

BULGARİSTAN'DA İŞ KÜLTÜRÜ

Tanışma ve Selamlaşma

İş görüşmelerinde Bulgarlar el sıkırlar ve doğrudan göz temasında bulunmaya önem verirler. İş yapılan kişilerle görüşmeler esnasında orta mesafenin korunması önemlidir.

Resmi etkinliklerde “Bay” ve “Bayan” şeklindeki hitaplar ile soyadı kullanılması genel kabul gören bir husustur.

İş görüşmesinin başında kartvizit değişimi yapılır. Kartvizit üzerinde görev ve bilimsel derece yazılması önemlidir. Bulgarlar için iş yaptıkları kişiyi iyi tanımaları esastır. Toplantıda bulunan kişilere isim ve unvanlarıyla hitap edilmesini kolaylaştırmak adına kartvizitlerin görüşme sırasında görünürde tutulması önerilir.

Vücut Dili

Bulgarlar diyalog halindeyken çok sayıda el hareketi yaparlar ve duygularını yüz ifadelerine aksettirirler. Bulgarların bazen söylemek istediklerini ve gerçekte ima etmek istediklerini anlamak için duruşlarını, el kol hareketlerini ve vücut dillerini iyi incelemek gerekir. Bundan dolayı bu hareketlerini de takip etmek önemlidir.

Konuşma sırasında göz temasına önem verirler. Göz temasında bulunmak içtenlik, dostane yaklaşım ve saygı anlamına gelir.

Bulgarlar “evet” ve “hayır” için diğer kültürlerden farklı baş hareketleri yaparlar. Zira başın sağa-sola sallanması “evet”, yukarı-aşağı sallanması ise “hayır” anlamını taşır. Karışıklıkların önlenmesi için hareket yerine sözlü “evet” (Bulgarca “da”) veya “hayır” (Bulgarca “ne”) cevabı tercih edilmelidir.

Bulgarların konuşurken ses yükseltmesine tanık olunabilir. Ancak bu ses yükseltme kızgınlık belirtisi değil anlattıkları konunun verdiği heyecandır.

Kurumsal Kültür

Bulgarlar iş görüşmelerini resmiyet kuralları çerçevesinde ele alırlar, resmiyet protokolüne uymak için gayret gösterirler. Bulgarlar ifade etmek istediklerinde çok açık, net ve kesin olurlar. Toplantılarda şaka yapmak buzların eritilmesi için iyi bir yöntemdir.

Bulgarlarla yapılan toplantılar uzun sürer ve çoğunlukla toplantı için öngörülen süreyi aşar. Misafirlerden dakik olmaları veya toplantı saatinden birkaç dakika önce gelmeleri beklenir.

Bulgar şirketlerde kararlar yönetici tarafından alındığı için bütün müzakereler de yöneticilerle yapılır. Bulgar iş kültüründe hiyerarşi esastır. Ancak karar alma sürecine dahil olan herkesin fikri

önemli addedilir ve dikkate alınır. Nitekim yönetici, çalışanlarının ve ekibinin fikrini aldıktan sonra nihai görüş ve kararlarını şekillendirir.

Bulgarlar müzakerelerde kuralcıdırlar. Şahsi fikir beyan etmekten kaçınmazlar. Kendilerine yöneltilmiş şahsi soruları sevmezler, fakat kültürel ve sosyal konuları ele almaktan çekinmezler. Yine de iş ortamında söylenecekler ciddi ve dikkatli yaklaşır. Toplantıların başında Bulgarlar hemen sadede gelmeyi ve her şeyden önce asli ve kilit konuların konuşulmasını ister. İş bitince sizinle kahve-çay içmek ve şakalaşmak için de masada kalırlar. Görülmesi gereken yerler ve Bulgar mutfağından denenmesi gereken yemekler hakkında öneride bulunurlar.

Bulgarlar yüz yüze görüşmeleri severler. Bundan dolayı Bulgar partnerleri ve müşterileri ziyaret etmek, karşılıklı tanınmanın sağlanması ve uzun vadeli iş birliğinin tesis edilmesi açısından önemlidir.

Randevular belli bir süre öncesinden ayarlanmalı ve tatil/bayram dönemlerine denk gelmemelidir. Bulgarlar resmi tatillerde (örneğin Noel veya Paskalya) sadece kazançlı olacağını düşündükleri durumlarda çalışmayı seçerler ve genellikle Temmuz ve Ağustos aylarında yaz tatillerini yaparlar. Bundan dolayı söz konusu aylar iş görüşmeleri için doğru zaman değildir.

Bulgaristan'da iş planlaması uzun vadeli hedefler üzerine yapılır. Bu bağlamda profesyonel ilişkiler söz konusu hedeflerin mihenk taşı sayılır.

Bulgaristan'da çalışma gün ve saatleri Pazartesi – Cuma, 9:00-17.30'dur.

Sofra Adabı

İş hayatında gerçekleştirilen toplantıları müteakip öğle veya akşam yemekleri yenilmesi sıkça rastlanan bir durumdur. Yemek davetinde bulunan kişinin hesabı ödemesi beklenir. Sofra adabında uyulması gereken bazı kurallar olmasına rağmen genellikle yemekte rahat davranılır.

Davet eden kişinin davet edilene masadaki yerini göstermesi beklenir. Misafir ise saygı kuralları çerçevesinde daha yaşlı/kıdemli kişinin oturmasını ve yemeğin başlangıcını koymasını bekler.

Anlamı "sağlığınıza" olan "Nazdrave" ile yemekte olanların şerefine içmek adettir. Genellikle geleneksel Bulgar rakısı "rakiya" ile kadeh kaldırılır.

Öğle yemeği genellikle 12:30 ila 13:00'da, akşam yemeği ise 19:00 ila 20:00'da başlar. Büyük ve bilinen lokantaların çoğunda İngilizce konuşulur.

Kıyafet

Bulgaristan'da kıyafet kodu Batılı standartlardan farklı değildir. Erkekler için takım elbise, kadınlar için takım, resmi elbise veya etek uygun kıyafet sayılır. Diğer taraftan işin özelliklerine göre daha az resmiyet gerektiren durumlar de olabilir.

Bulgarların bir atasözü “Kıyafetinizle karşılanır, zekanızla uğurlanırsınız.” der. Bu anlamda, açık ve provokatif giyinmekten kaçınmak gerekli, agresif renkleri tercih etmemeli, toplantının/etkinliğin ruhu ile uyumlu kıyafet seçmeli.

Hediye

İş yaptığınız kişilere hediye vermek hassas bir konudur. Bulgar partnere verilecek hediyein pahalı olmamasına dikkat edilmelidir. Hediyein özgün, orijinal ve anlamlı olması tercih edilmelidir.

Şirket logolu kırtasiye ürünleri, hediye edenin ülkesine özgü bir hediyelik eşya, güzel bir şarap, bazen şarap ile birlikte şarap bardakları veya lüks aksesuarlı (termometre, tirbuşon, tıpa) kutu, lüks çikolata ve tatlılar uygun hediye addedilir.

Hediyeler hemen açılıp görülmelidir.

Bulgaristan’da şirketler Noel, Paskalya vb. büyük resmi ve dini bayramlarda partnerlerine hediye gönderir.

Dikkat Edilmesi Gereken Diğer Hususlar

Ticari işlemlerde sözleşme yapılması önemli bir husustur. Bir ihtilaf halinde izlenecek prosedürün sözleşmede açıkça belirtilmesi önem arz etmektedir. Zorunlu olmamakla beraber sözleşmelerin Bulgar noterliklerinde imzalanması resmiyetini güçlendirmektedir ve imzaların teyidi açısından yararlıdır.

İngilizce, Fransızca, Almanca kullanımı yaygın olmakla beraber firmalar ile temasta mümkün ise Bulgarca bilen kişilerin kullanılması faydalıdır.

Ürün tanıtıcı Bulgarca katalog hazırlanması ve potansiyel alıcı firmalara dağıtılması firmalarımızın Bulgaristan’daki faaliyetlerini kolaylaştıracak ve başarılarını artırabilecektir.

Satış sonrası hizmetin en az satışın kendisi kadar önemli olduğu göz önünde bulundurularak ürünle ilgili şikayetlerin takip edilmesi ve en kısa zamanda düzeltilmesi sağlanmalıdır. Bulgar pazarının küçük olduğu, hem memnuniyetin hem de hoşnutsuzlukların çok çabuk yayıldığı dikkat edilmesi gereken hususlardır.