

27-09-07

Entrevistada: Lic. Claudia Giachino
CEO de CVG Consultores

GS: Claudia Giachino es licenciada en Relaciones Públicas, es egresada de UADE, tiene su propia Consultora, CVG Consultores, de comunicaciones por supuesto y en su paso por la docencia en UADE tuvimos la oportunidad de compartir las cátedras de Introducción a las Relaciones Públicas y Ceremonial y Protocolo. Igualmente luego y como siempre hacemos en radio, le vamos a pedir que nos cuente un poco más de su vida profesional. Y ya la estamos saludando, hola Claudia, buenas tardes, cómo te va?

CG: Hola Gerardo, que gusto hablar con vos, muchas gracias por haberme invitado.

GS: Igualmente, gracias a vos por atendernos y bueno nos enteramos de este seminario que vas a dar y nos resultó sumamente interesante porque se trata de una de las técnicas que más utilizamos los relacionistas y en un escenario nuevo para muchísima gente, que es conocer un poco lo que es la cultura china para aplicar todas las reglas del ceremonial. Por qué no nos contás un poco en qué consiste el seminario?

CG: El seminario nació o surgió como respuesta a la demanda que tuvimos por parte de algunos clientes de la Consultora que estaban manteniendo relaciones comerciales con los chinos; y que estos empresarios notaron que los chinos tenían una gran reverencia por el protocolo y por los rituales y que de alguna manera la falta de conocimiento del protocolo y ceremonial, sobre todo lo que se refería a China estaba afectando el desarrollo del propio negocio. Como yo había viajado en varias oportunidades a la República Popular de China, gestionando visitas de algunas misiones de empresarios argentinos a China y grupos de empresarios chinos a la Argentina y como todo el tema de protocolo me apasiona y tengo conocimiento del mismo, entonces se acercaron y me pidieron que los asesorara en todo lo que tiene que ver con usos y costumbres, saludos, presentaciones y comidas en China.

GS: Muy interesante, entonces viene la primer pregunta, obviamente que debe haber muchas diferencias en cuanto a que la cultura china debe tener mayor cantidad de rituales, podemos llamarlos así?

CG: Si. Lo cierto es que uno sabe que apenas uno cruza la frontera todo cambia, porque de alguna manera los usos, las costumbres, las formas de presentarse, la forma de comer y en países que, como yo te decía, tienen una gran reverencia por el protocolo, mucho más. Hay gran diferencia con los usos y costumbres o con el protocolo de Argentina y te podría mencionar algunas, por ejemplo, la más importante te diría es que los chinos no conciben hacer negocios sin tener un extenso relacionamiento personal y social con los socios extranjeros. Esto quizás sea lo más difícil para los argentinos, porque de alguna manera pone a prueba nuestra vocación por el corto plazo.

GS: Totalmente. Ellos requieren un conocimiento de un cierto tiempo para después aprobar un negocio?

CG: Exactamente. Ellos usan lo que denominan el yin y el yan, no se si lo habrás escuchado, que es como ver las dos caras de una moneda, es decir ellos necesitan conocerte en el plano personal y profesional y también en el plano comercial, por ejemplo uno de los temas importantes son los banquetes, que son un espacio adecuado para poder conocer al otro. Por eso ellos les destinan un gran tiempo y los hacen muy temprano a la tarde. Los banquetes tradicionales en China son entre las cinco y media y seis de la tarde, entonces de esta manera ellos se toman su tiempo para conocerte. Y algunas cosas a tener en cuenta que tienen que ver con el protocolo y la etiqueta en los banquetes, lo primero es la puntualidad. Ellos son sumamente puntuales y si uno, por ejemplo llega con anticipación, ellos van a atender a uno de una manera muy distendida, incluso mucho más desacartonado que en la comida en si misma. Obviamente el primero que inicia la comida es el anfitrión, que lo va a iniciar con un brindis, y que luego va a poner el mejor trozo de comida que él tenga en su plato, lo va a poner en el plato del invitado.

GS: Entonces sí hay que tener verdaderamente conocimiento previo de todo esto, porque sino es muy fácil equivocarse en todas estas normas del ceremonial, no?

CG: Sí. Exacto. Hay muchas cosas a tener en cuenta, desde el saludo en sí mismo, por ejemplo cuando uno entra a una reunión, le da la mano, como en el resto de los países, ahí podemos ver que los chinos hacen como una ligera inclinación con la cabeza cuando nos saludan, las reverencias ya no están en uso, pero por ejemplo, nosotros estamos acostumbrados a dar un beso, o a golpear la espalda, o a abrazar y ellos son enemigos del contacto físico. Todo lo que sea besos y abrazos a ellos los intimida. Hay muchas cosas a tener en cuenta, por ejemplo la entrega de tarjetas es lo primero, se hace posterior a un saludo y las tarjetas comerciales se entregan y se reciben con las dos manos y cuando un chino te da una tarjeta, uno debería detenerse unos minutos para mirarla, para leerla, para observarla y no guardarla inmediatamente en la cartera o en el bolsillo, porque para ellos eso es mucho más que un trozo de papel, está el nombre de ellos allí, entonces es como una ofensa si uno la guarda o no le presta atención y sigue conversando.

Los que estuvimos algunas veces compartiendo una mesa con los chinos, sabemos que son personas poco expresivas, son personas que te van a hacer pasar un momento agradable, que no vas a saber demasiado qué es lo que están pensando y que si uno no conoce las normas del protocolo y del ceremonial puede llegar a ofenderlos sin darse cuenta.

GS: Y con respecto a las comidas y las bebidas, vos que tuviste la oportunidad de viajar varias veces, la comida es como la que nosotros conocemos aquí o es distinta?

CG: No. Es absolutamente distinta. En lo que respecta a la comida o a lo gastronómico, ellos utilizan alimentos que nosotros en nuestra cocina occidental no utilizamos y que para ellos son un manjar, por ejemplo te puedo mencionar escorpiones o langostas, la langosta, no el marisco sino el insecto, tortugas, son platos que para ellos son platos de lujo y que para nosotros resultan extraños.

GS: Yo me quejaba en México de la comida picante pero esto sería más difícil todavía. Y con las bebidas?

CG: Ellos están acostumbrados a tomar bebidas fuertes, con alcohol, licores o cervezas.

GS: Pero licores con las comidas?

CG: Con las comidas, sí, durante las comidas y son licores de una alta graduación alcohólica, con lo cual hay que tener mucho cuidado con ésto, porque uno puede perder la cabeza en el medio de una reunión.

GS: Seguramente. Y qué otra costumbre nos podés contar que sea característica de ellos?

CG: Mirá, otra de las costumbres que a mí me llamó la atención cuando estuve en China, me acuerdo de una anécdota, yo había ido a China Free Town, que es una larga galería de locales, una de las más conocidas en China y me gustaba una tela, entonces pregunté el precio y ahí acababa de dar un paso clave, con eso comenzó una negociación que no terminó hasta que la llevé. Si el turista es un buen negociador puede bajar el precio.

GS: Existe el regateo.

CG: El regateo es una costumbre, que aunque el gobierno está tratando de cambiarla, está tan arraigada en la cultura de los chinos, que es algo muy habitual y que como visitante lo vas a vivir.

GS: O sea que los participantes al curso van a tener por un lado conocimientos de estas particularidades de los usos y costumbres que hay en China y por otro lado, el ceremonial aplicado a estos usos y costumbres.

CG: Sí. En este Seminario que va a ser intensivo, que se llama Tratamiento de huéspedes chinos, que va a tener lugar el 26 de octubre, se van a tratar temas que van a ayudar a promover las relaciones con los chinos. Algunos contenidos que va a tener este Seminario tienen que ver con puntos que estuvimos aquí viendo muy brevemente, que son comidas de negocios en China, temas de etiqueta china, como el saludo, los tratamientos, las presentaciones, el intercambio de tarjetas comerciales, todo lo que tiene que ver con vestimenta, lenguaje corporal, es decir, todas aquellas cosas que nos pueden ayudar a relacionarnos mejor.

GS: Y como decías vos al comienzo, observar esas normas pueden definir un negocio, con lo cual es muy importante, no es algo social, algo secundario, no?

CG: No, sin dudas y más para alguien que trabaja en Relaciones Públicas, como nosotros, que nos valemos de esta herramienta, del protocolo y del ceremonial, porque son los ámbitos donde actuamos; y están regidos por esas normas de ceremonial y estas fórmulas están destinadas a ordenar determinadas situaciones, o eventos, o ceremonias oficiales. En el mundo de los negocios, justamente en el corporativo, estas normas están vigentes, cuando uno las maneja puede vincularse en forma efectiva con los distintos públicos y de esta forma, como vos bien decías, evitar conflictos, roces, respetando las precedencias, las jerarquías, sabiendo quien es quien, qué trato debe recibir, por eso justamente el protocolo nos ayuda a una mejor comunicación entre las personas, porque establece códigos comunes. Y este Seminario, que es un Seminario de protocolo con huéspedes chinos da estas herramientas para tener un código común con ellos, para poder aprender a tratarlos, a respetarlos y por qué no, a generar amistades con ellos.

GS: Y con respecto a la vestimenta, ellos están muy occidentalizados, más o menos mantienen las mismas costumbres que nosotros en cuanto a vestimenta?

CG: Si, ellos son muy clásicos, están muy habituados a utilizar el ambo, es muy difícil que usen corbatas, solamente los más occidentalizados y las mujeres son muy clásicas visten con colores blanco, negro y rojo. El rojo, no en la parte corporativa, pero sí en fiestas, reuniones o ceremonias, porque para ellos el rojo es el color de la suerte. No usan tacos altos, usan tacos bajos y las mujeres tienen un perfil bastante bajo, aunque en las grandes ciudades como Pekín o Shangai las más jóvenes que actúan o tienen roles en empresas, no se diferencia tanto la vestimenta como a la de una mujer occidental.

GS: Claudia, has mencionado varias cosas para despertar el interés, el que quiere participar cómo debe hacer?

CG: Aquel que quiera participar nos tiene que llamar a la Consultora, el teléfono es muy fácil, 4763-6363 o nos tiene que mandar un mail a info@cvgconsultores.com.ar. El Seminario es el 26 de octubre y es de todo el día, es una jornada que se inicia 9.45 y termina a las 6 de la tarde.

GS: Perfecto, y como esto es radio, nosotros siempre les pedimos a nuestros invitados que nos comenten un poco su trayectoria profesional. En el caso particular tuyo, sé por una amistad particular que tenemos, pero me gustaría que nos cuentes un poco al aire tu trayectoria. Yo mencioné en la presentación que sos egresada de UADE, de la carrera de Relaciones Públicas, que tenés tu propia Consultora y que más nos podés decir?

CG: Bueno, hice un Master en Dirección comercial, marketing y ventas que acabo de finalizar. Desde hace unos quince o dieciséis años trabajé en esta actividad, en las Relaciones Públicas, desde que me recibí y trabajé tanto en el ámbito privado como en el oficial. Es una actividad maravillosa que me ha dado muchas satisfacciones y después de muchos años de haber trabajado en relación de dependencia decidí fundar mi propia Consultora, hace unos años atrás y tenemos mucha actividad, en lo que es organización de eventos, capacitaciones, imagen y Relaciones Públicas.

GS: Capacitaciones en temas referidos con la profesión.

CG: Sí. Con temas que abordan fundamentalmente ceremonial y protocolo, Relaciones Públicas, organización de eventos, temas de calidad y atención al cliente. Las capacitaciones se dan in company o se dan en estos programas abiertos, como en este caso, que son seminarios siempre destinados a gente de Relaciones Públicas, de comunicación y a gente de hotelería y turismo también.

Así que bueno, lo que es esta profesión, de Relaciones Públicas, te diría que ha sido una carrera maravillosa, a la cual estoy muy agradecida.

GS: Sí, somos varios. No sé si querés agregar algo más.

CG: Simplemente que aquellos que estén interesados, creo que va a ser un encuentro que les va a resultar interesante y agradeceré a vos mucho, yo te admiro mucho como colega y como profesional y es un placer estar compartiendo esta charla con vos.

GS: Repetí por favor el teléfono y el mail.

CG: El teléfono es 4763-6363 y el mail info@cvgconsultores.com.ar

GS: Te comprometemos a que cuando termines el Seminario nos comentés algunos detalles de cómo anduvo.

CG: Buenos, te agradezco muchísimo.

GS: No, al contrario. Que te vaya muy bien, gracias por la entrevista.

CG: Gracias Gerardo, hasta luego.

CS: Chau. Hasta luego.