

## CORRESPONDRE PAR E-MAIL AVEC L'ESPAGNE

Si un interlocuteur espagnol n'accuse pas réception de vos courriers électroniques, pas de panique ! C'est fréquent dans les pays latins.

Illustration : Diego Aranega



PAR ERIN MEYER, professeure à l'Insead, auteure de *La Carte des différences culturelles. Huit clés pour travailler à l'international* (Diateino)

Pierre est vice-président d'une multinationale française. Jusqu'à présent, il avait l'habitude de collaborer avec des Anglo-Saxons. Depuis peu, il s'est mis à travailler avec un prestataire à Madrid. «Si vous envoyez un e-mail à un Américain, dit-il, vous recevez une réponse dans la minute. Souvent un "Merci" ou un "Bien reçu"... Rien de tel avec les Espagnols ! Je communique souvent des instructions à ce fournisseur madrilène sans obtenir de réponse. Silence radio pendant trois ou quatre jours... Chaque fois, j'ai beau tenter de me rassurer en me rappelant qu'il est très professionnel et toujours dans les délais, je ne peux m'empêcher d'imaginer le pire : son équipe est malade, son service informatique est en panne, son immeuble a brûlé ! Heureusement, je finis toujours par recevoir de ses nouvelles quelques jours plus tard : il m'informe qu'il a procédé comme convenu et que tout est sous contrôle. Déroutant.»



**L'EXPLICATION.** Aux États-Unis – comme dans la plupart des pays anglo-saxons –, on accuse toujours réception d'un courrier électronique. Si une confirmation n'arrive pas tout de suite, attendez-vous à recevoir un message dans les vingt-quatre heures, du type «Bien reçu. Je reviens vers vous d'ici à mercredi.» Autrement dit, un Américain informera toujours son interlocuteur de manière explicite. Par exemple : «Je n'ai rien à vous

dire pour l'instant, mais j'aurai des éléments de réponse mercredi.» Dans les pays latins, en revanche, l'implicite est très présent dans la communication et on a tendance à se montrer plus flexible côté délais. Si vos interlocuteurs laissent passer quelques jours avant de répondre, n'en déduisez pas qu'ils tiennent votre message pour négligeable.

**LA SOLUTION.** En Espagne, le relationnel revêt une importance primordiale. N'hésitez

pas à décrocher votre téléphone et à doubler vos e-mails d'un petit coup de fil. Dans les pays latins, d'une manière générale, il est judicieux de nouer des liens personnels dans le business, autour d'un déjeuner par exemple. Ne faites pas l'économie de cette convivialité : elle constitue l'un des moyens les plus sûrs de rester en bonne place dans le cœur (et les priorités) de vos interlocuteurs, qu'il s'agisse de collaborateurs ou de partenaires commerciaux. ●

### Ne vous contentez pas du virtuel : décrochez votre téléphone !

#### ● EN INDE, LE BOSS DOIT TOUJOURS ÊTRE EN COPIE

Afin de ne pas déranger le patron d'une agence de design indienne, Julie a envoyé un jour un e-mail à l'un de ses employés. Pas de réponse. Après plusieurs relances infructueuses, la jeune femme, elle-même dirigeante de son entreprise, a fini par appeler directement son homologue. Ignorer à quel point les Indiens étaient attachés au respect de la hiérarchie, elle avait omis de mettre en copie le chef du destinataire de son courrier... et provoqué ainsi la paralysie !

#### ● AUX ÉTATS-UNIS, PAS DE SALUTATION SANS LE NOM

Lorsque vous adressez un e-mail à un Américain, évitez de commencer votre missive par un simple «Hello!». À l'instar de la majorité des Français. Même si vous connaissez plutôt bien la personne, cette entrée en matière est extrêmement déplaisante aux yeux des Anglo-Saxons. Cela sonne comme une sollicitation commerciale ou le début d'un spam envoyé à des milliers de personnes. Associez toujours le prénom de votre destinataire à votre salutation.