



Relation de confiance

En Russie, on achète à une personne plus qu'à une entreprise, la relation est avant tout basée sur la confiance. Les promesses doivent être absolument tenues même si elles sont verbales.

Veillez à déléguer toujours la même personne de votre entreprise sur le terrain.

Langue

Apprenez au moins les expressions en russe de la vie courante, cela fera toujours plaisir à votre interlocuteur.

L'anglais est le plus souvent employé, mais vous pourrez rencontrer des personnes parlant le français.

Cependant, **il sera plus efficace de vous faire aider d'un interprète** qui vous apportera, en outre, sa perception du déroulement des entretiens.

Choix du partenaire

D'une manière générale, **vous ne pourrez pas traiter vos affaires en Russie sans l'aide d'un partenaire local.**

Votre réussite sur ce marché dépendra en grande partie de lui : il vous aidera à décrypter la réalité d'un terrain parfois mouvant et complexe. Quelle que soit la qualité des relations professionnelles que vous établirez, **la confiance n'exclut pas la vigilance...**

Le marché russe n'étant pas encore complètement structuré, votre partenaire pourra réagir aux nouveautés législatives, fiscales ou douanières.

Les Français vus par les Russes

 ▼

Les Français sont fiers d'incarner le symbole de la culture et de l'élégance, cela leur donne bien souvent une trop grande assurance. Le sérieux professionnel reste parfois à prouver dans la préparation des missions de prospection...

La France est synonyme d'un pays où il fait bon vivre et c'est la destination rêvée des Russes.

Données économiques

Superficie : 17 075 400 km² (31 fois la France)

Population : 144 millions d'habitants

PIB : 347,3 milliards de dollars

Exportations : 101,6 milliards de dollars

Importations : 53,8 milliards de dollars

Monnaie : Rouble (RUB)

Unités de mesure

Système métrique

Réseau électrique

220 volts

... Vos contacts à l'international

CCI Ain : Anne-Marie Laboucheix	Tél. 04.74.32.13.00
CCI Nord-Ardèche : Nadia Barka	04.75.69.27.25
CCI Ardèche Méridionale : Julie Duchamp	04.75.35.85.00
CCI Drôme : Gabrièle Gachet	04.75.75.70.23
CCI Grenoble : Pierre-Emmanuel Chauv	04.76.28.28.39
CCI Nord-Isère : Pierre Rambaud	04.74.95.24.07
CCI Roannais : Frank Tournery	04.77.44.54.28
CCI Saint-Etienne : Véronique de Carlo	04.77.43.04.51
CCI Lyon : Emmanuelle Vigne	04.72.40.57.34
CCI Villefranche : Arnaud Séguin	04.74.62.73.16
CCI Savoie : Nathalie Saint-Marcel	04.79.75.76.36
CCI Haute-Savoie : Thierry Deruaz	04.50.33.72.29

www.rhone-alpes.cci.fr

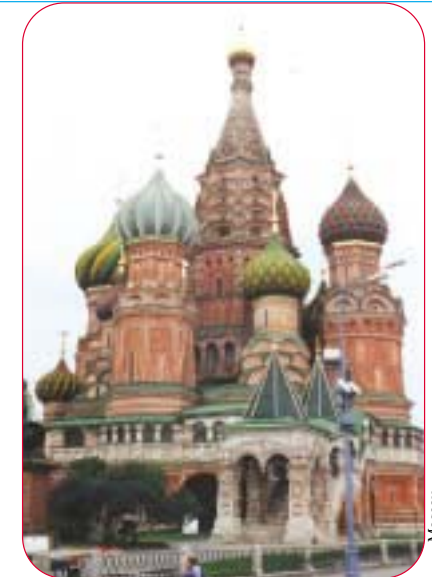
les Chambres de Commerce
et d'Industrie **Rhône-Alpes** CCI International



Guide du Savoir Etre à l'export

Travailler avec les Russes

Quelques
règles
d'usage
dans les
affaires



Moscou

Développer et maintenir de bonnes relations avec les Russes, vous permettra 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 en Russie.

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



Préalable

La Russie intrigue autant qu'elle attire : les Français ont l'impression d'en être très proches culturellement car la langue française a été celle de l'aristocratie russe ; dans le même temps, ils sont déroutés par l'évolution instable du pays. Pour aborder le marché russe, il ne faut pas d'a priori.

Temps

Le temps n'ayant pas la même valeur, mettez-vous au rythme du pays dès votre arrivée à l'aéroport de Sheremetyevo (Moscou).

Il ne sert à rien de dépenser de l'énergie, d'être impatient voire agressif pour accélérer un quelconque processus. Pour vos rendez-vous, respectez les horaires même si les Russes sont assez souples à ce niveau-là.

Entretiens

Dans vos dialogues commerciaux, **ne cherchez pas à aller droit au but si votre interlocuteur semble prendre des "chemins de traverse"** ; accompagnez-le sur cette voie même si elle vous paraît s'éloigner du sujet initial. Synthétisez alors les propos, recentrez-les en étant aussi précis que possible et concluez en proposant de définir la prochaine étape.

Produits

Beaucoup de fournisseurs étrangers se sont présentés avant vous ; **vous devez démontrer que vous connaissez parfaitement votre produit ou technologie.** Soyez prêt à répondre sans délai à une demande précise sachant que vous pouvez être amené à signer un contrat dès le premier rendez-vous ; **à vous d'être réactif et d'avoir la délégation de pouvoir nécessaire.**

Documentation

L'anglais est de plus en plus pratiqué mais vos interlocuteurs apprécieront toujours l'effort que vous ferez pour être plus proche d'eux.

Vous pouvez conserver votre documentation en anglais et glisser quelques pages de présentation de votre entreprise et de vos produits en russe.

Il est souhaitable de mettre un accent particulier sur les éléments techniques.

Repas d'affaires

L'accueil chaleureux en Russie est légendaire mais ce n'est pas parce que vous avez passé une soirée agréable et inoubliable que vous signerez votre contrat le lendemain. Ces soirées sont l'occasion de mieux se connaître, de porter des toasts et d'échanger sur un registre moins professionnel.

La fidélité commerciale dépendra aussi de la qualité de la relation créée.

Usages

Votre client potentiel sera sensible aux cadeaux que vous lui offrirez, produits de votre région ou présents plus personnels qui montreront que vous avez été attentif à l'expression des goûts évoqués lors d'une précédente rencontre.

Vos interlocuteurs, surtout s'ils ont plus de 30 ans, ont une très grande culture ; ils connaissent parfois très bien l'histoire de France.

Réviser avant votre départ en Russie les faits marquants de son histoire, de sa culture et les spécificités des régions que vous visiterez.

Téléphone

La qualité des lignes téléphoniques est bonne à Moscou et à St Petersburg mais laisse parfois à désirer en province.

La prospection par téléphone n'est pas une pratique courante notamment pour des raisons linguistiques. Il est possible de laisser un message sur le répondeur ; n'hésitez pas toutefois à rappeler votre interlocuteur.

Numérotation

France -> **Russie** :

00 7 indicatif de zone, n° de votre correspondant.

Russie -> **France** :

8 10 33 n° de votre correspondant (sans le 0 initial).

Voyage

Décalage horaire

Paris / Moscou : + 2 heures (toute l'année)

Sur le sol russe : 11 fuseaux horaires, mais seulement 7 heures de décalage d'une extrémité à l'autre du pays.

Formalités

Un passeport en cours de validité et un visa sont obligatoires pour l'entrée sur le territoire russe.

Aucun vaccin n'est exigé ; certaines vaccinations sont toutefois recommandées comme la DT polio, la typhoïde, les hépatites A et B et la grippe.

Jours fériés

1^{er} et 2 janvier : nouvel an - **7 janvier** : Noël orthodoxe

23 février : fête de la défense de la patrie

8 mars : fête des femmes - **1^{er} et 2 mai** : fête du travail

9 mai : victoire de 1945 - **12 juin** : fête nationale

7 novembre : commémoration de la Révolution d'octobre

12 décembre : fête de la Constitution.

Prévoyez également les dates pour la Pâque orthodoxe.