

Optimalisez vos exportations : cinq conseils pour réussir au Vietnam

Le Vietnam connaît depuis des années une croissance économique importante et est sans conteste le pays de la région qui connaîtra les bouleversements les plus spectaculaires dans les années à venir. Rien que pour l'année 2007, les investissements directs étrangers étaient de 20 milliards USD. La population du Vietnam devrait atteindre les 100 millions d'habitants en 2010. Voici quelques conseils pratiques pour aborder le marché vietnamien qui, culturellement, n'est pas toujours facile d'accès.

1. Mettez sur les 5 «P» de la réussite

- **Patience** : les notions de temps, éthique, concept, logique, ... ne sont pas toujours comparables aux nôtres. Se mettre sur la même longueur d'onde peut prendre du temps. Quelle que soit la situation, armez-vous de beaucoup de patience.
- **Persévérance** : soyez prêt à investir en temps, énergie, ressources humaines et pécuniaires et à travailler le marché parfois plusieurs années avant de remporter un premier succès.
- **Personnes** : identifiez correctement votre interlocuteur et assurez-vous que la personne de contact soit réellement en mesure de prendre les décisions.
- **Présence** : un déplacement sur place est fortement conseillé et avoir à terme une structure locale (agent, bureau de représentation, ...) est souhaité. Vos clients seront souvent hésitants à vous contacter directement et préféreront passer par votre agent local.
- **Présentation** : la sobriété est de mise pour le code vestimentaire. Une tenue trop informelle sera perçue comme un signe de non-respect. Les attitudes peuvent avoir plus de poids que les mots. Maîtrisez le langage corporel et la tonalité de la voix.

2. Soyez sociable, physionomiste et très diplomate

Ayez toujours des cartes de visite en quantité sur vous. Prenez le temps de lire le nom et le titre. L'usage des noms est particulier au Vietnam. L'interpellation se fait sur base du prénom (toujours le dernier nom sur la carte de visite). Ainsi, M. Hoang Ngoc Hung sera interpellé comme M. Hung. Les sourires peuvent avoir différentes significations : manque de compréhension, irritation, nervosité, ... Lorsque vous vous rendez compte que le sourire masque de l'incompréhension, n'insistez pas, excusez-vous éventuellement pour le manque de clarté et changez la tournure de la phrase. Evitez les situations embarrassantes. Ne faites jamais perdre la face à votre interlocuteur, mais ne la perdez pas non plus. Si votre interlocuteur a fait une erreur ou s'est mis dans une position délicate, aidez-le à trouver une porte de sortie. Ne lui faites pas sentir de but en blanc qu'il a tort et que vous avez raison.

3. Soyez ponctuel et suivez le protocole vietnamien lors des réunions d'affaires

Les réunions commencent toujours de manière informelle. Ne rentrez pas directement dans le vif du sujet et évitez les sujets sensibles (guerre, politique, droits de l'homme, religion, minorités, ...). Ne refusez pas le thé qui vous sera automatiquement servi. Les présentations PowerPoint doivent être courtes et concises et accompagnées d'une remise de catalogues. Ne soyez ni trop agressif ni trop mou, mais ferme. Les Vietnamiens s'attendent toujours à obtenir un rabais. Incluez-le dans votre offre initiale afin de permettre le marchandage qui est incontournable. De plus, un accord risque toujours d'être modifié même s'il est signé.

4. Prévoyez un interprète

Bien que le Vietnam fasse partie de la francophonie, la langue de communication est l'anglais. Toutefois, assurez-vous toujours à l'avance si un traducteur sera nécessaire ou non. Il est fréquent que votre interlocuteur, bien que comprenant bien l'anglais, ne se sente pas assez à l'aise pour s'exprimer.

5. Assurez le suivi de vos contacts

Prenez le temps de vous renseigner sur votre secteur au Vietnam et sur vos interlocuteurs. Par la suite, prenez la peine de maintenir le contact même si vous avez l'impression que les choses n'avancent pas assez vite.

Les opportunités d'affaires sont nombreuses mais, malgré l'adhésion à l'OMC en janvier 2007, les pratiques commerciales et le cadre juridique restent encore relativement opaques. Basez donc votre approche sur du long terme.

Martin CARDOEN - Attaché économique et commercial AWEX au Vietnam (Ho Chi Minh Ville)