse proposer de payer la facture, l'hôte refuse généralement.

Plus d'informations

Contactez l'équipe [BNPP Trade Development](#) pour trouver un intermédiaire prêt à vous accompagner en Italie.

Les horaires

Les jours et les horaires d'ouverture Fermeture le samedi et le dimanche ou seulement les dimanches et lundis matin dans le commerce.

Les jours fériés

Jour de l'An	1er janvier
Epiphanie	6 janvier
Pâques et lundi de Pâques	Premier dimanche après la première pleine lune de printemps
Jour de la libération (Fête Nationale)	25 avril
Fête des ouvriers	1er mai
Fondation de la République	2 juin
Ferragosto	15 août
Jour de tous les saints	1er novembre
Immaculée Conception	8 décembre
Noël et Santo Stefano	25 et 26 décembre
Vacances d'été	Deuxième et troisième semaine d'août

La compensation des jours fériés Quand un jour de fête tombe le dimanche, certains magasins ferment le lundi suivant.

Sites de réservation d'hôtels Voir la liste des jours fériés en Italie

