**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: Introduzione  1.2 Nome sezione: Obiettivi  1.3 Nome sezione: Finalità  **2 Nome unità: Imparare e scoprire**  2.1 Nome sezione: Osservare il Paese  2.2 Nome sezione: Incontrare rappresentanti  2.3 Nome sezione: Considerare gli usi  **3 Nome unità: Atteggiamento e visibilità**  3.1 Nome sezione: Codice di abbigliamento e comportamento  3.2 Nome sezione: Rappresentare l'azienda e i suoi valori  3.3 Nome sezione: Considerare le abitudini  **4 Nome unità: Alcuni suggerimenti**  4.1 Nome sezione: Grande come il mondo  4.2 Nome sezione: Una sottile alchimia  4.3 Nome sezione: Percezione  **5 Nome unità: Netiquette**  5.1 Nome sezione: Definizione  5.2 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 Etiquette  6.2 Nome sezione: Strumenti e metodi  6.3 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_(psychology)) 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 direzione  b) 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 parenti  c) 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 interlocutori  b) 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 | |