



CHINESE
VISITOR GUIDE

SIX



Chinese Visitor Guide

Gentile cliente,

la presente «Chinese Visitor Guide» a prima vista le ricorda forse un passaporto. Questa associazione di idee non è involontaria, poiché lo scopo è guidarla attraverso le varie situazioni che si possono creare con la sua clientela cinese, fortemente incline agli acquisti e, proprio come un passaporto, aiutarla a superare i confini culturali.

Conoscere le motivazioni del proprio interlocutore facilita i rapporti, genera comprensione reciproca e rende piacevole l'incontro per entrambe le parti. Se i suoi visitatori cinesi sono a proprio agio in vacanza, spenderanno di più. Tutto ciò, abbinato al mezzo di pagamento giusto, genera acquisti spontanei e per lei vendite maggiori. Non si lasci sfuggire questo potenziale!

Le auguriamo buoni affari.

SIX Payment Services

Il suo prezioso cliente



Scopra le cose essenziali da sapere sui suoi clienti cinesi e come offrire loro una perfetta assistenza. Con poche preziose nozioni sulla lingua e sulle regole di comportamento cinesi, i suoi clienti si sentiranno come a casa propria e vorranno certamente ritornare.



Informazioni generali

Notizie sul paese e consigli di comportamento



Accoglienza e saluto

Stabilire un contatto con il saluto giusto



Il piacere dello shopping

Shopping: principale attrattiva della vacanza



Alla cassa

Informazioni utili sui pagamenti



Ospitalità

Le piccole differenze nel servizio



Evitare gli inconvenienti

Aggirare le situazioni imbarazzanti

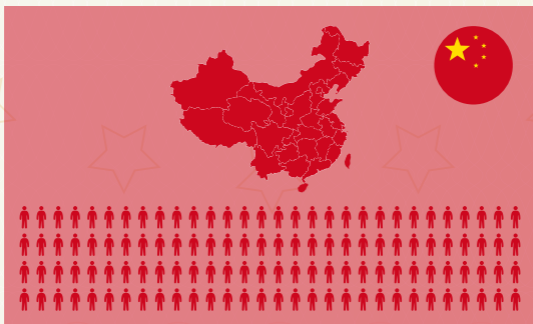
Informazioni sul paese

Scopra da dove provengono e come vivono i suoi clienti cinesi.

(Stato 2012)

Fatti interessanti:

Capitale:	Pechino (Beijing)
Lingua ufficiale:	mandarino (cinese standard)
Forma di Stato:	Repubblica popolare
Moneta:	1 yuán corrisponde a 10 jiǎo e ha un controvalore di € 0,125
Fuso orario:	CET + 7 ore
Prefisso telefonico:	+86



Rapporti di grandezza:

Abitanti della Cina

1'340'000'000

Abitanti dell'Europa

740'000'000

Superficie:

Cina

9'571'302 km²

Europa

10'180'000 km²**Densità di popolazione:**

Cina

140 abitanti per km²

Europa

73 abitanti per km²

Regole generali di comportamento

Scopra cosa è importante per i suoi clienti cinesi, quali espressioni e gesti usare per far loro piacere e quali atteggiamenti, invece, non vengono accolti favorevolmente.



Nei rapporti con la sua clientela cinese vale il principio: mantenere l'armonia ed evitare le situazioni spiacevoli o, peggio, i conflitti.



I commenti negativi, anche se riguardanti il proprio Paese, risultano incomprensibili. I temi politici non sono di per sé un tabù, ma conviene evitarli!



Impari alcune espressioni in cinese. Anche se non sa pronunciarle perfettamente, il gesto susciterà immediatamente simpatia e il cliente apprezzerà i suoi sforzi.



Non si soffi il naso davanti ai suoi ospiti cinesi. I suoi clienti cinesi conoscono certamente questa abitudine occidentale, ma la trovano ugualmente fastidiosa.



Vocabolario di base

Qui trova alcune importanti espressioni generiche in cinese. Si tratta spesso di piccole attenzioni che però rendono felici i clienti e, se il suo cliente è felice, lo sarà anche lei!

Italiano	Inglese	Cinese
Per favore	Please	Qǐng 请
Grazie	Thank you	Xiè xiè 谢谢
Sì	Yes	Shì 是
No	No	Bù shì 不是
Scusi	Excuse me	Duì bù qǐ 对不起
Mi chiamo ...	My name is ...	Wǒ jiào 我叫
Non parlo cinese.	I don't speak Chinese.	Wǒ bù huì shuō zhōngwén 我不会说中文

Simbologia dei colori

I cinesi attribuiscono grande valore ai simboli, i quali tradizionalmente rivestono un importante ruolo nella cultura cinese; su di essi si basa infatti la scrittura. Quindi anche i colori assumono significati positivi o negativi.



Il rosso è il colore della gioia e dell'estate. Simboleggia l'unione e il cuore e ha quindi una valenza fortemente positiva.




Eviti preferibilmente il bianco in presenza dei suoi clienti cinesi, poiché viene associato alla morte, alla vecchiaia e alla malignità.




Il giallo in passato era riservato agli imperatori. Incarna la terra, il Mezzo, la Cina, la fama e il progresso.




CONSIGLIO
Utilizzi carta da regalo
rossa con nastro giallo.

 In Europa il blu ha una valenza positiva e molte ditte lo utilizzano per il proprio logo. In Cina invece il blu rappresenta un'ascesa sociale dura e faticosa.



 Il verde rappresenta la vita e la primavera, ma non può competere con il rosso e il giallo in fatto di valore simbolico positivo.



 Il nero simboleggia tra l'altro l'oscurità e la morte, l'inverno e il nord, il punto cardinale dal quale sono venute le invasioni belliche più spaventose per il Regno di Mezzo.



Accoglienza e saluto

La prima impressione è quella che conta. Riservi ai suoi clienti un'accoglienza rispettosa, calorosa e con tutti i riguardi. Così si sentiranno come a casa propria.



Faccia un lieve inchino per salutare. In effetti si tratta piuttosto di una leggera inclinazione della testa e delle spalle.



Non fissi il suo interlocutore cinese negli occhi con uno sguardo troppo fermo e deciso. In Cina è ritenuto spiacevole e invadente.



Non a caso la Cina è conosciuta come il «Paese del sorriso». Sorrida! Il sorriso è un segno di simpatia e crea una relazione positiva tra lei e il suo interlocutore cinese.



La «stretta di mano» è insolita in Cina, ma è un'usanza occidentale conosciuta. Se il gesto parte dai visitatori cinesi, non stringa loro la mano troppo forte, poiché ciò è ritenuto scortese.



Vocabolario per il saluto

Basta un cordiale «Buongiorno» e avrà conquistato la simpatia dei visitatori. Conviene quindi dare un'occhiata a questo vocabolario.

Italiano

Inglese

Cinese

Benvenuti!

Welcome!

Huān yíng!
欢迎!

Buongiorno!

Hello!

Nǐ hǎo!
你好!

Come sta?

How are you?

Nǐn hǎo me?
您吗么?

Arrivederci!

Good bye!

Zài jiàn!
再见!

Piacere!

Pleased to
meet you!

Hěn gāo xìng jiàn dào nǐ!
很高兴见到你!

Buon viaggio!

Have a nice trip!

Yì lù píng ān!
一路平安!

Ha avuto una
buona giornata?

Did you enjoy
your day?

Nín jīn tiān guò dé kāi
xīng mē?
您今天过得好么?

Scambio dei biglietti da visita

Da noi il biglietto da visita si tiene disinvolatamente tra l'indice e il medio e si consegna senza tante cerimonie.

In Cina ci si comporta in maniera totalmente diversa. Questo gesto infatti non è considerato come un semplice scambio di informazioni, bensì un atto con il quale si presta al proprio interlocutore il dovuto rispetto!

Ricetta per un'efficace riuscita:

1. Tenga il biglietto da visita all'altezza del petto tra il pollice e l'indice di entrambe le mani.
2. Porga il biglietto al suo interlocutore dal lato giusto per leggerlo, tenendo il busto leggermente inclinato in avanti.
3. Prima guardi il biglietto, poi faccia lo scambio.
4. Prenda il biglietto da visita del suo interlocutore con entrambe le mani e legga il nome e il titolo a bassa voce, facendo un breve sorriso alla persona davanti a lei. (In una riunione, porre il biglietto sul tavolo davanti a sé.)

Studi il biglietto
da visita con
interesse, annuendo.

Non metta via il biglietto
troppo rapidamente.



Non utilizzi mai il
biglietto da visita
per scrivere un
appuntamento!



Il cognome, generalmente
composto da una sola sillaba,
viene scritto prima del
nome che spesso è formato
da più sillabe.

Il piacere dello shopping

Per i cinesi lo shopping è la principale attrattiva della vacanza e un'occupazione che amano condividere con altri. Per questo motivo fanno volentieri i loro acquisti in gruppo, preferibilmente di sera e durante il fine settimana.



Non rivolga lo sguardo unicamente al compratore principale, bensì a tutti i membri del gruppo.



Non interrompa bruscamente la trattativa, se il suo interlocutore inizia a trattare, poiché fa parte del piacere dell'acquisto.



Offra ai suoi clienti il «tax free shopping» e si informi preventivamente sullo svolgimento della procedura.



Eviti i gesti di rifiuto. Se una cosa non è possibile o lei non è d'accordo, sorrida e dica «bù shì», che vuol dire «no».



Mi suona cinese!

I cinesi amano gli articoli di marca. In genere beni di lusso, come orologi, borse, pelletteria e abiti firmati, sono oggetti del desiderio.

Poiché non tutte le marche si possono pronunciare o tradurre letteralmente in cinese, alcune possono suonare incomprensibili a orecchie occidentali. Ecco qualche esempio:

Marca	Pronuncia cinese	Ideogramma
Burberry	Babǎoli	巴宝莉
Cartier	Kǎdìyà	卡地亚
Chanel	Xiāngnàier	香奈儿
Gucci	Gǔqí	古驰
Hermès	Àimǎshì	爱马仕
Hugo Boss	Yúguǒ Bō shì	雨果博斯
Louis Vuitton	Lùyìsī wēi dēng	路易威登
Omega	Ōumǐjiā	一欧米茄
Prada	Pūlādá	普拉达
Rolex	Láolìshì	劳力士
Swarovski	Shīhuáluò shì qí	施华洛世奇
Swatch	Sī wò qí	斯沃琪

Alla cassa

I cinesi preferiscono pagare con la loro carta di credito Union-Pay. Si tratta del mezzo di pagamento con cui hanno maggiore familiarità.



Accettare la carta UnionPay garantirà maggiori vendite al suo negozio. I cinesi dispongono solitamente di più carte UnionPay. Approfitti di questo grande potenziale.



Non insista sul pagamento in contanti. Prelevare denaro è scomodo, insicuro e costoso.



Collochi l'adesivo di accettazione della Union-Pay in posizione ben visibile sulla porta d'ingresso. Lei aumenterà le sue vendite e i suoi clienti cinesi si sentiranno come a casa propria nel suo negozio.



In Cina si tiene una condotta molto formale. Tuttavia nelle situazioni quotidiane si comunica in modo efficiente. Ciò può apparire scortese. Non reagisca mai con nervosismo.



Tratti il suo cliente da re e gli offra spontaneamente il rimborso dell'IVA.



UnionPay Helpline

Accettando la carta UnionPay avrà accesso a oltre 3,5 miliardi di titolari di carta propensi al consumo. Qui di seguito trova tre importanti avvertenze per le eventuali difficoltà:

Situazione

Soluzione

È impossibile leggere la carta UnionPay oppure è già stato raggiunto il limite di spesa.

Il cliente deve chiamare la banca che ha emesso le sue carte. Se non capisce, gli mostri questi segni:

打电话给你的银行！

Dǎ diànhuà gěi nǐ de yínháng!
«Telefoni alla sua banca!»

La banca del cliente non è raggiungibile.

Il cliente deve chiamare la Helpline di UnionPay: telefono 00-800-800-95516

L'esecuzione del pagamento con la carta o il terminale non funzionano.

Il Servizio clienti di SIX è a sua completa disposizione. Troverà i dati di contatto all'indirizzo www.six-payment-services.com/contatto

Suo ID partner:

Suo ID terminale:

Numeri cinesi

I segni con le mani sono di grande aiuto per comprendersi. Ma attenzione! Ci sono alcune differenze che deve conoscere. Infatti, se il suo cliente cinese vuole comprare da lei 8 tavolette di cioccolato, potrebbe facilmente sbagliarsi e dargliene solo 2.

Il 4 è considerato un numero sfortunato e per questo viene spesso evitato, poiché la pronuncia suona simile alla parola «morte». L'8 invece, che ha un suono analogo al termine «ricchezza», è un numero fortunato.

1

yī

2

èr

3

sān

4

sì

5

wǔ

6

liù

7

qī

8

bā

9

jiǔ

10

shí



1



2



3



4



5



6



7



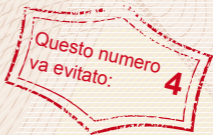
8



9



10



Ospitalità

Chi vuole avere successo con i clienti cinesi nel settore alberghiero e della ristorazione deve attenersi ad alcune regole del «Chinese way of living». Ecco alcuni consigli:



Metta in camera un bollitore per l'acqua a disposizione dei suoi clienti. La possibilità di prepararsi dell'acqua bollente è importante quanto quella di disporre di acqua corrente.



Tenga a disposizione dei clienti che pernottano nel suo albergo un adattatore di corrente: è molto apprezzato.



Le stanze con il numero portafortuna 8 (ma anche con il 6 o il 9) sono molto gradite. Questa piccola attenzione non costa nulla, ma è di grande effetto.

福



Non dia assolutamente mai ai suoi clienti cinesi una stanza al 4° piano né una con il numero 4! Il 4 è un numero sfortunato, perché si pronuncia in modo simile alla parola «morte».



Mangiare per i cinesi è un evento conviviale. Sono dei veri e propri buongustai e amano godersi la vita. Ecco alcuni consigli per un perfetto service à la chinoise:

+ Nel suo ristorante sistemi i gruppi a un tavolo rotondo.



— Non usi l'indice per mostrare dove si trova il tavolo. Utilizzi il palmo della mano aperta per indicare qualcosa.



+ O meglio: conduca i clienti al tavolo e prenda subito l'ordinazione delle bevande. Tè verde a litri per tutti è l'ideale!



— Non organizzi una cena che occupi tutta la serata. Al ristorante i cinesi vogliono mangiare in fretta e andarsene.



Nessuna meraviglia:
in Cina la minestra è
una bevanda.



Realizzi per i suoi ospiti cinesi un menù con illustrazioni: faciliterà loro la scelta.



Non si preoccupi di seguire l'ordine delle portate. Al contrario, è preferibile mettere tutto insieme a tavola, antipasti e piatti principali.



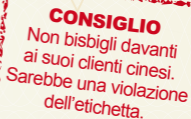
Anche se i suoi ospiti preferiscono cibo cinese, amano sperimentare e assaggiano volentieri le specialità locali.



I cinesi non sanno che farsene della carta dei dessert. Piuttosto porti in tavola della frutta fresca.



Non trascuri le sue prelibatezze regionali!



CONSIGLIO
Non bisbigli davanti ai suoi clienti cinesi. Sarebbe una violazione dell'etichetta.

In quale città si reca il suo cliente?

Se il suo cliente le comunica che il giorno successivo andrà a «Balí», non significa che prende un aereo per l'Indonesia, ma per la «città dell'amore». Qui le forniamo alcune espressioni cinesi che vanno a integrare le sue nozioni di geografia:

Città europee	Pronuncia cinese	Ideogramma
Amsterdam	Āmūsītèdān	阿姆斯特丹
Berlino	Bólín	柏林
Bruxelles	Bùlūsài'ěr	布鲁塞尔
Budapest	Bùdápèisī	布达佩斯
Ginevra	Rìnnèiwǎ	日内瓦
Londra	Lúndūn	伦敦
Lussemburgo	Lúsēnbǎo	卢森堡
Parigi	Báilí	巴黎
Roma	Luómǎ	罗马
Varsavia	Huáshā	华沙
Vienna	Wéiyěnnà	维也纳
Zurigo	Sūlìshì	苏黎世

Evitare gli inconvenienti

Nel capitolo «In generale» abbiamo imparato che «shì» significa SI e «bù shì» NO. In effetti però «bù» significa NON e quindi «bù shì» sta per NON SI. Questo esempio mostra in modo chiaro l'approccio dei cinesi nei confronti delle espressioni negative. Queste non vengono pronunciate direttamente, bensì aggirate; secondo il motto del filosofo Lao Tse:

“La rigidità e la durezza sono le compagne della morte. La dolcezza e la delicatezza sono le compagne della vita.”

La rigidità e la durezza sarebbero in questo caso un duro e diretto NO, la dolcezza questo NON SI.

Questo approccio che si estende a tutte le sfere della vita trae origine dalla filosofia di Lao Tse (taoismo) e dagli insegnamenti di Confucio (confucianesimo), in cui l'armonia e il suo mantenimento rivestono un ruolo centrale.

Quindi, i suoi clienti non le sottoporranò un eventuale problema direttamente. Le richieste non vengono infatti formulate schiettamente, ma per vie traverse.

Forse ora capisce perché abbiamo chiamato questo capitolo «EVITARE GLI INCONVENIENTI» e non «RECLAMI».

**Andare incontro
direttamente
al problema**



Aggirare il problema



Perdere la faccia

Quando si parla di Cina si sente spesso dire che occorre evitare le situazioni in cui un cinese potrebbe «perdere la faccia». Ma cosa significa «perdere la faccia» e come accade?

Noi europei salviamo la faccia, stando fermi sulle nostre posizioni e difendendo in modo deciso le nostre opinioni. Irrigidirsi su due fronti può invece portare a situazioni spiacevoli e malintesi nei rapporti con la clientela cinese.



Per dirla in parole semplici, si perde la faccia quando si guasta l'armonia di un gruppo e vi si crea uno squilibrio all'interno.



Quando una persona si comporta in maniera sconveniente o si infuria, i cinesi sorridono. Questa reazione viene erroneamente interpretata come una derisione, ma si tratta in realtà di un disperato tentativo di salvare la situazione ristabilendo l'armonia.



Se desidera essere preso sul serio e giudicato cortese dal suo interlocutore cinese, un sorriso cordiale e una certa riservatezza saranno d'aiuto.



Si perde la faccia anche quando non vengono dimostrati sufficiente considerazione e rispetto nei confronti della persona più importante di un gruppo.



Tra le persone degne di particolare rispetto si annoverano non solo i capi, ma anche le persone più anziane, le quali vengono onorate e rispettate per la loro saggezza.





Payment Services



Apra le sue porte a Oriente
e punti tutto su una carta:
UnionPay.



www.six-payment-services.com/unionpay
www.unionpay.com

Buona fortuna con il segno «Fú»



Qui sopra come anche sulla copertina di questo booklet vede il segno cinese «Fú». Significa innanzitutto fortuna, ma non solo! Vuol dire anche ricchezza e opera benefica.

Non ci resta che augurarle buona fortuna nei rapporti con la sua clientela cinese, ottimi affari per entrambe le parti ed esperienze benefiche.



SIX Payment Services SA
Hardturmstrasse 201
Casella postale 1521
8021 Zurigo
Svizzera
Telefono: +41 58 399 9111

SIX Payment Services (Europe) SA
10, rue Gabriel Lippmann
5365 Munsbach
Lussemburgo
Telefono: +352 355 66 1

www.six-payment-services.com/contatto

