**Training Fiche Template**

|  |  |
| --- | --- |
| **Titolo**  | Business Etiquette in un Ambiente Internazionale |
| **Parole chiave (meta tag)** | Business Etiquette, Netiquette, affari internazionali, interculturalità, mezzi e metodi, comunicare, relazioni internazionali, buone pratiche, social media, donne nel mondo degli affari, globalizzazione, digitalizzazione, innovazione, sfida |
| **Lingua** | ENG |
| **Obiettivi/ Finalità/ Risultati di apprendimento** | In un contesto internazionale stabilire un benessere sociale di base, padroneggiare i codici culturali/ Creare relazioni commerciali durature e fruttuose/ Trasmettere un'immagine positiva dell'azienda e far sì che le persone vogliano essere partner e contribuire al successo/ Comprendere un ambiente internazionale/ Comportamento e atteggiamento nelle relazioni commerciali all'estero/ Rappresentare l'azienda e i suoi valori |
| **Area di formazione: (Selezionare una)**  |
|  Strategie per l’Internazionalizzazione |  |
|  E-commerce, marketing digitale e internazionale  |  |
|  Commercio sui Social |  |
|  Aspetti sociologici e culturali dell'esportazione extra UE | **X** |
| **European Qualification Framework (EQF)** |
| Livello 3  |  |
| Livello 4 | **X** |
| Livello 5 |  |
| **Descrizione** | Questo modulo di formazione si propone di spiegare cos'è la Business Etiquette in un ambiente internazionale. Significa fornire un benessere sociale di base e creare un ambiente in cui gli altri si sentano a proprio agio e sicuri; ciò è possibile attraverso una migliore comunicazione.Alcuni fattori chiave di successo sono l'osservazione del Paese, l'incontro con i rappresentanti, la riflessione sugli usi.Atteggiamento e visibilità sono importanti, comportamento, codice di abbigliamento, presentazione dell'azienda, considerando gli usi e costumi.La netiquette è essenziale nella business etiquette internazionale, quindi dobbiamo tenerla a mente.La business etiquette è anche una sfida quotidiana. |
| **Contenuti organizzati su 3 livelli** | **Nome del modulo:**Business Etiquette in un Ambiente Internazionale**1 Nome unità: Introduction**1.1 Nome sezione: Introduzione1.2 Nome sezione: Obiettivi1.3 Nome sezione: Finalità**2 Nome unità: Imparare e scoprire**2.1 Nome sezione: Osservare il Paese2.2 Nome sezione: Incontrare rappresentanti2.3 Nome sezione: Considerare gli usi**3 Nome unità: Atteggiamento e visibilità**3.1 Nome sezione: Codice di abbigliamento e comportamento3.2 Nome sezione: Rappresentare l'azienda e i suoi valori3.3 Nome sezione: Considerare le abitudini**4 Nome unità: Alcuni suggerimenti**4.1 Nome sezione: Grande come il mondo4.2 Nome sezione: Una sottile alchimia4.3 Nome sezione: Percezione**5 Nome unità: Netiquette**5.1 Nome sezione: Definizione5.2 Nome sezione: Controllo e gestione della presenza su Internet 5.3 Nome sezione: Come gestire la propria immagine**6 Nome unità: Buone pratiche**6.1 Nome sezione: La sfida della Business Etiquette6.2 Nome sezione: Strumenti e metodi6.3 Nome sezione: L’approccio della donna |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Glossario** | **Codice di abbigliamento:** Un codice di abbigliamento è un insieme di regole, spesso scritte, relative all'[abbigliamento](https://en.wikipedia.org/wiki/Clothing) che gruppi di persone devono indossare. I codici di abbigliamento sono creati a partire dalle percezioni e dalle norme sociali e variano in base allo scopo, alle circostanze e alle occasioni. È probabile che società e culture diverse abbiano codici di abbigliamento diversi. I codici di abbigliamento sono indicazioni simboliche di diverse idee sociali, tra cui la [classe sociale](https://en.wikipedia.org/wiki/Social_class), [identità culturale](https://en.wikipedia.org/wiki/Cultural_identity), [propensione](https://en.wikipedia.org/wiki/Attitude_%28psychology%29) al benessere, tradizione e affiliazioni politiche o religiose. I codici di abbigliamento consentono inoltre di leggere il comportamento degli altri come positivi o negativi in base al modo in cui si esprimono con la loro scelta di abbigliamento.**e-reputation:** a volte chiamata web-reputation, cyber-reputation, reputazione digitale, sul Web, su Internet o online, è la reputazione, l'opinione comune (informazioni, opinioni,scambi, commenti, voci...) sul Web di un'entità (marchio), una persona giuridica (azienda) o fisica (individuo), reale (rappresentata da un nome o da uno pseudonimo) o immaginaria. Corrisponde all'identità di questo marchio o di questa persona associata alla percezione che ne hanno gli utenti di Internet. Questa notorietà digitale, che può essere un fattore di differenziazione e un vantaggio competitivo per i marchi, si forma attraverso l'implementazione di elementi positivi e il monitoraggio di quelli negativi. E-reputation può anche voler dire gestirla, attraverso una strategia globale e grazie a strumenti specifici (attività all'origine di nuove professioni) per la durata dell'identità digitale. |
| **Auto-valutazone (domande e risposte a scelta multipla)** | **1. Chi si occupa di business etiquette in ambito internazionale?**a) solo la direzioneb) persone che lavorano all'estero**c) tutti i lavoratori del mondo****2. Come conoscere e scoprire un paese straniero?****a) imparare a conoscere il paese, essere consapevoli degli eventi attuali e condurre uno studio sul campo.**b) reperire informazioni su Internet, leggere opuscoli, parlarne con i parentic) ci lasciamo guidare dalla nostra intuizione e saremo in grado di trovare una soluzione.**3.** **Come farsi accettare, apprezzare e rispettare dai propri interlocutori?**a) dimostrandosi amichevoli e in confidenza con i propri interlocutorib) appropriandosi de facto degli usi e costumi del paese**c) rispettando il codice di abbigliamento e comportandosi secondo le loro aspettative.****4. Come monitorare e controllare la vostra reputazione online?**a) è sufficiente iscriversi a piattaforme online sicure**b)**  **controllando quali informazioni e dati sono disponibili su di voi, rimanendo vigili nell'uso dei social network e di ciò che viene pubblicato.** c) pubblicando continuamente informazioni in attesa della risposta dei follower**5. quali sono le migliori pratiche per una business etiquette di successo all'estero?****a) Tre azioni chiave da realizzare: lavorare a distanza con gli strumenti di Internet, stabilire contatti telefonici o video, valutare il rendimento della propria azione attraverso sondaggi**b) I social network sono utilizzati principalmente per la comunicazione e la pubblicità online.c) Utilizziamo campagne pubblicitarie offerte su scala globale dagli operatori di Internet |
| **Toolkit (linee guida, best practice, checklist, lezioni apprese...)** | **Nome**  | Raccolta di buone pratiche (?) |
| **Descrizione** | Raccolta di buone pratiche con il supporto di tutti i partner (?) |
| **Link / nome del file** | TBD |
| **Risorse (video, link di riferimento)** | <https://www.youtube.com/watch?v=qWbWL0l3ySk><https://www.youtube.com/watch?v=88PGRvB-Scs><https://www.youtube.com/watch?v=7T-Wf3Wdbms><https://www.youtube.com/watch?v=ye_FyRCGm_8><https://www.youtube.com/watch?v=waN77bEaApY><https://www.vogue.co.uk/article/black-tie-dress-code><https://www.mycwt.com/fr/fr/insights/business-etiquette-guide/><https://www.cadremploi.fr/editorial/actualites/actu-emploi/detail/article/les-us-et-coutumes-professionnelles-a-travers-le-monde.html><https://www.attijaritrade.ma/fr/choisissez-votre-marche-cible/profils-pays/etats-unis/pratiques-des-affaires><https://www.cadre-dirigeant-magazine.com/brand-talks/mieux-comprendre-letiquette-des-affaires-en-amerique/><https://www.dynamique-mag.com/article/faire-affaires-etranger-culture-signature.4101><https://www.dynamique-mag.com/article/coutumes-etranges-entreprise-international.10073><https://www.hellowork.com/fr-fr/medias/business-etiquette-ce-quil-faut-faire-et-ne-pas-faire-selon-les-pays.html><https://businessculture.org/business-culture/business-etiquette/><https://www.wdstorage.co.uk/news/2014/09/international-business-etiquette-infographic><https://www.youtube.com/watch?v=NJfx_cHfSi8><https://www.kaspersky.com/resource-center/preemptive-safety/what-is-netiquette>https://www.verywellmind.com/ten-rules-of-netiquette-22285 |
| **Materiale correlato** | To be implemented |
| **PPT correlato** | Crosscultural management |
| **Bibliografia** | <https://books.google.fr/books?hl=fr&lr=&id=LTziCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=international+business+etiquette&ots=zF1CURbcb9&sig=36jtMsOttWNkrOw_wXT_Y01ZnJo#v=onepage&q=international%20business%20etiquette&f=false><https://books.google.fr/books?hl=fr&lr=&id=L7eeAdOCLWEC&oi=fnd&pg=PP1&dq=international+business+etiquette&ots=VdWyRm0A9n&sig=ghSveBDMlNp9gQwhwSwvQ7WHvCg#v=onepage&q=international%20business%20etiquette&f=false><https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00197850710829058/full/html><https://books.google.fr/books?hl=fr&lr=&id=yvVPTD4Cv84C&oi=fnd&pg=PA1&dq=international+business+etiquette&ots=x5bZABP7kQ&sig=J9qP4Poljn318w21Y9ydwow6jRI#v=onepage&q=international%20business%20etiquette&f=false><https://books.google.fr/books?hl=fr&lr=&id=IdMnk8LUVeYC&oi=fnd&pg=PA2&dq=international+business+etiquette&ots=BcUlK2ixZX&sig=5ACHzRLWq-pGP73FAtC-F7E8Ywk#v=onepage&q=international%20business%20etiquette&f=false><https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-14240-6_18><https://www.behave.co.il/the-importance-of-international-business-etiquette-and-intercultural-communication/> |
| **Prodotto da** | CCEM & OPEN IT |