

## Réussir en Suède : cinq conseils

La Suède, membre de l'Union Européenne, ne compte que 9 millions de consommateurs. Elle est cependant le 9<sup>ème</sup> client de la Wallonie. Aussi étonnant que cela puisse paraître, un Wallon est chez lui en Suède. En effet, tous les Suédois sont au courant de la place qu'ont occupée les Wallons dans l'histoire de leur pays (forgerons wallons); beaucoup s'intéressent aux recherches généalogiques et se vanteront, le cas échéant, d'avoir un ancêtre wallon. N'hésitez donc pas à afficher votre identité : un passé commun peut souvent rapprocher.

### 1. Respectez l'éthique du travail

Les Suédois ont du travail une conception puritaine et très peu latine : toujours très occupés (ou voulant en donner l'impression), ils planifient méticuleusement leur emploi du temps professionnel ou privé : il en résulte un code de règles strictes concernant l'organisation des rendez-vous ou le déroulement des entretiens. Un rendez-vous d'affaires se prend au moins une semaine à l'avance et commence exactement à l'heure convenue.

### 2. Soyez précis et fonctionnel

Les Suédois sont pragmatiques et s'attachent aux faits. N'escomptez pas un dialogue portant sur des données personnelles (voyage, famille). Usez du tutoiement. Présentez-vous en indiquant vos prénom et nom, également par écrit.

Sachez écouter sans interrompre, ne coupez pas la parole - même pour anticiper sur un point de détail. Répondez ensuite, en adoptant la même démarche, précise et méthodique. Soyez concentré et patient.

### 3. Respectez le code de négociation de votre partenaire potentiel

La confiance réciproque, la droiture et l'honnêteté sont essentielles dans les relations d'affaires, ce qui n'empêche pas que les négociations peuvent être âpres. Soyez donc très précis dans votre offre (délais, qualité).

La patience est nécessaire, d'autant plus qu'une fois le résultat acquis, vous pourrez envisager une collaboration fructueuse sur une longue période.

A l'opposé d'un accord, un refus ne s'exprime pas directement : une formule telle que «on va essayer» ou «cela va être difficile» est souvent une forme polie de non-recevoir.

### 4. Identifiez les repères sociaux dans le monde du travail

Le souci d'égalité est transparent dans les sociétés, les rapports hommes-femmes ne se conçoivent que d'une manière égalitaire, surtout dans les rapports professionnels, où les femmes sont largement représentées. La journée de travail commence tôt. Parfois un des parents devra chercher ses enfants à la crèche en fin d'après midi, donc il vaudra mieux éviter de fixer un rendez-vous à ce moment-là. La journée s'effectue en continu, interrompue seulement par une courte pause pour un repas léger. Le dîner est pris relativement tôt, parfois déjà vers 17 heures. Certains de vos interlocuteurs peuvent s'adapter à vos mœurs «continentales» et partager avec vous un véritable déjeuner. Evitez toutefois la consommation d'alcool dans la journée.

### 5. Soyez prudent dans vos évaluations ou jugements

En dépit des critiques que les Suédois formulent parfois au sujet du climat exécrable, des citoyens taciturnes, froids ou timides, très disciplinés, écrasés par une lourde imposition, ils ont, en général, une image positive de leur pays; il est donc recommandé d'éviter d'aborder les sujets qui pourraient les froisser.

Patience, obstination et prudence sont les atouts maîtres nécessaires pour pénétrer ce marché d'une accessibilité certaine. Préparez méthodiquement votre approche et maintenez rigueur et sérieux tout au long de votre négociation.

Jan PAJECKI, attaché économique et commercial de l'AWEX à Stockholm