



Latvijas Investīciju un
attīstības aģentūra

Sarakste ar Francijas uzņēmumu

Solvita Gulbe
Latvijas Investīciju un attīstības aģentūras
Ārējās Ekonomiskās pārstāvniecības Francijā vadītāja

2020.gada jūlijs



Latvijas Investīciju un
attīstības aģentūra

Ievads.

Šī materiāla mērķa auditorija- Latvijas uzņēmēji, kas vēlas atrast biznesa partnerus Francijā. Materiāls veidots, balstoties uz tā autores 7 gadu pieredzes komunikācijā ar Latvijas un Francijas uzņēmumiem.

Materiāla sagatavošanas nolūks- palīdzēt Latvijas uzņēmējiem **nonākt līdz biznesa dialogam** ar Francijas uzņēmēju, izmantojot Francijā ierastās rakstiskās komunikācijas tradīcijas.

Francijā biznesa sarakstē tiek izmantotas tradicionālās «**pieklājības formulas**», tādēļ to ievērošana un pielietošana var atvieglot Jūsu ceļu līdz pozitīvam rezultātam.

COVID-19 sanitārās krīzes apstākļos ir ierobežota klātienē komunikācija. Attālinātas komunikācijas apstākļos elektroniskās sarakstes kvalitātei ir aiz vien pieaugoša nozīme, lai iegūtu jaunus klientus.

Konkurence elektroniskajā vidē aizvien pieaug. Tādēļ jo īpaši rūpīgi jāpiestrādā pie e-pasta satura, lai atšķirtos no «spamotājiem», likt sevi pamanīt, uztvert nopietni un pats galvenais- **saņemt atbildi**.

Līdzvērtīgi uzņēmumi ar līdzvērtīgu produktu Francijas tirgū gūst atšķirīgas sekmes. Atšķirība panākumos veidojas tajā, vai uzņēmums prot savu komunikāciju pielāgot Francijā ierastajai praksei.



Latvijas Investīciju un
attīstības aģentūra

Mācīšanās no citu kļūdām.

Pastāvīgas kļūdas Latvijas uzņēmumu e-pastu komunikācijā:

- **E-pasts līdzinās surogātpastam** vai spamam (spams ir nevēlams sūtījums, kas tiek izsūtīts masveidā ar mērķi reklamēt kādu preci vai pakalpojumu. Spamu parasti ģenerē robots. Katru dienu tiek izsūtīti aptuveni 14 miljardi spamu=2x vairāk kā iedzīvotāju uz zemes).
- E-pasts adresēts visiem un nevienam: «**To whom it may concern**».
- E-pasta **satura zemā kvalitāte** «nogalina» Jūsu profesionalitāti, kas saistāma ar produktu, kuru piedāvājat.
- E-pasts **neko nepasaka par Jūsu uzņēmumu**, tā pieredzi un sasniegumiem. Pamatinformācijas meklējumi par Jūsu uzņēmumu tiek atstāti adresāta ziņā. Diskrētums un pieticība šai solī nav Jūsu sabiedrotie.

Rīcība, kas vērsta uz pozitīvu rezultātu:

- Pirmais e-pasts noformēts iespējami labi. Tā, lai uz to būtu vēlēšanās atbildēt. Par to arī ir šis materiāls.



Latvijas Investīciju un
attīstības aģentūra

Kā gūt pozitīvu rezultātu?

Rīcība, kas vērsta uz pozitīvu rezultātu:

- Franču valodai ir nozīme, ja Jūsu mērķis ir maza un vidēja izmēra uzņēmumi Francijā. Ja iespējams, pirmo e-pastu noformējiet franču valodā, piedāvājot turpmāko saraksti organizēt angļu valodā, ja nevarēsiet turpināt saraksti franču valodā. Franču valodas lietošana būtiski samazinās iespējas, ka Jūs uztvers kā spamotāju. Mazo un vidējo uzņēmumu nodarbinātie Francijas reģionos lielākoties nepārvalda svešvalodas.
- Francijā tradicionālo sarakstes «**pieklājības formulu**» izmantošana. Pirmo e-pastu rakstiet Francijā ierastajā formālajā stilā. Atstājiet adresāta ziņā izvēli pāriet uz mazāk formālu stilu turpmākajā sarakstē.
- **Telefona zvans** adresātam pēc dažām dienām, ja atbilde nav saņemta.
- **Mērena uzstājība**- e-pasta un telefona zvana atkārtošana. Atkārtots e-pasts vai telefona zvans netiek uztverts kā nepieklājīgs žests.



Latvijas Investīciju un
attīstības aģentūra

Biežāk pieļautās taktiskās kļūdas biznesa sarakstē Francijā. Uzruna.

Kļūda uzrunā, kas līdzinās spamam vai familiāram uzrunas stilam, kas Francijas biznesa sarakstē tiek vērtēta kā nepieklājība:

- Hi! (aizguvums no citu kultūru familiārā komunikācijas stila).
- Hi there! (aizguvums no citu kultūru familiārā komunikācijas stila).
- Hello! (aizguvums no citu kultūru neformālā komunikācijas stila).
- Good day! (aizguvums no spamu leksikas, kļūdaini tulkots «Labdien»).
- Dear friend! (spamu leksika).

Biznesa sarakstes tradīcijas dažādās valstīs atšķiras. Mazāk formāls komunikācijas stils, kas pieļaujams, piemēram, ASV, Kanādā vai Norvēģijā, nederēs Francijā.

Kā arī, vai esat ievērojuši, ka **lielākā daļa spamu noformēti tieši familiārā stilā?**



Latvijas Investīciju un
attīstības aģentūra

Kā rīkoties pareizi? Uzruna.

Francijas biznesa sarakstē ierastās «pieklājības formulas» uzrunā:

- Madame, Monsieur,...
- Bonjour,...
- Bonjour Madame... (seko e-pasta saņēmējas uzvārds, ja tas ir zināms),...
- Bonjour Monsieur... (seko e-pasta saņēmēja uzvārds, ja tas ir zināms),...

B.n. Sveicienā vai uzrunā vēlams norādīt personas, kam rakstāt, uzvārdu (kopā ar Madame vai Monsieur), tādējādi personificējot savu ziņu. Tas uzreiz Jūs nošķirs no spamu kategorijas e-pastiem.

Ja komunicējat angļu valodā, ierastā formula «Dear Sir or Madam», kā arī citas nepersonificētas uzrunas formas tiek pielietotas aizvien retāk, lai izvairītos no riska, ka e-pasts automātiski tiek nosūtīts uz «spamu iesūtņi».



Latvijas Investīciju un
attīstības aģentūra

Biežāk pieļautās taktiskās kļūdas biznesa sarakstē Francijā. E-pasta saturs.

Kļūda saturā, kas līdzinās spamam :

- E-pasta saturs «To whom it may concern» bez personifikācijas, bez uzrunājamās personas uzvārda un uzrunājamā uzņēmuma nosaukuma.
- Pārsātināts teksts ar informācijas lejupielādes saitēm.
- Lietoti neatšifrēti iniciālsaīsinājumi, nepareizi institūciju un organizāciju nosaukumi, ko nevar **pārbaudīt interneta resursos**. Piemēram, kļūda no Latvijas uzņēmuma e-pasta: «We got your contacts from LIAA organization». Kas ir LIAA organization? 😊 Ļaujiet e-pasta saņēmējam atrast un pārbaudīt internetā informāciju, uz kuru atsaucaties!



Latvijas Investīciju un
attīstības aģentūra

Kā rīkoties pareizi? E-pasta saturs.

Francijas biznesa sarakstē veiksmīgs e-pasta saturs:

- E-pasta ievadā vēlams iekļaut atsauci uz konkrētu personu vai konkrētu institūciju, kas Jums nodevusi konkrētā Francijas uzņēmuma kontaktus. Francijas biznesa vidē ir liela nozīme personificētām rekomendācijām. Ja norādīsiet, ka Francijas uzņēmuma kontaktus saņēmt Latvijas vēstniecībā Francijā vai Latvijas Investīciju un attīstības aģentūrā, pēc konkrētas amatpersonas vai Francijas uzņēmuma ieteikuma un rekomendācijām, tas jūs nošķirs no spamu kategorijas e-pastiem.
- Norādiet konkrētu mērķi attiecībā uz Francijas uzņēmumu. Parādiet Francijas uzņēmuma ieguvumus sadarbībā ar Jūsu uzņēmumu. Atcerieties- spams ir nevēlams sūtījums. Noformulējiet e-pasta saturu tā, lai būtu vēlēšanās to saņemt un uz to atbildēt.



Latvijas Investīciju un
attīstības aģentūra

Kā rīkoties pareizi? E-pasta saturs.

Francijas biznesa sarakstē veiksmīgs e-pasta saturs:

- Lejupielādējamo failu vietā labāk norādiet uzņēmuma interneta mājas lapu. Ja tādas nav, izveidojiet! Tai ir liela nozīme pirmreizējā informācijas pārbaudē saistībā ar Jūsu uzņēmumu. Arī mēs bieži primāri meklējam informāciju, kas internetā pieejama saistībā ar konkrēto Francijas uzņēmumu, vērtējam tā interneta mājas lapā ievietoto informāciju.
- Ja vēlaties atrast klientus Francijas tirgū, nodrošiniet sava uzņēmuma interneta vietnes tulkojumu franču valodā. Tādējādi, iespējamais klients no Francijas Jūs un Jūsu uzņēmuma interneta vietni atradīs pats, interneta meklētājā ievadot atslēgvārdus, kas saistāmi ar Jūsu profesionālo darbību.



Latvijas Investīciju un
attīstības aģentūra

Biežāk pieļautās taktiskās kļūdas biznesa sarakstē Francijā. E-pasta saturs.

Kļūda saturā, kas liek apšaubīt Jūsu spējas :

- E-pasta atbildē Francijas uzņēmumam sākat izjautāt viņu par viņa lietotajiem termiņiem un iniciālsaīsinājumiem. Tas liecina, ka neesiet pazīstams ar profesionālo leksiku, un Jums trūkst pieredzes. Vispirms mēģiniet interneta resursos atrast lietotā termina vai iniciālsaīsinājuma skaidrojumu. Precizējošu jautājumu uzdodiet tikai tad, ja pēc Jūsu informācijas meklējumiem joprojām pastāv neskaidrības.
- Īslaicīgu, pārejošu problēmu, kā piemēram, cilvēkresursu vai laika trūkuma, atklāšana.
- Arguments «mūsu produkts būs labāks un lētāks kā Ķīnā pieejamais». Ar to vien nepietiks. Pamatojiet savu tēzi ar aprēķiniem.



Latvijas Investīciju un
attīstības aģentūra

Kā rīkoties pareizi? E-pasta saturs.

Francijas biznesa sarakstē veiksmīgs e-pasta saturs:

- Formulējiet skaidru piedāvājumu.
- Norādiet uzņēmuma iegūtos sertifikātus. Tiem ir liela nozīme (dažkārt izšķiroša) Francijas tirgū.
- Pieminiet veiksmīgi realizētus projektus citās valstīs, ja iespējams, norādiet citus klientus, kas par Jums var sniegt rekomendācijas. Parādiet savu pieredzi.
- E-pasta tekstā integrējiet dažus nelielus Jūsu ražotās produkcijas attēlus. Neliela vizualizācija piešķirs uzticamību.



Latvijas Investīciju un
attīstības aģentūra

E-pasta noslēgums.

Lietojiet «pieklājības formulas» atbilstošajā valodā:

- Cordialement = Sincerely yours,...
- Bien à vous = With kind regards,...
- Salutations distinguées = Yours faithfully,...
- Avec nos salutations distinguées = With our best regards,...

Norādiet izvērstu kontaktinformāciju:

Jūsu vārdu, uzvārdu, amatu, telefona numuru, e-pastu, uzņēmuma adresi un interneta mājas lapas adresi. Kvalitatīva uzņēmuma rekvizītu informācija palīdzēs gūt uzticību.



Latvijas Investīciju un
attīstības aģentūra



Lai veiksmīga komunikācija ar Francijas uzņēmējiem!

Solvita Gulbe

LIAA Ārējās Ekonomiskās pārstāvniecības Francijā vadītāja

6, villa Saïd, 75116 Paris

E-pasts: solvita.gulbe@liaa.gov.lv

Tel: +33 1 53 64 58 15