



Business Etiquette

Il galateo professionale
a supporto del tuo Made In Italy

IN COLLABORAZIONE CON



Fondazione
Università
Ca'Foscari

SINGAPORE

INDICE

Cinesica	PAG. 3
Prossemica	PAG. 3
Oggettemica	PAG. 4
Aspetti sociolinguistici	PAG. 5
Dialogo e conversazione in presenza, incontro di lavoro	PAG. 6
Conversazione (Video)-Telefonica	PAG. 6
Eventi mondani	PAG. 7
Concezione del tempo	PAG. 8
Decisioni	PAG. 8
Negoziazione	PAG. 9

Introdurre le imprese ai mercati esteri richiede una comprensione approfondita delle sottili sfumature culturali che guidano le interazioni commerciali. Le differenze nella business etiquette possono essere la linea sottile tra un accordo di successo e un potenziale malinteso. È qui che entrano in gioco le nostre schede sulla business etiquette dei Paesi più interessanti per l'export italiano. Progettate su misura per le esigenze delle aziende che si espandono globalmente, queste schede offrono una guida esaustiva alle **pratiche commerciali**, alle **norme sociali** e ai **protocolli culturali** specifici di ogni paese. **Riconosciamo le diversità culturali come un'opportunità**, e massimizziamo le opportunità di business per le nostre aziende, consentendo di navigare con fiducia e successo nei mercati internazionali.



Consulta le altre schede sulla Business Etiquette
Trova il Paese di tuo interesse, e scopri il galateo professionale a supporto del tuo Made In Italy.

SCARICALA GRATIS





Cinesica

Generalmente, a Singapore **il contatto visivo è considerato normale** sia tra soli uomini e sole donne che tra uomo e donna. La gente è generalmente affabile e sorridente, ed è normale ricambiare le espressioni di cortesia.



Prossemica

A Singapore **baci e abbracci sono consuetudini poco diffuse**, se non in confidenza: è molto raro sul posto di lavoro. Più comune la stretta di mano, sia tra soli uomini e sole donne che (anche se in misura minore) tra uomo e donna. Il contatto fisico è generalmente poco usato, preferendo una **distanza interpersonale di 1.5-3 metri**.





Oggettemica

VESTIARIO

Singapore è un **luogo cosmopolita e multiculturale**, dove le tradizioni cinesi, malesi, indiane ed arabe (e altre in misura minore) si mischiano visibilmente, sia in città che sul luogo di lavoro. È quindi normale vedere uomini e donne indossare abiti tradizionali molto diversi tra loro, a seconda della loro etnia, anche all'interno degli stessi ambienti. Ad esempio, è comune per le donne indiane indossare tuniche tradizionali di seta e il bindi in fronte, sia in giro per la città che sul luogo di lavoro.

Allo stesso tempo è comunque comune incontrare personale vestito sia in abiti tipicamente occidentali, sia formali (soprattutto manager e dirigenti) che informali/casual (dipendenti): **un abbigliamento informale è generalmente accettato** anche a causa

del meteo locale e dell'altissima temperatura e umidità che lo caratterizzano in tutti i periodi dell'anno. Singapore è infatti situata in prossimità dell'Equatore, pertanto non si verifica una vera e propria alternanza di stagioni con relativo cambio di clima e l'afa è presente tutto l'anno.

REGALI

A Singapore **non è consuetudine scambiarsi regali sul luogo di lavoro**, se non ad alti livelli manageriali in segno di rispetto.

È pratica più comune condividere dolcetti, frutta o altri cibi locali nei momenti di festa, privata (compleanni) o aziendale (inaugurazioni o eventi particolari).



Aspetti sociolinguistici

FORMALITÀ/INFORMALITÀ

La popolazione a Singapore è generalmente gentile, sorridente e disponibile, e questo si riflette anche sul luogo di lavoro. Indipendentemente dalla tipologia di incontro, formale o informale, i rapporti interpersonali sono spesso cordiali e amichevoli.

Essendo una società multiculturale, **l'inglese è la lingua più utilizzata per comunicare, soprattutto nel caso di riunioni è molto frequente.** Nel caso le discussioni o le riunioni avvengano invece tra persone della stessa etnia, è comunque molto comune comunicare nella lingua natia ove possibile.

Non è invece comune offrire cibo o bevande, a meno di riunioni importanti o di incontri con clienti o fornitori: si tratta in ogni caso di situazioni formali. Momenti di condivisione informali sono anche presenti ma avvengono generalmente in concomitanza con eventi di festa, privata, pubblica o aziendale.

CONCETTO DI GERARCHIA E STATUS

A Singapore l'informalità è comune tra la popolazione, soprattutto per il ceto medio: questo è comunemente tollerato considerando le alte temperature e l'umidità elevata.

Il settore manageriale e dirigenziale si distingue generalmente nel vestiario, più ricercato e occidentale, **e negli accessori,** ad esempio orologi di lusso per gli uomini o borse e scarpe alla moda per le donne.

Nonostante queste differenze, la distanza tra i livelli gerarchici si riduce sul posto di lavoro: è infatti comune che manager e normali dipendenti interagiscano fra loro e abbiano un rapporto diretto, solitamente cordiale e rispettoso.

La differenza più evidente del diverso status (al di là dell'aspetto estetico) si riscontra nella gestione delle decisioni aziendali: **la parola e l'autorità del membro più alto in grado non è**

mai messa in discussione da chi è più in basso e il rispetto di tali decisioni è assoluto. È comunque possibile prendere delle decisioni condivise dopo opportuni allineamenti: anche in questo caso, decisioni prese dall'alto vengono accettate senza discussioni.

Il possesso di un'automobile è generalmente indice di uno status agiato: il costo per l'acquisto e la gestione di un'auto a Singapore è elevato (molto più pratico ed economico muoversi con taxi, NCC o tramite app come Grab) e chi non può permetterselo viaggia spesso con mezzi pubblici o tramite trasporti aziendali. Chi può permetterselo si sposta con mezzi propri, generalmente personalizzati con luci e accessori sgargianti, mentre ai livelli più alti è comune utilizzare marchi più prestigiosi. Raramente si concede l'auto aziendale.



Dialogo e conversazione in presenza, incontro di lavoro

A Singapore, gli incontri di lavoro in presenza si effettuano in modo molto diverso a seconda del livello di formalità previsto dall'occasione.

Nel caso di incontri informali, ad esempio **tra i membri di una stessa azienda, c'è un buon livello di cordialità e accoglienza** ma senza eccedervi, evitando ad esempio pause caffè durante l'incontro.

Nel caso di incontri più formali, ad esempio **con clienti o fornitori abituali, è invece più comune offrire acqua e caffè e**, nel caso siano presenti alte figure dirigenziali o clienti, **organizzare dei piccoli rinfreschi**. In questi casi si mantiene un atteggiamento rispettoso ma comunque cordiale.



Conversazione (Video)-Telefonica

Il dialogo video-telefonico inizia generalmente con saluti e convenevoli, soprattutto nei primi incontri tra gli interlocutori. Nel tempo e col progredire del rapporto di lavoro i saluti possono evolversi, includendo anche domande extra-lavorative, ma sempre senza togliere troppo tempo dall'obiettivo dell'incontro. Il dialogo **si chiude comunemente con saluti cordiali**, sempre senza eccessi.





Eventi mondani (cocktail 'party', pranzo, cena)

Le cene di lavoro a Singapore si svolgono principalmente nel centro della città, in locali generalmente tradizionali ma sempre o alla moda o comunque in ristoranti di un certo livello.

Gli inviti a cena non sono particolarmente frequenti (se non nel caso di incontri di lavoro di fascia gestionale/manageriale, dove invece sono più comuni), quindi eventuali inviti andrebbero visti come dimostrazione di rispetto e andrebbero generalmente accettati.

Non ci sono particolari usanze o formalità da rispettare, però a seconda della tipologia di ristorante ci si potrebbe comportare in modi diversi. È infatti comune scegliere locali tradizionali, in cui assaggiare in condivisione *noodles*, pesce o altre pietanze tipiche (*chilli crab*, *kaya* o altre pietanze). Questo è particolarmente frequente nei periodi di festa, sia per motivi aziendali o in caso di festività nazionali.

Meno comune il pranzo di lavoro, a cui vengono generalmente preferiti rinfreschi dedicati.

Gli orari dei pasti sono simili a quelli italiani, con il **pranzo attorno alle 12-13** e la **cena attorno alle 19-20**. È comunque comune che le cucine locali chiudano presto, attorno alle 21.30-22, mentre locali occidentali e fast food rimangono attivi anche più tardi.

La grande tolleranza e multiculturalità si riflette anche sulle usanze religiose per quanto riguarda la sfera alimentare: ad esempio, è estremamente **comune nei ristoranti la fornitura di carne halal per i praticanti musulmani.**





Concezione del tempo

A Singapore la popolazione generalmente tiene alla puntualità e alla precisione: **a lavoro ci si presenta normalmente verso le 8-8.30, per poi concludere la giornata lavorativa intorno alle 17-17.30.**

Il proverbiale rispetto delle regole si vede anche nella gestione dello "straordinario", che non viene considerato pratica comune ad eccezione della fascia dirigenziale, che saltuariamente prevede anche di lavorare fino a sera.



Decisioni

A Singapore **il rispetto delle regole è fondamentale** in quasi tutti gli ambiti della vita comune e lavorativa: è quindi comprensibile che le decisioni vengano generalmente lasciate ai leader, manager e director, dei singoli dipartimenti. È comunque abbastanza comune per i capi **delegare le decisioni minori**, dividendo le varie mansioni tra i propri sottoposti. Nel caso di problemi, dubbi o indecisioni all'interno dello stesso dipartimento, **l'ultima parola spetta** comunque **alla figura più alta di ruolo**, che non può essere scavalcata dai propri sottoposti.





Negoziazione

Le attività di negoziazione avvengono generalmente in un clima rispettoso e cordiale ma mai informale, in modo da evitare fraintendimenti e preferenze.

Nel caso di incontri di presenza, in particolare, l'ospite viene accolto con molta cordialità ed è normale scambiarsi convenevoli e offrire tè, caffè o pietanze locali durante l'incontro. Nonostante il clima amichevole in fase di negoziazione, **è comunque raro giungere ad accordi in tempi brevi**: chi lavora a Singapore raramente "si accontenta" e si **è soliti assistere a lunghe sessioni di trattative** nel tentativo di raggiungere i risultati attesi.

DISCLAIMER: "Marco Aime, in "Eccessi di Culture" (2004), sottolinea che le interazioni umane non riguardano le culture, ma le persone. È importante leggere le informazioni presentate con cautela, poiché sono orientative e non predittive.

Le culture sono dinamiche, i confini nazionali spesso non corrispondono esattamente alle culture, la semplificazione può perdere dettagli cruciali e le relazioni dipendono da fattori contingenti. Pur riconoscendo possibili tendenze comportamentali, bisogna evitare interpretazioni rigide. L'obiettivo è promuovere la consapevolezza delle differenze culturali, lo sviluppo di strategie per gestirle e la costruzione di un manuale personale dinamico basato su un modello scientifico."



WWW.SACE.IT