



## Pragmatisme

Les Britanniques sont pragmatiques ; ils ont besoin de tous les détails du projet surtout en termes financiers.

**Ils disséqueront tous vos chiffres pour s'assurer de la viabilité de l'affaire.**

## Flegme

Flegmatiques, les Britanniques ne vous laisseront pas entrevoir un signe d'intérêt ou de considération, ils sont énigmatiques. **Ils s'expriment plutôt de façon indirecte multipliant les non-dits et les sous-entendus.**

## Une certaine réserve

Dans les affaires, les Britanniques sont abordables et ont le sens de l'humour. Cependant, il faut garder une attitude professionnelle et ne pas faire preuve d'un enthousiasme excessif.

## Britanniques, pas Européens

Dans l'esprit britannique, le Royaume-Uni ne fait pas partie de l'Europe ; beaucoup ne se considèrent pas comme Européens. Les Britanniques sont cependant curieux de connaître nos modes de vie et acceptent volontiers de travailler avec les Français.

## Objectif : le profit

Les affaires sont avant tout centrées sur le profit. Leurs principaux objectifs sont de développer leur "business" et d'obtenir les meilleurs prix des fournisseurs.

# Les Français vus par les Britanniques

 ▼

Pour beaucoup de Britanniques, les Français sont perçus comme protectionnistes, arrogants, fantaisistes et surtout moins stressés qu'eux "mediterranean attitude". La France reste un pays de haute couture et de cuisine gastronomique qui fabrique des produits manufacturés de haute qualité. La France est perçue comme un pays catholique privilégiant l'aspect social.

## Données économiques

Royaume-Uni = Grande-Bretagne (Angleterre + Ecosse + Pays de Galles) + Irlande du Nord

Superficie : 244 046 km<sup>2</sup>

Population : 58,8 millions d'habitants

PIB : 1 552 mds \$

Exportations : 272 mds \$ - Importations : 307 mds \$

Monnaie : Livre Sterling (l'Euro est accepté)

Le Royaume-Uni est le 3<sup>ème</sup> client et le 5<sup>ème</sup> fournisseur de la France (5<sup>ème</sup> client et 8<sup>ème</sup> fournisseur de Rhône-Alpes).

## Unités de mesure

Système métrique en vigueur depuis 1978 mais la population utilise encore les anciennes mesures :

Inch (pouce) = 2,54 cm

Foot (pied) = 30,48 cm

Yard = 91,44 cm

Mile terrestre = 1,609 km

Pound (livre) = 0,453 kg

Gallon UK = 4,456 l

## Organisation au Royaume-Uni

Le Royaume-Uni est une monarchie parlementaire, membre du Commonwealth. L'autorité symbolique est représentée par la Reine Elisabeth II mais le Premier Ministre détient le pouvoir.

## ... Vos contacts à l'international

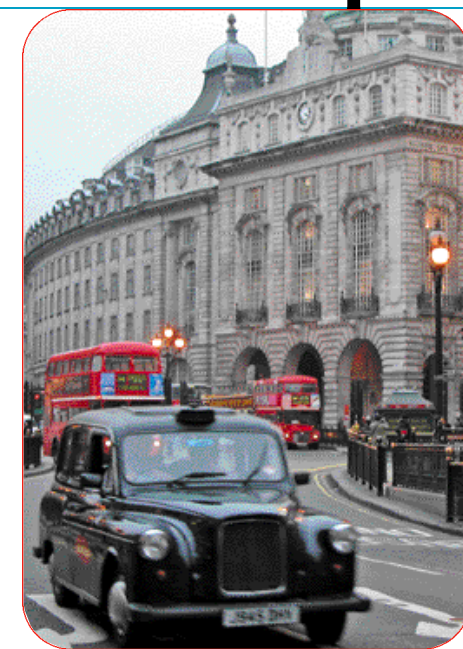
CCI Ain : Anne-Marie Laboucheix	Tél. 04.74.32.13.00
CCI Nord-Ardèche : Emmanuel Castanier	04.75.69.27.22
CCI Ardèche Méridionale : Julie Duchamp	04.75.35.85.00
CCI Drôme : Gabrièle Gachet	04.75.75.70.23
CCI Grenoble : Anne-Laure Pauty	04.76.28.29.41
CCI Nord-Isère : Pierre Rambaud	04.74.95.24.07
CCI Roannais : Frank Tournery	04.77.44.54.28
CCI Saint-Etienne : Jean-Luc Chapelon	04.77.43.04.55
CCI Lyon : Fabienne Thiéry-Duvillard	04.72.40.58.13
CCI Villefranche : Arnaud Séguin	04.74.62.73.16
CCI Savoie : Claudine Attanasio	04.79.75.76.35
CCI Haute-Savoie : Anne Patout	04.50.33.72.49

[www.rhone-alpes.cci.fr](http://www.rhone-alpes.cci.fr)



## **Guide** **du Savoir Etre à l'export**

# Travailler avec les Britanniques



Londres

Quelques  
règles  
d'usage  
dans les  
affaires

**D**évelopper et maintenir de bonnes relations avec les Britanniques, vous permettre de mieux appréhender leur état d'esprit, tels sont les objectifs de ce guide réalisé par les CCI de Rhône-Alpes en collaboration avec leurs partenaires au Royaume-Uni.

**Et n'oubliez pas qu'à l'étranger,  
vous êtes l'étranger.**



# C Comportement dans les rendez-vous d'affaires



## Préparation

Peu de Britanniques parlent le français : **assurez-vous de bien maîtriser l'anglais**, sinon n'hésitez pas à prendre un interprète.

N'organisez pas un rendez-vous plus de 2 semaines à l'avance. Avant une réunion, **multipliez les courriers, e-mails et appels téléphoniques pour fixer, puis confirmer la date, l'heure précise, l'ordre du jour...**

Préparez-vous à répondre à des questions sur la qualité, le prix (faites-vous préciser en quelle monnaie les offres doivent être faites : Livre Sterling ou Euro), les réductions, le transport, les délais...

Après la réunion, envoyez une lettre de remerciement et **profitez-en pour mettre par écrit les conclusions de l'entrevue** ; les Britanniques accordent peu d'importance aux engagements purement verbaux.

## Temps

Pour les Britanniques, **le temps est primordial**. Soyez précis, ponctuel et **prévenez dès le moindre retard**. Lors du rendez-vous, soyez concis car les entretiens dépassent rarement une heure.

## Apparences

**Les Britanniques sont très attachés aux bonnes manières** et en attendent tout autant de votre part. Lors du premier contact, la poignée de main est de rigueur mais ne la renouvelez pas à chaque rencontre ; un simple salut suffit. Ils vous appellent très rapidement par votre prénom, faites de même dès que vos interlocuteurs en auront pris l'initiative. **Adoptez une tenue plutôt classique**, costume pour les hommes, tailleur pour les femmes, de couleur sombre.

Laissez toujours une carte de visite mentionnant votre nom et fonction, numéros de téléphone (incluant le mobile), adresse e-mail et site web. Restez toujours maître de vous-même car **la réserve britannique ne tolère aucune manifestation d'émotion dans les affaires**.

Enfin, des paroles aimables de la part de votre interlocuteur ne sont pas toujours un signe d'accord (il vous dira souvent "very nice" avec un grand sourire mais ne signera pas forcément !).

## Entretiens

Faites une brève présentation de votre société en incluant bien l'aspect marketing/commercial.

Votre interlocuteur aura attentivement étudié le dossier et respectera scrupuleusement l'ordre du jour.

**Soyez précis et évitez de changer d'argumentation en cours de négociation.**

Les Britanniques sont efficaces, ils souhaitent connaître toutes les implications de votre projet, votre plan d'action, les échéances et surtout la rentabilité.

## Produits

Les Britanniques veulent être persuadés que votre produit est fait pour eux : **présentez clairement vos atouts par rapport à la concurrence**. Il s'agit de démontrer la "best value" qui intègre la qualité, le prix, la rentabilité, la production et les délais de livraison ; ces derniers étant un facteur clé de succès au Royaume-Uni.

**Le service après-vente doit être irréprochable : votre réactivité est déterminante.**

## Documentation

Prévoyez une documentation et un site Internet en anglais sur votre entreprise et vos produits, idéalement traduits par un Britannique. Très importantes pour les Britanniques, **les certifications ISO les intéresseront plus qu'une belle plaquette.**

## Repas d'affaires

**Les Britanniques ne concluent pas d'affaires au restaurant** car le projet devra le plus souvent être analysé par le "Board" (conseil d'administration). Ils préfèrent organiser un "working lunch" au bureau qui ne dure pas plus d'une demi-heure (très léger : un sandwich et une boisson !). Ils pourront vous inviter le soir dans un restaurant à la mode ou dans un pub de manière plus informelle.

## Usages

**Il est préférable de ne parler ni de religion, ni de la famille royale, ni de l'Irlande.** Parlez plutôt de sport, comme le rugby ou le football. L'humour français étant différent du britannique, évitez les "jokes" qui ne seraient pas comprises ou mal interprétées. Ne confondez pas Anglais, Ecossais, Gallois... pour ne pas heurter la sensibilité de chacun.

# C Communication

## Téléphone

Les Britanniques passent beaucoup de temps au téléphone. Ils apprécient ce moyen de communication.

**Ils attendent de leurs partenaires, même potentiels, des appels réguliers plutôt que des visites fréquentes** ; celles-ci étant réservées pour des entretiens avec un ordre du jour précis.

## Numérotation

France -> **Royaume-Uni** :

**0044** indicatif de la ville, n° de votre correspondant (sans le 0 initial).

Royaume-Uni -> **France** :

**0033** n° de votre correspondant (sans le 0 initial).

# V Voyage

## Déplacement

Lignes aériennes directes à partir de l'aéroport Lyon-Saint Exupéry : ■ Londres Heathrow ■ Londres Stansted ■ Birmingham ■ Manchester  
Lignes directes "Low Cost" pour Londres au départ des aéroports de Lyon-Saint Exupéry et de Saint-Etienne Bouthéon.

## Décalage horaire

Paris - Londres : 1h