

Esprit gagnneur

Les Américains adorent les challenges, **la compétition est ancrée dans leur culture**, dans le sport comme dans les affaires.

Pragmatisme

Evitez de faire une offre technique trop sophistiquée. Les Américains cherchent avant tout à conclure des affaires, soyez dans ce même état d'esprit, oubliez le côté institutionnel et restez concret.

Positivisme et neutralité

Les Américains ne développent jamais de mépris ou de sentiment négatif à propos des gens comme à propos des choses.

Les affaires sont traitées de manière non émotionnelle : réussites et échecs font partie du jeu. **Une personne qui a connu des échecs est considérée comme ayant acquis de l'expérience** ; "la réussite vient au bout de 3 flops".

Objectif : le profit

Les affaires sont avant tout centrées sur le profit. Les Américains parlent de "profit plans" en fin d'année et non pas de "sales plans".

Les Français vus par les Américains

Pour beaucoup d'Américains, les Français sont perçus comme prétentieux, bavards, **chauvins, sympathiques, intelligents, cultivés**, d'un bon niveau technique, ayant du savoir-vivre, aimant les bons repas et les bonnes conversations. **La France reste encore : "Fashion, fragrance and food"**. (*mode, parfum et gastronomie*). Les lieux les plus connus des Américains sont : Paris, la Normandie, la Riviera (Côte d'Azur).

Données économiques (source : Mission Economique)

Superficie : 9 363 123 km² (17 fois la France)
Population : 295 millions d'habitants
PIB : 12 225 mds de US dollars
Exportations de biens : 807,6 mds de US dollars
Importations de biens : 1 474 mds de US dollars
Monnaie : US dollar \$

N.A.F.T.A.

The North American Free Trade Agreement, (**A.L.E.N.A.**: Accord de Libre Echange Nord-Américain), signé en 1992, a pour but de réduire puis d'éliminer, en 15 ans, les barrières tarifaires entre les USA, le Canada et le Mexique.

Unités de mesure

Inch (pouce) = 2,54 cm
Foot (pied) = 30,48 cm
Yard = 91,44 cm
Mile = 1,609 km
Gallon US = 3,785 l
Pint = 0,473 l
Pound (livre) = 0,453 kg

Vos contacts à l'international

CCI Ain : Anne-Marie Laboucheix	Tél. 04.74.32.13.00
CCI Nord-Ardèche : Emmanuel Castanier	04.75.69.27.22
CCI Ardèche Méridionale : Julie Duchamp	04.75.35.85.00
CCI Drôme : Gabrièle Gachet	04.75.75.70.23
CCI Grenoble : Anne-Laure Pauty	04.76.28.29.41
CCI Nord-Isère : Pierre Rambaud	04.74.95.24.07
CCI Roannais : Frank Tournery	04.77.44.54.28
CCI Saint-Etienne : Jean-Luc Chapelon	04.77.43.04.55
CCI Lyon : Jean-Yves Pensac	04.72.40.57.31
CCI Villefranche : Arnaud Séguin	04.74.62.73.16
CCI Savoie : Claudine Attanasio	04.79.75.93.80
CCI Haute-Savoie : Anne Patout	04.50.33.72.49

www.rhone-alpes.cci.fr



Guide du Savoir Etre à l'export

Travailler avec les Américains



Quelques
règles
d'usage
dans les
affaires

Développer et maintenir de bonnes relations avec les Américains, vous permettre 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 France et aux Etats-Unis.

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



Préparation

Assurez-vous que vous comprenez bien l'anglais, sinon n'hésitez pas à prendre un interprète, les Américains sont unilingues.

Soyez en forme, (attention au décalage horaire), évitez de prendre un rendez-vous dès votre arrivée.

Les Américains sont en général très conseillés, faites de même, **ayez recours à des experts** pour préparer votre rendez-vous et **soyez accompagné d'un avocat**.

Attendez-vous en réunion à être face à de nombreux interlocuteurs, organisez-vous en conséquence.

Temps

Pour les Américains, **le temps est primordial**. Soyez précis, ponctuel et **prévenez dès le moindre retard** (le quart d'heure français est mal accepté aux Etats-Unis).

Respectez la durée de votre rendez-vous, les horaires sont très stricts.

En fin de réunion, remerciez pour le temps qui vous a été accordé et **proposez de fixer l'étape suivante**.

Apparence

La manière très décontractée, amicale, voire familière (usage du prénom, tenue sport) dont se traitent les affaires ne doit pas laisser penser que le contrat est remporté.

Il est très facile de se tromper sur la position hiérarchique d'un interlocuteur et de ne pas suffisamment le prendre au sérieux du fait de sa tenue vestimentaire ou de sa sympathie. Cependant, n'ayez pas une tenue trop décontractée, les Américains ne le comprendraient pas venant d'un Européen.

Produits

Une relation d'affaires se construit sur un service irréprochable ; **vous ne vendez pas un produit seul mais un produit et un service**. Pour les Américains, **fiabilité et réactivité** sont d'une importance capitale (attention aux standards téléphoniques français qui ne répondent pas avant les cinq premières sonneries).

Documentation

Dans les documentations européennes, beaucoup trop de détails sont donnés sur l'entreprise. **Les Américains veulent des renseignements sur le produit et le service** et privilégient une communication brève, simple et efficace.

Un site Internet en anglais est indispensable comme votre carte de visite sur laquelle doivent figurer toutes vos coordonnées **et compris l'adresse de votre site et votre e-mail**. Les standards américains sont différents de ceux des Français : format papier, unités de mesure ...

Entretiens

Ils sont généralement courts. **Allez tout de suite à l'essentiel**, indiquez votre objectif, soyez "transparent". L'historique exhaustif de votre entreprise n'intéresse pas les Américains. En revanche, ils sont friands de "success stories". **Mettez en avant vos références. Evitez de prendre un appel téléphonique pendant un entretien**, vous seriez alors considéré comme impoli et mal organisé.

Repas d'affaires

Il doit rester court (moins d'une heure). Si votre interlocuteur prend un verre de vin, c'est pour vous faire plaisir car ce n'est pas dans ses habitudes, surtout à midi.

Usages

Il est préférable de ne parler ni de politique ni de religion ; ces sujets sont abordés en privé.

Parler de sa famille est au contraire apprécié.

Attention, ne tenez pas de propos qui pourraient exprimer une discrimination raciale, sexiste ou sociale.

Courtiser une femme en situation professionnelle est fortement déconseillé.

Compte tenu des campagnes anti-tabac aux Etats-Unis, **abstenez-vous de fumer**.

Téléphone et Internet

Les Américains communiquent beaucoup par téléphone ; **si vous souhaitez un écrit ou un e-mail, demandez-le clairement**. A ce propos, Internet est entré dans les moeurs de la population ; **relever sa boîte aux lettres qu'épisodiquement est inconcevable pour les Américains**. Dans une relation d'affaires déjà établie, ne craignez pas de laisser des messages sur les boîtes vocales, les Américains reprennent contact systématiquement. Ce moyen n'est cependant pas conseillé lors d'une démarche commerciale. **Prévoyez un répondeur avec un message en anglais, rappelez rapidement votre interlocuteur**. Un Américain peut admettre que vous soyez absent, il ne peut comprendre qu'il n'y ait personne pour assurer le suivi des affaires en votre absence. **Prévoyez votre remplacement pendant vos voyages ou vos congés**.

Numérotation

France -> **Etats-Unis** :

001 indicatif de zone, n° de votre correspondant.

Etats-Unis -> **France** :

01133 n° de votre correspondant (sans le 0 initial).

Voyage

Déplacements

Pour voyager aux USA, tenez compte :

- des **distances intérieures** qui sont sans comparaison avec les distances françaises ou européennes,
- du très **fort volume du trafic** et de la concentration dans le secteur aérien,
- du **décalage horaire** entre la France et les Etats-Unis, mais aussi à l'intérieur des Etats-Unis.
- du temps supplémentaire lié à la **sécurité dans les aéroports**.

Décalage horaire

Paris/New York : 6h

New York/Los Angeles : 3h

Les USA comptent **8 fuseaux horaires** (Alaska inclus)