Scuola di Formazione Permanente
della Fondazione Italia Cina

意中基金会之长期培训学校

Fondazione Italia Cina

意中基金会

INTERCULTURAL MANAGEMENT E BUSINESS ETIQUETTE CINESE

Potenziare le strategie di accoglienza riservate ai viaggiatori cinesi nel turismo *business* e *leisure* attraverso l' analisi delle specificità interculturali ed una teoria della profilazione per area di provenienza, età, status sociale. Uno sguardo allo sviluppo ed alle criticità del settore MICE tra Cina ed Italia.

Francesco Boggio Ferraris

Scuola di Formazione Permanente
della Fondazione Italia Cina

意中基金会之长期培训学校

Fondazione Italia Cina

意中基金会

- Territorio: **9.596.960** km2
- **23** Province
- **5** Regioni Autonome
- **4** Municipalità
- **1.341mld** abitanti
- **94%** etnia **Han**
- **56** etnie
- **7** gruppi dialettali

- Ci adatteremo ai cambiamenti locali e mondiali.
- Seguiremo la via delle innovazioni scientifiche, focalizzandoci sulle accelerazioni dello sviluppo economico.
- Promuoveremo lo **sviluppo bilanciato e sostenibile** per migliorare il benessere del popolo cinese.

Estratto del discorso del Presidente Hu Jintao alla cerimonia di apertura del Boao Forum Aprile 2011

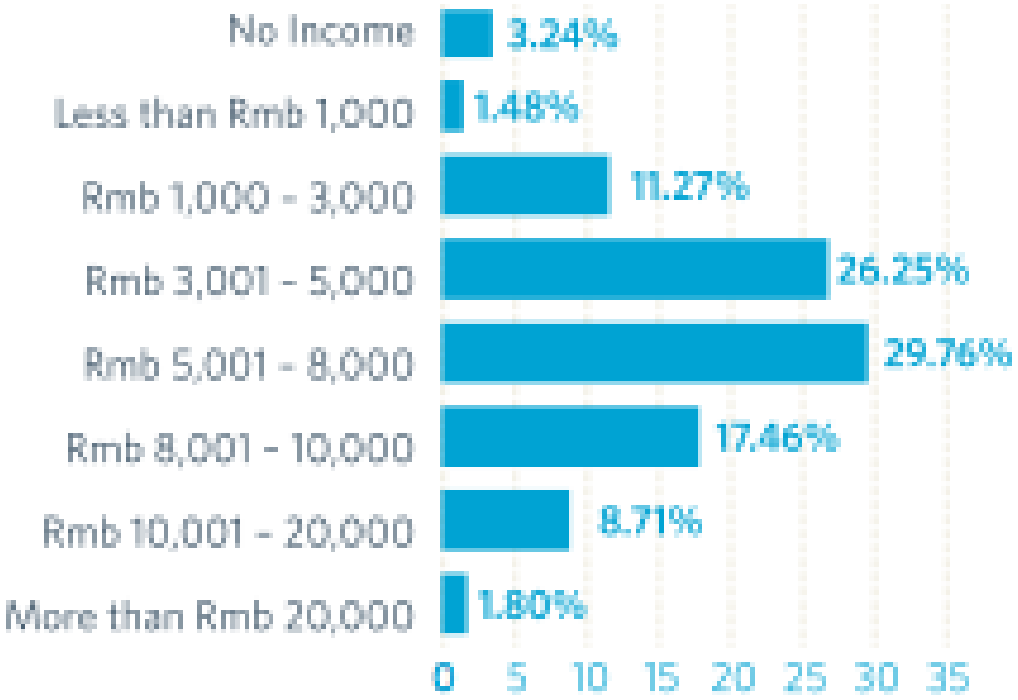
- Il XII Piano Quinquennale cinese guiderà la nazione verso una **crescita sostenibile** nei prossimi cinque anni.
- Lo **sviluppo cinese** è strettamente legato a quello del mondo e lo **sviluppo del mondo** è imprescindibile da quello cinese.

Estratto del discorso del
Premier Wen Jiabao
al China Development Forum
Marzo 2011

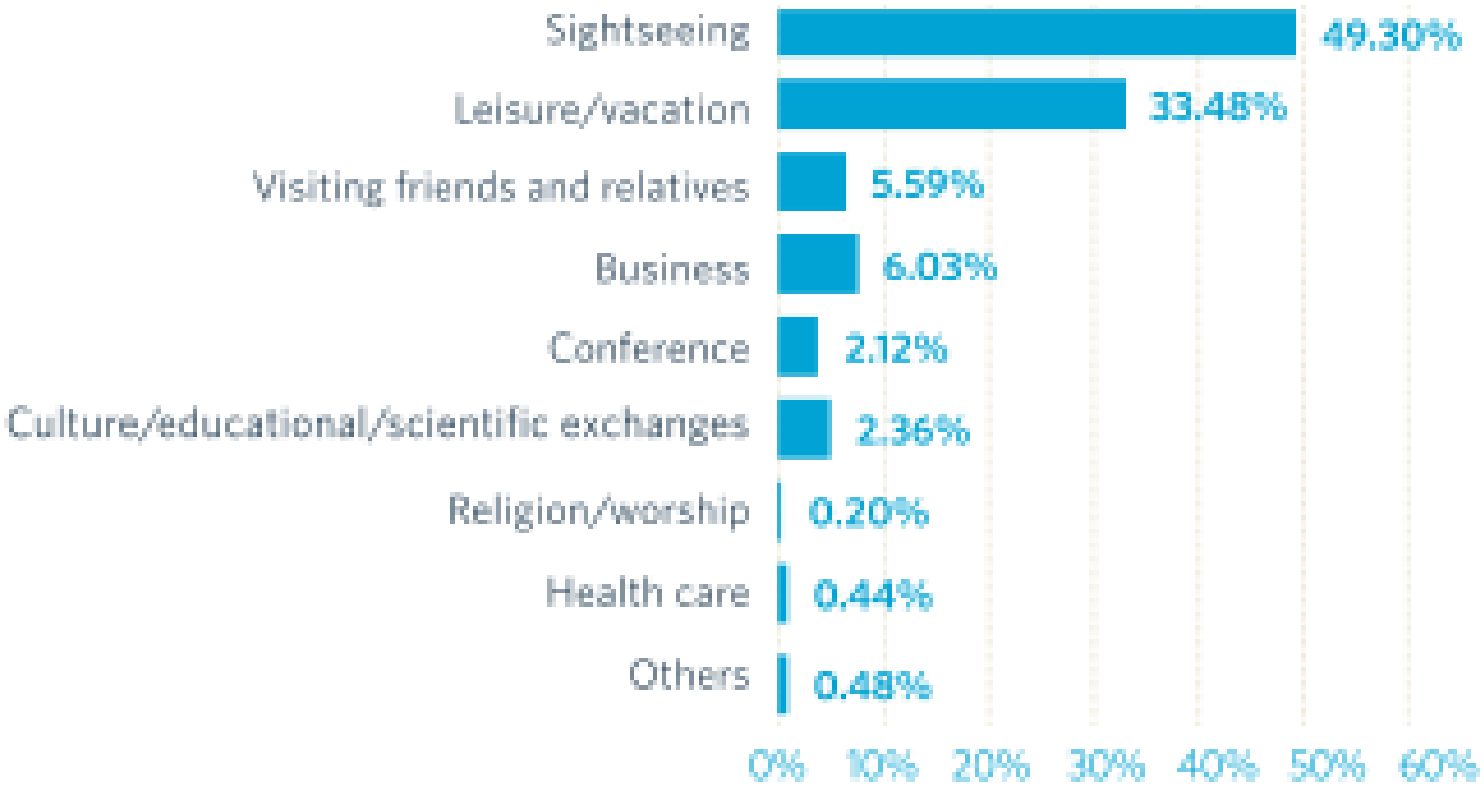
小康

Xiǎokāng

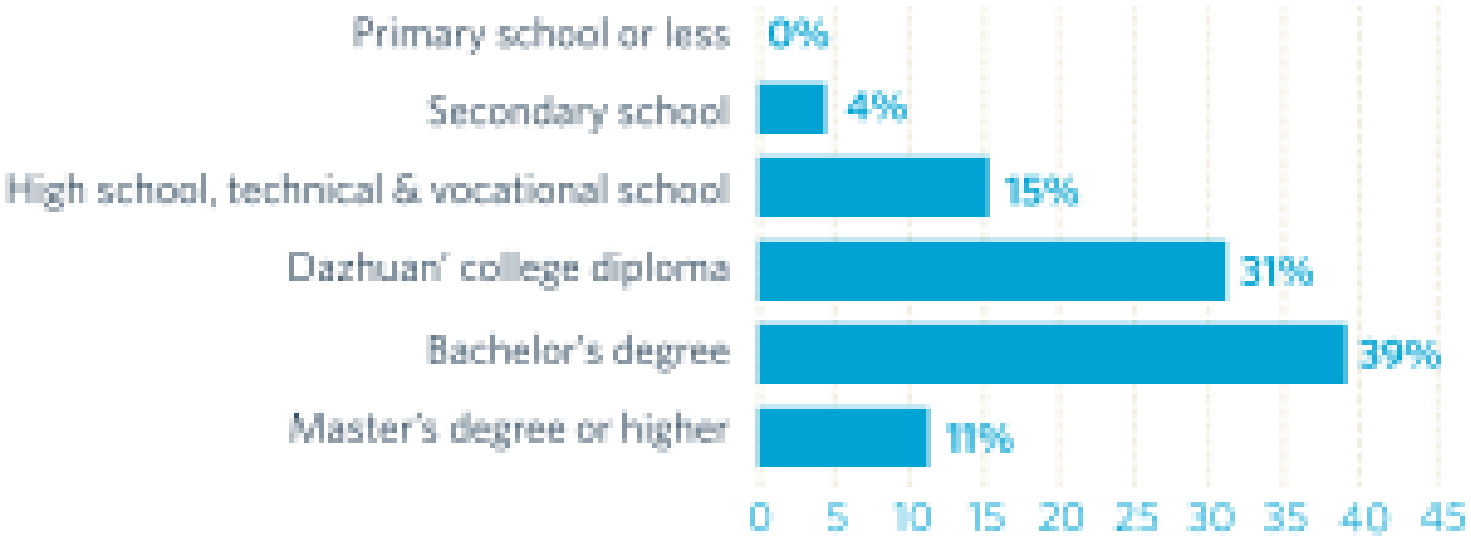
Il profilo dei moderni viaggiatori cinesi



*Source: CTA 2011



*Source: CTA 2011



*Source: CTA 2011

Si stima che la *upper middle class* delle città di 2° e 3° fascia nel prossimo decennio rappresenterà circa 200 milioni di consumatori di medio reddito, rispetto ai soli 60 milioni di consumatori delle città di 1° fascia.

Oggi si contano:

- 960.000 persone con patrimoni > 1mln €
- 60.000 super ricchi con patrimoni > 10 mln €

旅游

lüyou, turismo

CNTA
China National Tourist Association

ITALIA

- 300.000 turisti/anno
- +16% annuo
- Global Blue
  shopping parte integrante
  + 400% in 4 anni

旅游

lüyou, turismo

- 824€ scontrino medio cinese
- 975€ scontino turista di HK
- 76% moda
- 17% gioielleria
- - 2% scontrino medio russo 2011
- + 3% scontrino medio cinese

旅游

lüyou, turismo

- Milano: 36% della spesa
- Firenze: 23%
- Roma: 18%
- Venezia: 12%
- 80% in shopping, 20% in alberghi
- Shopping: status symbol e convenienza, prezzo in Italia fino a -40%

Scuola di Formazione Permanente
della Fondazione Italia Cina

意中基金会之长期培训学校

Fondazione Italia Cina

意中基金会

Agi China 24

Nel **2020** saranno **100 mln** i cinesi che viaggeranno all' estero. Per accoglierli è necessario attrezzarsi a soddisfare i gusti di un viaggiatore nuovo, per il quale non siamo ancora preparati.

工业学大庆 农业学大寨 全国学人民解放军

Fondazione Italia Cina
意中基金会

溥仪

另类

“linglei”

Scuola di Formazione Permanente
della Fondazione Italia Cina

意中基金会之长期培训学校

Fondazione Italia Cina

意中基金会

“Little Emperors” 小皇帝
(Piccoli mperatori)
kù - 酷

Cool!

"Young Adults" (Giovani Adulti) o
"Urban Consumers" (Consumatori Urbani)

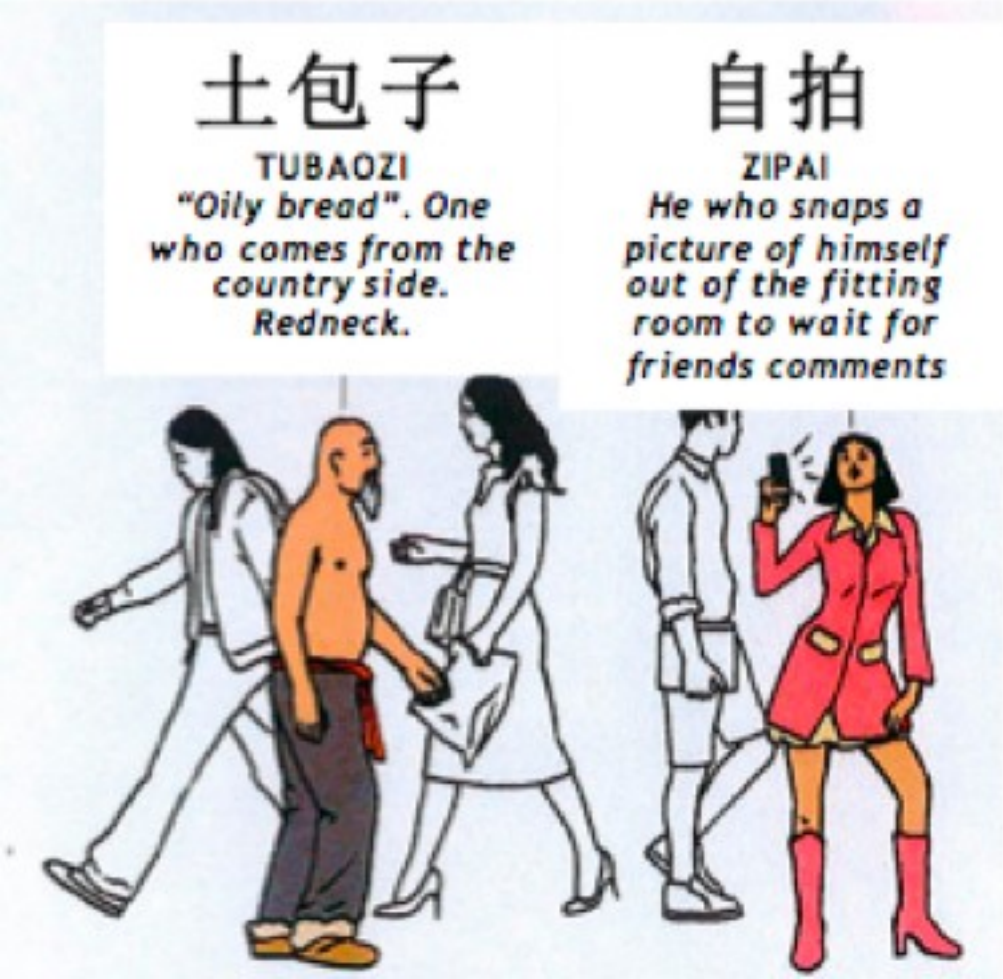
意大利制造
Yidali zhizao

Made in Italy or Italian style?

GIORDANO
网上购物尽享更多优惠
e-giordano.com
584

Top spenders

"Red officials"
Guanyuan 官员


土包子
TUBAOZI
"Oily bread". One who comes from the country side. Redneck.
自拍
ZIPAI
He who snaps a picture of himself out of the fitting room to wait for friends comments

粉

FEN

He who wears one only brand's clothes in a "Total Look" style

农民

NONGMIN

A new rich, coming from the countryside, neither speaks English nor Mandarin

土鳖

TUBIE

A "ground beetle", rich people with no style in matching colors and clothes

卖肾
MAISHEN
He who sells his own kidney to purchase hi tech goods
山寨
SHANZHAI
He who manifestly sports fake clothin and accessories
晒
SHAI
He who posts the picture of the purchased good on social networks
停

意大利

Venezia, Verona, Roma
Verona: meta una casa del XIII secolo identificata come quella di Romeo e Giulietta
罗密欧与朱丽叶
Luomiou yu Zhuliye

Famosissimi perché una delle prime opere tradotte in mandarino molto simile ad un popolare dramma cinese:
梁山伯与祝英台
Liang Shanbo yu Zhu Yingtai

Scuola di Formazione Permanente
della Fondazione Italia Cina

意中基金会之长期培训学校

Fondazione Italia Cina

意中基金会

Beijing: risparmio
Accento su esperienza, partecipazione personale, aspetti culturali.

Scuola di Formazione Permanente
della Fondazione Italia Cina

意中基金会之长期培训学校

Fondazione Italia Cina

意中基金会

Shanghai: “jiejian” privilegiato il rapporto tra investimento economico e numero di città visitate nel tour

Scuola di Formazione Permanente
della Fondazione Italia Cina

意中基金会之长期培训学校

Fondazione Italia Cina

意中基金会

Guangzhou
Mix di opportunità di business, Investimento, edonismo e viaggi di piacere

altri stereotipi da sfatare…

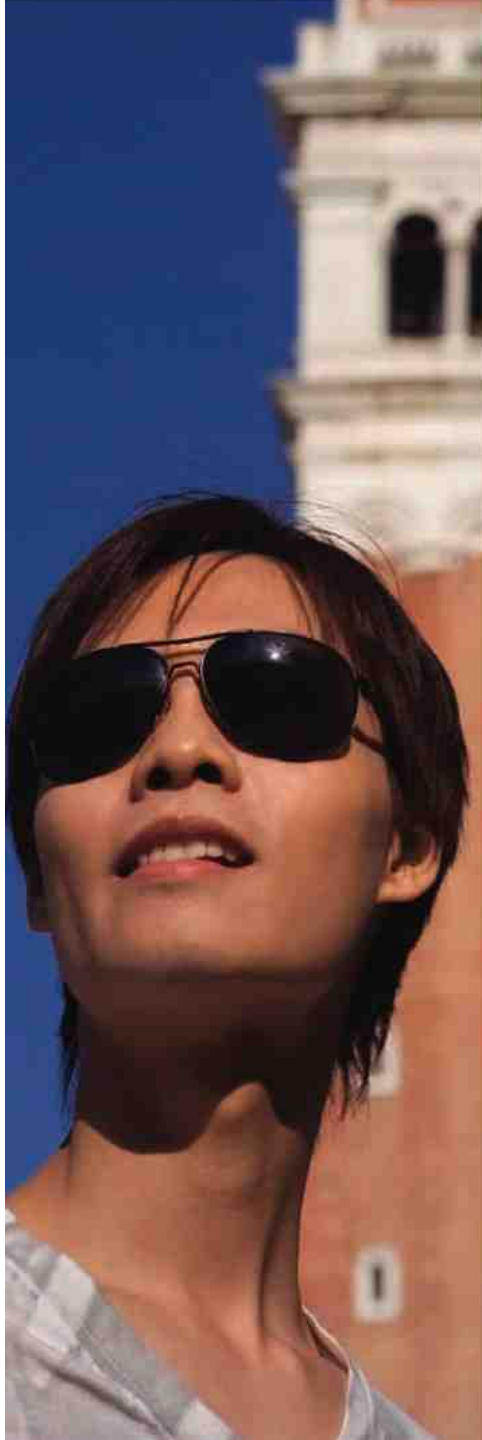
“Poco per dormire, tanto per comprare”
“Un buon letto si trova anche a casa,
un orologio è per sempre”

“DISCERNING BUT LOYAL”

- alte aspettative
- esigenti nel servizio
- fedeli al “brand”

Scelta del servizio:
44% brand reputation
37% giudizio amici

Fonte: CTA



Scuola di Formazione Permanente
della Fondazione Italia Cina

意中基金会之长期培训学校

绿茶

accoglienza con
“lüchá”

开水

“kaishui”

un bollitore in ogni stanza

日报和杂志

“ribao he zazhi”

Selezione di riviste e quotidiani cinesi

Un canale CCTV sul satellitare

Scuola di Formazione Permanente
della Fondazione Italia Cina

意中基金会之长期培训学校

Fondazione Italia Cina

意中基金会

中国菜

“Zhongguocai”

Una selezione di piatti cinesi o fusion

健康

“cura del benessere”

Massaggi tradizionali

拖鞋

“slippers”

Imprescindibili

Scuola di Formazione Permanente
della Fondazione Italia Cina

意中基金会之长期培训学校

中文

“marketing e informazioni in lingua cinese”

Sito internet, depliant

- 485mln internet users
- 318mln accessi quotidiani via smartphone
- 18.7 h/settimana online

Booking online:

- Ctrip
- eLong

Scuola di Formazione Permanente
della Fondazione Italia Cina

意中基金会之长期培训学校

TOURING EUROPE: criticità

- costi elevati
- servizio inferiore rispetto a Canada, USA, Oceania
- assenza grandi China Town
- dato MICE ancora debole (12%)

Fonte: CTA

Scuola di Formazione Permanente
della Fondazione Italia Cina

意中基金会之长期培训学校

focus MICE TOURISM interno

ICCA
(*International Convention and Congress Association*)

- 3° Paese al mondo per mercato MICE
- cresciuto notevolmente nelle città di 2° fascia
- avversario d'area: Singapore
- entro 2020: 137mln business travelers in Cina

focus MICE TOURISM outbound

- budget 17.000 yuan, 10.000 per shopping
- solo 12% del totale ma nel 2011: 5.48% (+118%)

→ trend in crescita

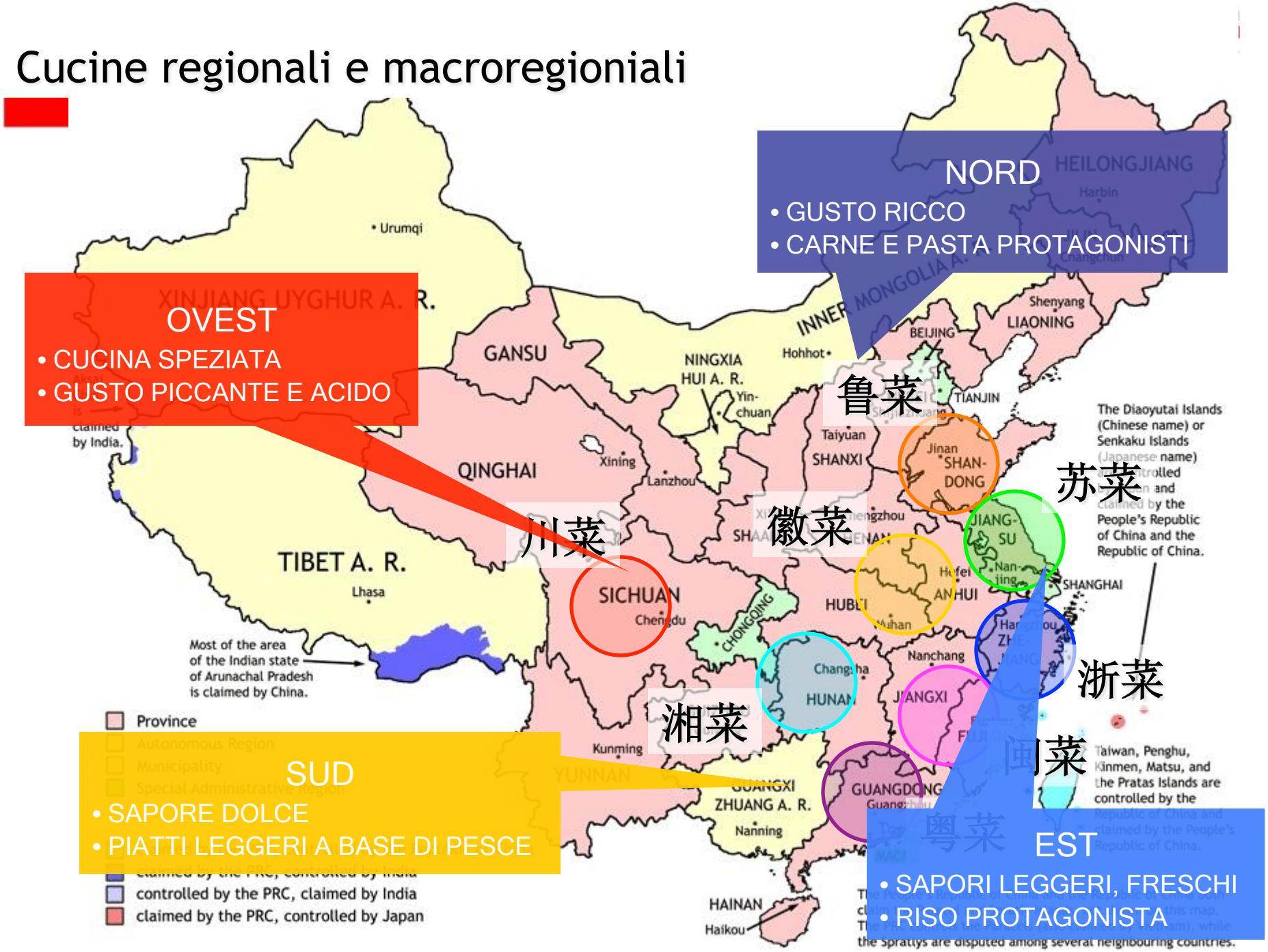
Fonte: CNTA

focus MICE TOURISM
outbound: criticità offerta italiana

- dimensione delle “meeting rooms”
- connessione wireless libera
- costo per l’azienda
- sicurezza e misure per la privacy
- personalizzazione preventivi

Fonte: CNTA

Cucine regionali e macroregioniali



L'area del **meridionale** si contraddistingue per piatti dolci, come i 点心 — 广东早茶 *Dim sum* - *Guangdong zaocha*, ravioli di diversi tipi cucinati al vapore, all' interno di cestini e serviti in piccole porzioni.

Possono essere associati alle *tapas* e si abbinano perfettamente con vini bianchi e fruttati.

CULTURAL SHOCK

Chalmers Johnson:

STATO SVILUPPISTA

teoria del tetralemma VS “tertium non datur”

三峡葛洲坝

Maggior impianto di produzione idroelettrica.
Altezza 185 m, lunghezza 2309,47 m.

3% dell’energia prodotta in un anno.

MAGLEV
Shanghai Maglev Train

SMT

- 2002 (2 soli anni per la costruzione della linea)
- connessione con Longyang Road Metro Station in 7 minuti e 20 secondi (30 Km)
- 431 Km/h (501 Km/h record non comm.)
- tecnologia Transrapid (Siemens)
- prima linea magnetica commerciale ad alta velocità al mondo

Scuola di Formazione Permanente
della Fondazione Italia Cina

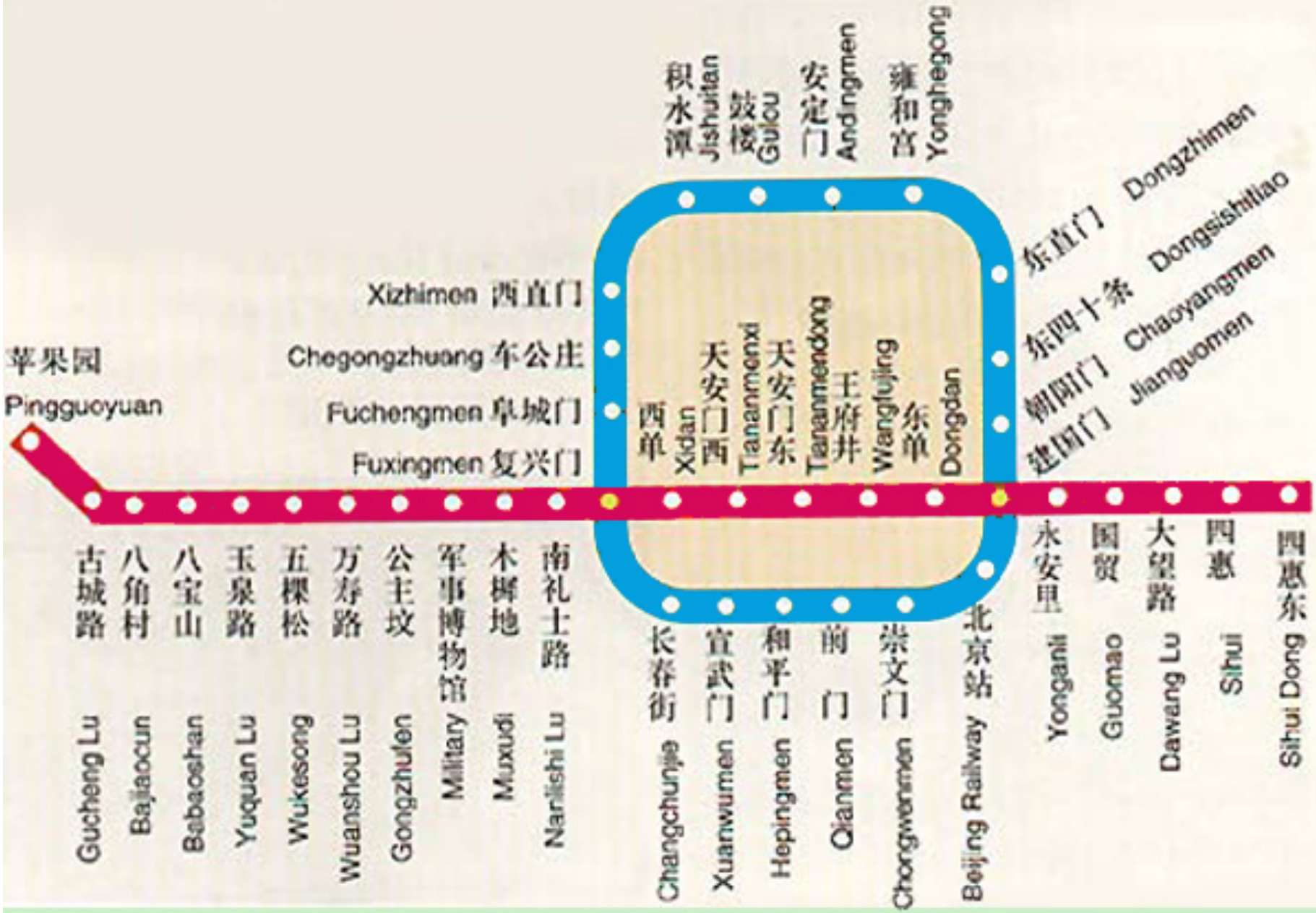
意中基金会之长期培训学校

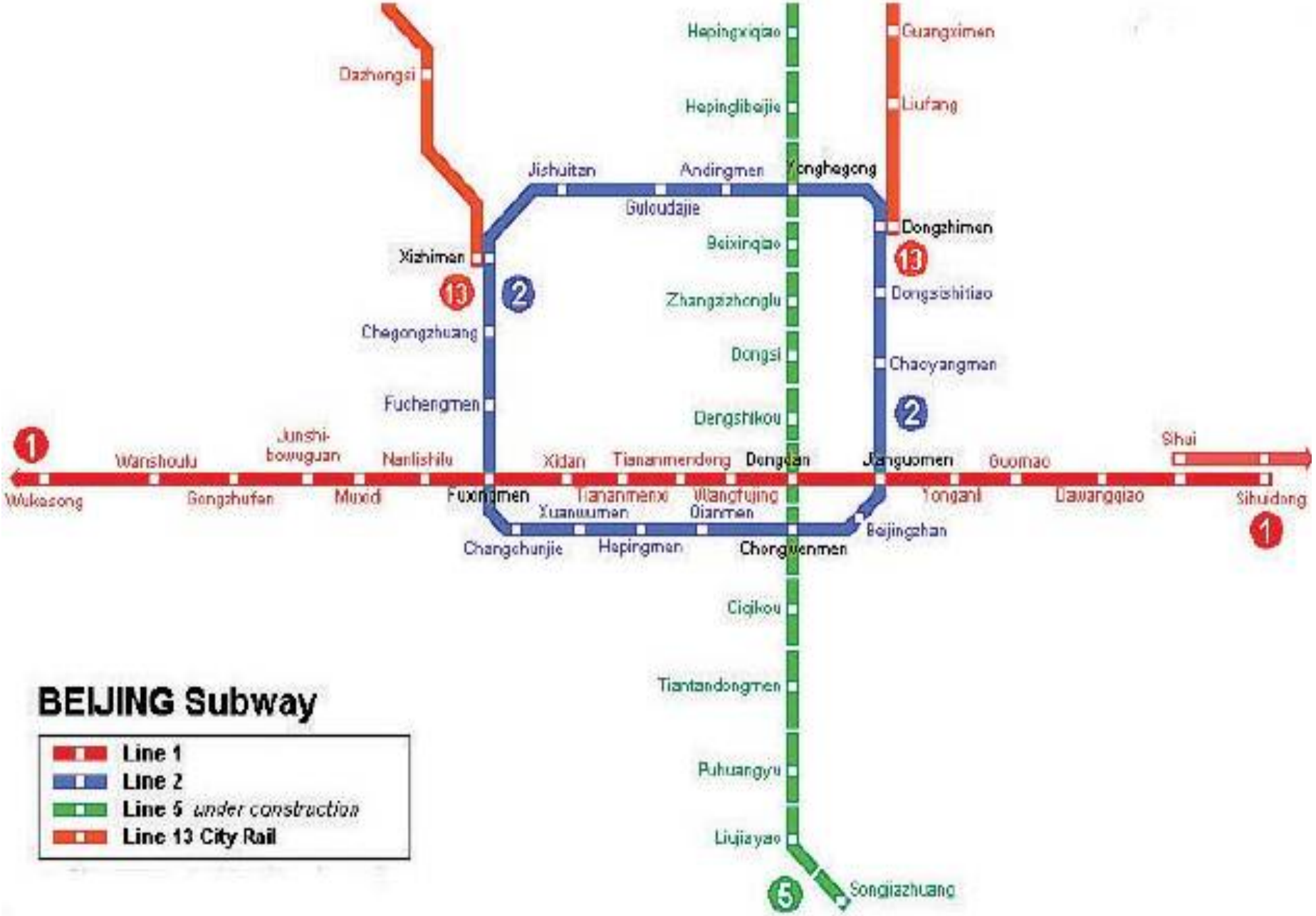
Fondazione Italia Cina

意中基金会

SMT

Beijing City Metro (Subway) System




BEIJING Subway
Line 1
Line 2
Line 5 under construction
Line 13 City Rail
Dazhongsi
Xizhimen
Jishuitan
Andingmen
Yonghegong
Guloudajie
Beixinqiao
Zhangzhonglu
Dongsi
Dengshikou
Hepingxiqiao
Hepinglibeijie
Guangximen
Liufang
Dongzhimen
Dongsishitiao
Chaoyangmen
Chegongzhuang
Fucheng men
Wanshoulu
Junshi-bowuguan
Nanlishilu
Xidan
Tiananmendong
Dongdan
Jianguomen
Guomao
Shui
Wukesong
Gongzhufen
Muxidi
Fuxingmen
Tiananmenxi
Wangfujing
Yonganli
Dawanggiao
Sihuidong
Xuanwumen
Qianmen
Beijingzhan
Changchunjie
Hepingmen
Chongwenmen
Cigikou
Tiantandongmen
Puhuangyu
Liujiayao
Songjiazhuang

至昌平 To Changping
至顺义 To Shunyi
北京首都国际机场 Beijing Capital International Airport
亦庄轻轨 Yizhuang Light Rail
1 古城路 Guchenglu
八宝山 Babaoshan
五棵松 Wukesong
公主坟 Gongzhufen
军事博物馆 Military Museum
南礼士路 Nanlishilu
复兴门 Fuxingmen
西单 Xidan
天安门西 Tian'anmen West
天安门东 Tian'anmen East
王府井 Wangfujing
东单 Dongdan
建国门 Jianguomen
永安里 Yongan li
国贸 Guomao
大望路 Dawanglu
四惠 Sihui
四惠东 Sihuidong
八角游乐园 Bajiao Amusement Park
玉泉路 Yuquanlu
万寿路 Wanshoulu
苹果园 Pingguoyuan
2 长椿街 Changchunjie
宣武门 Xuanwumen
和平门 Hepingmen
前门 Qianmen
崇文门 Chongwenmen
北京站 Beijing Railway Station
9 北京西站 Beijing West Railway Station
菜市口 Caishikou
陶然亭 Taoranting
北京南站 Beijing South Railway Station
4 广安门内 Guanganmennei
白石桥 Baishiqiao
动物园 Beijing Zoo
车公庄 Chegongzhuang
阜成门 Fuchengmen
西直门 Xizhimen
Xisi 西四
平安里 Pingan li
新街口 Xinjiekou
积水潭 Jishuitan
鼓楼大街 Guloudajie
安定门 Andingmen
灵境胡同 Lingjinghutong
灯市口 Dengshikou
东四 Dongsi
朝阳门 Chaoyangmen
东四十条 Dongsishitiao
东直门 Dongzhimen
工体北路 Gongtibeilu
呼家楼 Hujialou
光华路 Guanghualu
农展馆 Nongzhanguan
亮马河 Liangmahe
麦子店西路 Maizidianxilu
光照门 Guangximen
柳芳 Liufang
10 劲松 Jinsong
双井 Shuangjing
国贸 Guomao
四惠 Sihui
四惠东 Sihuidong
高碑店 Gaobeidian
双桥 Shuangqiao
管庄 Guanzhuang
广播学院 Guangbo xueyuan
八里桥 Baliqiao
通州北苑 Tongzhou beiyuan
Guoyuan 果园
Jiukeshu 九棵树
Liyuan 梨园
Linhe 台河里
Tuqiao 土桥
2 和平里北路 Heping libeilu
和平西桥 Heping xiqiao
北新桥 Beixinqiao
雍和宫 Yonghegong
张自忠路 Zhangzizhonglu
北土城东路 Beitucheng dong lu
安贞门 Andingmen
5 太平庄北 Taipingzhuangbei
太平庄 Taipingzhuang
立水桥北 Lishuiqiaobei
立水桥 Lishuiqiao
大羊坊 Dayangfang
大屯 Datun
干杨树 Ganyangshu
苏州街 Suzhoujie
科贸路 Kemaolu
知春路 Zhichunlu
花园东路 Huayuan dong lu
熊猫环岛 Xiongmao huandao
安定路 Andinglu
北土城东路 Beitucheng dong lu
13 龙泽 Longze
回龙观 Huilongguan
霍营 Huoying
北苑 Beiyuan
望京西 Wangjingxi
芍药居 Shaoyaoju
太阳宫 Taiyanggong
森林公园 Senlingongyuan
奥林匹克公园 Olympic Park
奥体中心 Olympic Sports Centre
八达岭高速 Badaling Expressway
西二旗 Xierqi
土地 Shangdi
五道口 Wudaokou
学院路 Xueyuanlu
大钟寺 Dazhongsi
8 颐和园 Yiheyuan
龙背村 Longbeicun
北宫门 Beigongmen
圆明园 Yuanmingyuan
成府路 Chengfulu
中关村 Zhongguancun
黄庄 Huangzhuang
万柳 Wanliu
双榆树 Shuangyushu
学院南路 Xueyuannanlu
四道口 Sidaokou
自行车 Baizhoizi
Muxidi 木樨地
Xuanwumen 宣武门
Qianmen 前门
Jiaomenbei 角门北
Shiliuzhuanglu 石榴庄路
马家楼 Majialou
Qiqikou 七里口
天坛东门 Tiantandongmen
蒲黄榆 Puhuangyu
永定门 Yongdingmen
刘家窑 Liujiayao
宋家庄 Songjiazhuang

Hans Rosling

Reddito pro capite cinese eguaglierà quello USA il

27 giugno 2048

ASCESA DI POTENZA CINESE:

有中国特色的社会主义

+

1978 开门 *kaimen* e 改革开放 *gaige kaifang*

+

assenza di democrazia
e partecipazione

=

visione miope!

Scuola di Formazione Permanente
della Fondazione Italia Cina

意中基金会之长期培训学校

Fondazione Italia Cina

意中基金会

INTERCULTURAL MANAGEMENT

合蓄

含蓄

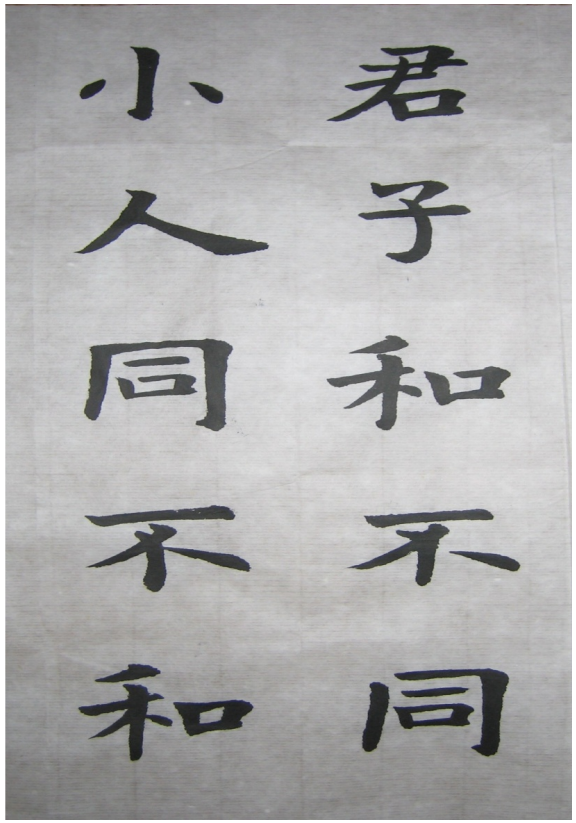
Hanxu: impassibilità e contenimento

Michael Harris Bond:
Comunicazione implicita
(contenere + risparmiare):
modalità di comunicazione verbale e
non verbale implicita, indiretta, contenuta.
Regola sociale di comportamento
nel contesto relazionale.

Edward T. Hall
"comunicazione di alto contesto,
enfatizza tutto quanto sta attorno alle parole,
compresa la gestualità e la ritualità" .

FUSIONE, NON CONFUSIONE DI ORIZZONTI CULTURALI DIVERSI

(Gadamer)



Junzi he er bu tong
xiaoren tong er bu he.

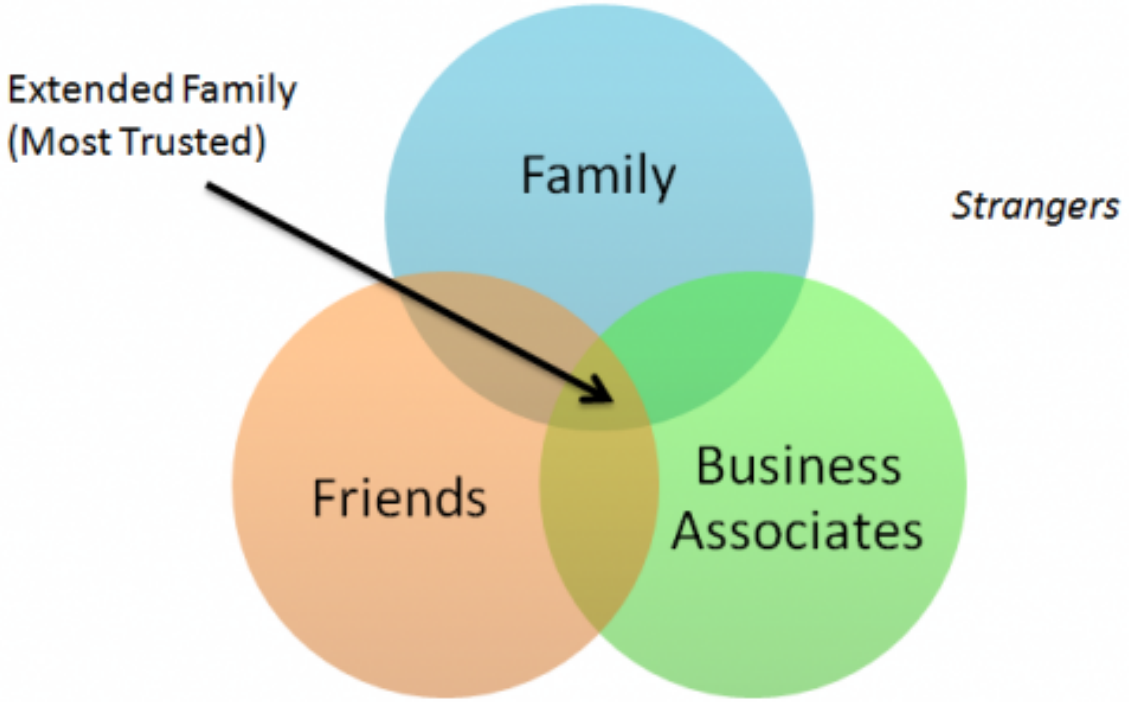
Il grand'uomo si armonizza
ma non si confonde con l'altro.
Il piccolo uomo si confonde
con l'altro ma non si armonizza.

Confucio, *Analecta*, 13

含蓄 关系

关系

Guanxi: la rete delle Relazioni sociali



含蓄 关系
自己人

自己人

***Zijiren VS wairen*: il focus sul proprio gruppo di appartenenza sociale o familiare**

含蓄 关系
自己人
中间人

中间人

***Zhongjianren*: l' intermediario.**
Un link indispensabile.

Comprensione che arriva oltre il puro interpretariato di espressioni mai direttamente negative e cambio d'argomento.

还不错 *hai bucuo*

还好 *hai hao*

还行 *hai xing*

还可以 *hai keyi*

看看 *kan kan*

研究研究 *yanjiu yanjiu*

含蓄
关系
社会等级
自己人
中间人

社会等级

Shehui dengji: lo status sociale.
Formalità ed equivalenza di ruoli.

- necessario che lo status delle parti sia equivalente.
- ruolo dell'età e rispetto per le gerarchie.
- executive e senior manager: eccezione al costume della contrattazione sui prezzi: valutazione del grado di *chengyi* 诚意
- turismo: ruolo della guida o dell’interprete

含蓄
关系
社会等级
自己人
中间人
人际和谐

人际和谐

Renji hexie: l'armonia nei rapporti interpersonali.
"_Nontask sounding_" in chiave cinese.

- quello che dura minuti tra negoziatori americani, può durare giorni, settimane o mesi in Cina
- visite presso abitazioni private, inviti ad eventi sportivi
- lunghe cene

- strategia delle 3 P: *presenza*, *pazienza*, *prudenza*

"there's just no other way"

- fiducia ed armonia più importanti dei contratti (diritti di proprietà e contrattualistica sono storia recente), primato di buona fede e fiducia

- Impugnare un contratto non rispettato: rischio di giocarsi il mercato cinese

- 两手准备 *liangshou zhunbei* accettare la "preparazione a due mani"

含蓄
关系
社会等级
吃苦耐劳
自己人
中间人
人际和谐

Scuola di Formazione Permanente
della Fondazione Italia Cina

意中基金会之长期培训学校

Fondazione Italia Cina

意中基金会

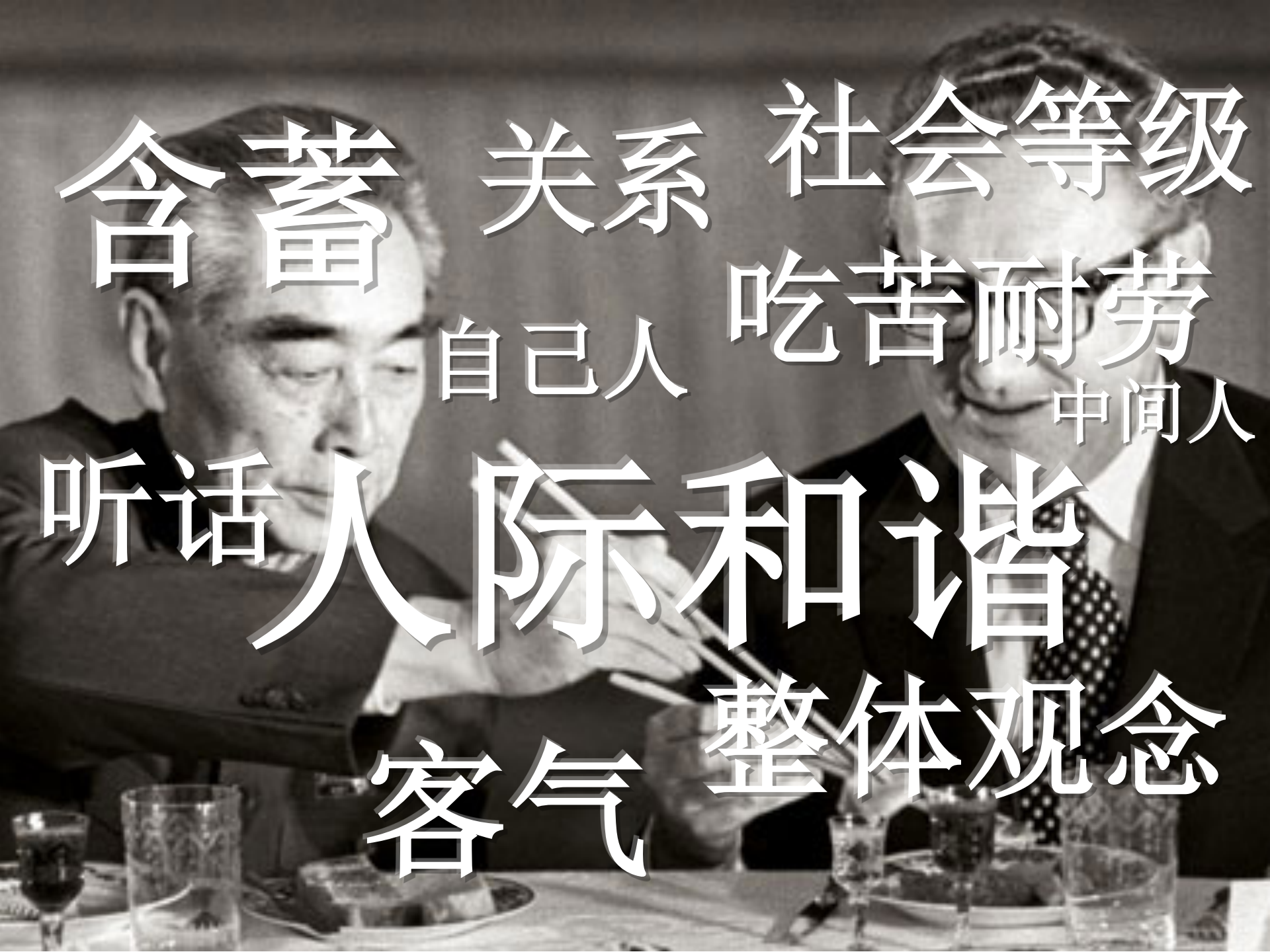
吃苦耐劳

Chiku nailao: masticare amaro e sopportare il duro lavoro.

Etiche del lavoro a confronto.
La chiave del successo:

- Occidente: talento
- Cina: resistenza

- 251 days vs 180 of the english school system
- First semester of PY: **160** different characters, latin alphabet, pronunciation of chinese national language. Second semester: other **220** characters.
- Memorization through ripetition, transcrption, reading in chorus of stories and poems: the only strategy known to learn signs that don't refer to sounds but to concepts.
- Following years: two new characters every day.
- End of PY: more than **2500** characters.


含蓄
关系
社会等级
吃苦耐劳
自己人
中间人
听话
人际和谐
整体观念
客气

客气

***Keqi*: etichetta, cortesia e buone maniere.**

Priorità della reciproca conoscenza sui contenuti.

Scuola di Formazione Permanente
della Fondazione Italia Cina

意中基金会之长期培训学校

Fondazione Italia Cina

意中基金会

名片

Tra validità del modello e discontinuità con la tradizione

Scuola di Formazione Permanente
della Fondazione Italia Cina

意中基金会之长期培训学校

Fondazione Italia Cina

意中基金会

身势语

Tra validità del modello e discontinuità con la tradizione

Tra validità del modello e discontinuità con la tradizione

Scuola di Formazione Permanente
della Fondazione Italia Cina

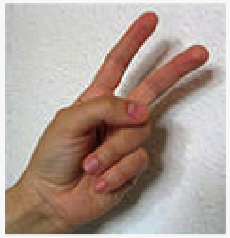
意中基金会之长期培训学校

Fondazione Italia Cina

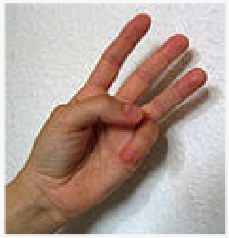
意中基金会

数字

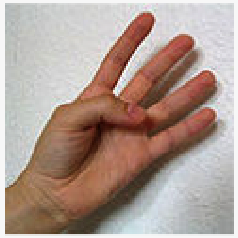
1



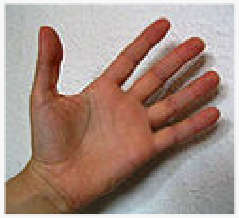
2



3

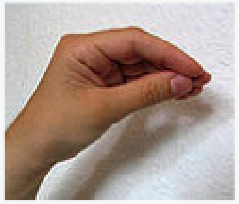


4



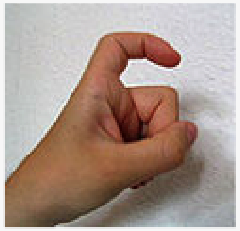
5

6

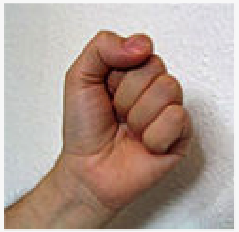


7 (may be interpreted as 5 by Malaysian or Singaporean Chinese)

8 (it means 7 in some regions, such Guangdong and Hong Kong, add extended middle finger for 8)

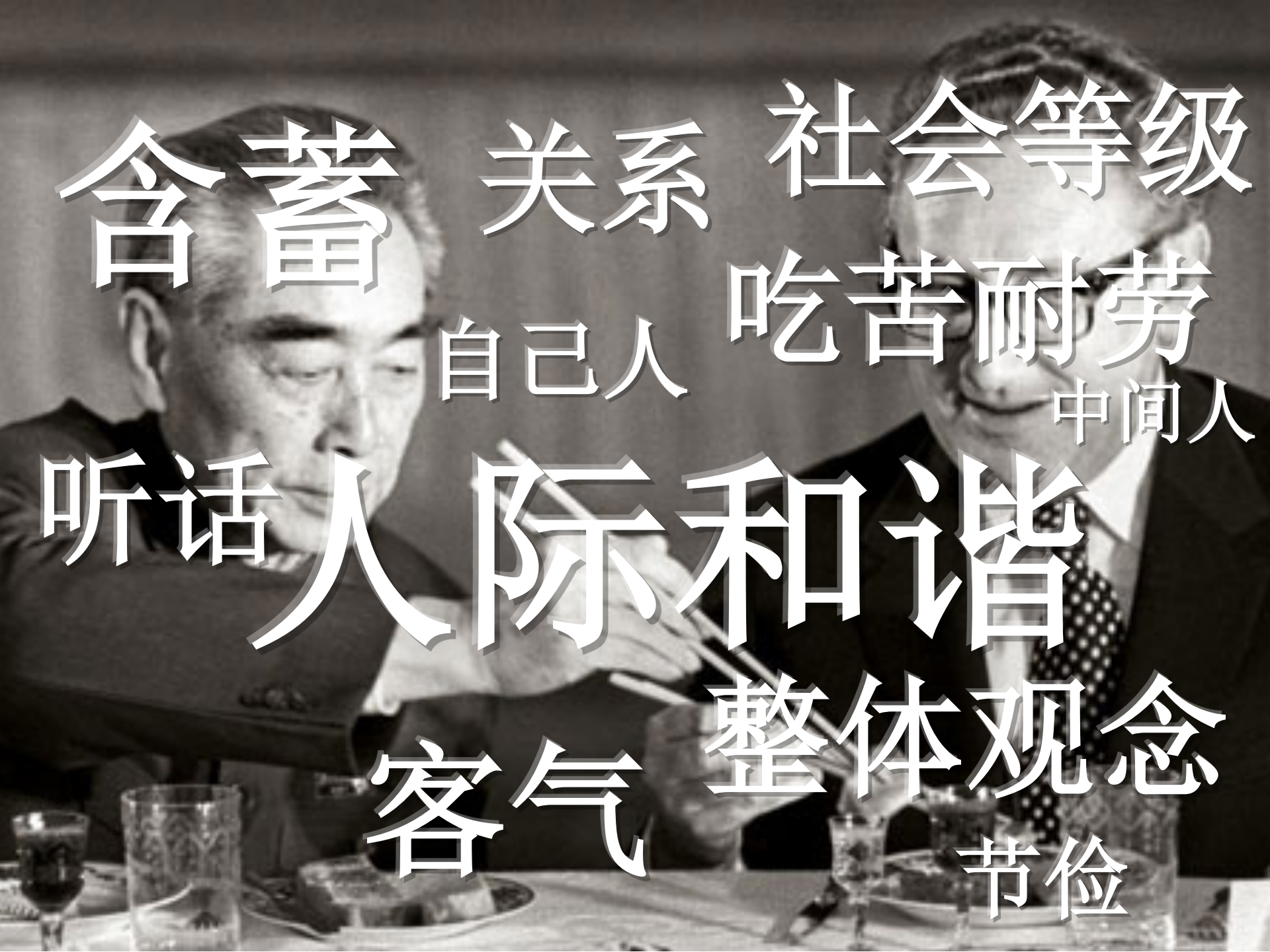


9 (as one short of 10)



0 (may be interpreted as 10)

10 – Alternative

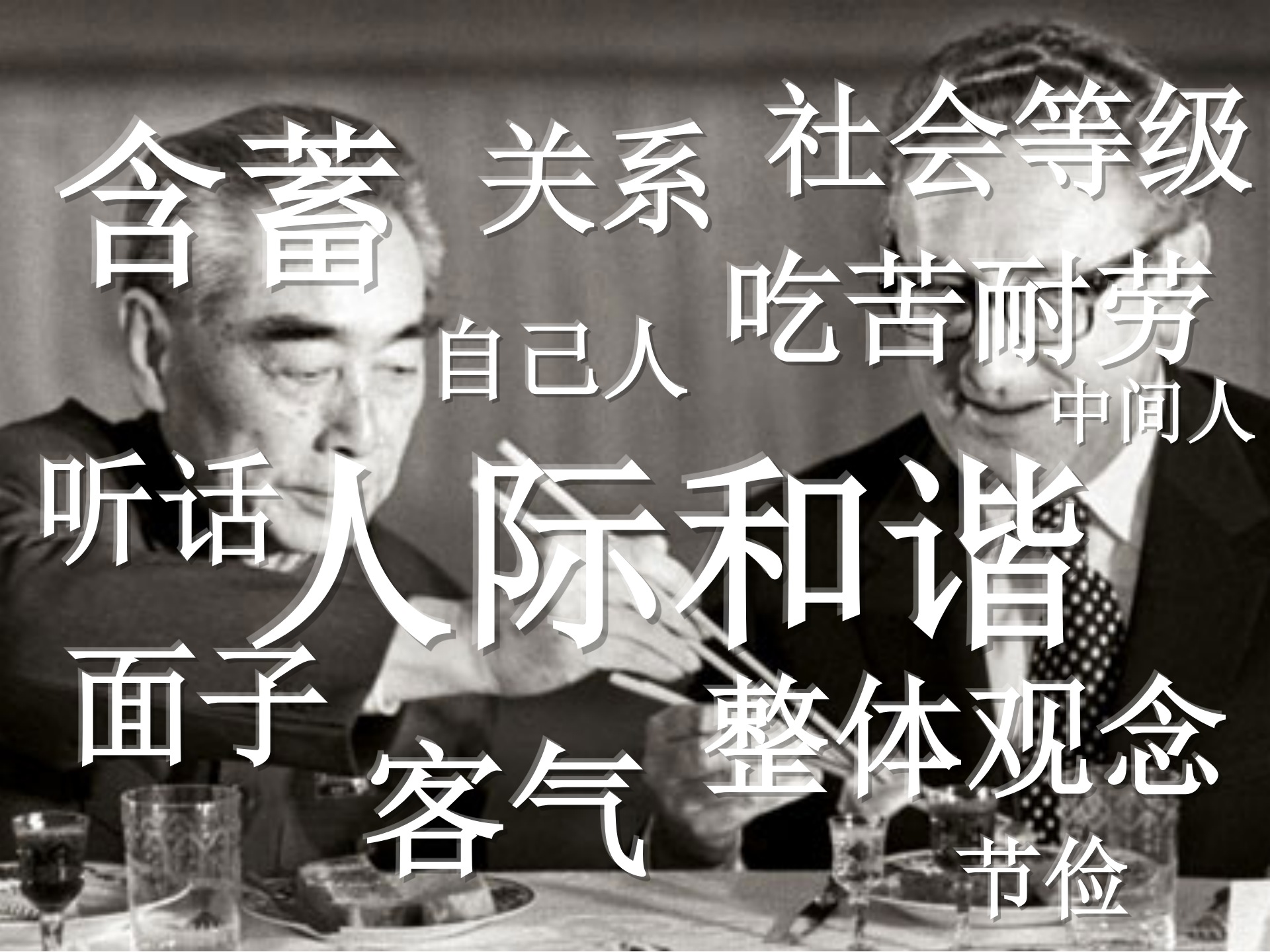

含蓄
关系
社会等级
吃苦耐劳
自己人
中间人
听话
人际和谐
整体观念
客气
节俭

节俭

Jiejian: fare economia.
L'importanza del risparmio.

Euromonitor International:
un cinese risparmia tendenzialmente fino a 4 volte più di un americano.

讨价还价 "*taojia huanjia*"!


含蓄
关系
社会等级
吃苦耐劳
自己人
中间人
听话
人际和谐
面子
整体观念
客气
节俭

面子

Mianzi: “la faccia”.
Reputazione e credito sociale.

丢面子 *diu mianzi*
爱面子 *ai mianzi*
给面子 *gei mianzi*
要面子 *yao mianzi*
买面子 *mai mianzi*
卖面子 *mai mianzi*
驳面子 *bo mianzi*

含蓄
关系
社会等级
吃苦耐劳
自己人
中间人
听话
人际和谐
面子
整体观念
客气
入世
节俭

入世

***Rushi*: conformismo**

孔夫子

551 a.C. - 479 a.C.

cultura areale

Cina
Giappone
Corea del Sud
Vietnam
Singapore

1/5 del Pil mondiale

chanyu heqin
单于和亲

chanyu tianxiang
单于天降