

Jak zorganizować międzynarodowe spotkanie?

Adam Staliński

18 marca 2013 r.

Międzynarodowe spotkania są nie tylko ważnymi próbami naszej działalności, ale też okazją do wykreowania swojego wizerunku, zwłaszcza jeśli jesteśmy ich organizatorami. Wówczas liczy się nie tylko wartość merytoryczna tego, co sobą zaprezentujemy czy niewerbalny przekaz np. gestów lub zachowania, ale wszystko, co spotka uczestników spotkania, nawet jeśli nie będzie ściśle związane z nami. Poniżej prezentuję spis rzeczy, na które należy zwrócić uwagę, organizując międzynarodowe spotkanie, aby zapewnić jego uczestnikom wszystkie niezbędne informacje i wytworzyć wrażenie dobrego organizatora i partnera.

Zrób rozpoznanie

Właściwe przygotowanie należy zawsze rozpocząć od **zebrania informacji** na temat uczestników spotkania i ich potrzeb. To pozwoli nam określić na czym powinniśmy się skupić. Forma rozeznania zależy od tego, z kim mamy do czynienia i ile już wiemy o danych osobach. Mogą to być rozmowy telefoniczne, wiadomości mailowe, bezpośrednie spotkania z uczestnikami bądź rozmowy z tymi, którzy ich znają. Dokonując wywiadu, aby móc dobrze przygotować się pod względem logistyczno-technicznym, należy starać się uzyskać następujące informacje:

- **Kim są uczestnicy** pod względem fizycznym, np. wieku czy płci? Te dwie rzeczy w etykiecie biznesowej nie mają znaczenia (w przeciwieństwie do towarzyskiej), ale takie informacje mogą być przydatne z innych względów, np. jeżeli zamierzamy zapewnić uczestnikom jakieś dodatkowe rozrywki poza spotkaniem.
- **Ile osób** do nas przybędzie? Gdy nie zapraszamy konkretnych gości, ale po prostu przedstawicielstwo, musimy wiedzieć dla ilu osób zorganizować spotkanie.
- **Ile uczestnicy wiedzą** na dany temat i o miejscu, gdzie odbędzie się spotkanie? Dzięki temu upewnimy się, że informacje, które zamierzamy im dostarczyć, nie są ani oczywiste, ani zbyt szczegółowe i skomplikowane.
- **Jak i kiedy uczestnicy zamierzają przybyć** i czy chcieliby, aby pomóc im odnaleźć się w danym miejscu, np. wskazując dobry, tani hotel czy restaurację.
- Preferencje uczestników co do spędzania **czasu wolnego** – gdy chcemy zapewnić dodatkowe atrakcje. Byłoby bowiem niezręcznie dla kogoś odmówić, jeśli zaprosilibyśmy go na coś, czego nie lubi.
- **Szczególne potrzeby** jak ewentualna niepełnosprawność czy specjalne diety. W tym drugim przypadku należy zadać to pytanie z co najmniej dwóch powodów. Po pierwsze ktoś może być uczulony na niektóre produkty, jak np. gluten czy orzeszki, a po drugie, spożywanie określonego jedzenia czy napojów może komuś zabraniać religia (a o nią nie należy pytać bezpośrednio). Przykładowo hindusi nie jedzą

wołowiny, a żydzi i muzułmanie – wieprzowiny. Jeżeli zamierzamy poczęstować gości szampanem, świętując zawarcie kontraktu, powinniśmy też zapytać czy wszyscy piją alkohol, niezależnie czy ze względów religijnych (np. islam) czy innych powodów. Nie należy obawiać się takiego pytania. Nawet jeśli dla kogoś będzie to absolutnie oczywiste, pokażemy drugiej stronie, że poważnie podchodzimy do sprawy i jesteśmy solidnym partnerem.

Skompletuj informacje

Gdy uzyskamy pewien obraz sytuacji i będziemy wiedzieli, czego potrzebują nasi goście, należy im **dostarczyć odpowiednich informacji**. Rzeczy, o których trzeba lub warto wspomnieć to m.in.:

- Dokładny **harmonogram**, uwzględniający zwłaszcza dokładny czas rozpoczęcia i zakończenia spotkania, sugerowany czas przybycia oraz godziny przerw.
- Opcjonalne elementy spotkania, takie jak nieformalne **imprezy**. Trzeba tu wziąć pod uwagę, że ktoś może nie mieć ochoty na daną rzecz lub po prostu jest zmęczony po podróży i woli odpocząć po spotkaniu samotnie.
- Dokładne **miejsce** spotkania. Poza adresem warto dołączyć mapę z jego dokładnym oznaczeniem (nie powinno się odsyłać np. do map Google, ponieważ mogą one różnie zinterpretować to samo zapytanie).
- **Droga dojazdowa**. To zależy od środka transportu, którym przybędą goście. W przypadku samochodu dobrze byłoby zaznaczyć na mapie miasta trasę ze strony, z której zjawią się przybysze, informując gości dodatkowo o ewentualnych zmianach w ruchu związanych z remontami. W przypadku regularnych korków w godzinach szczytu można doradzić mniej uczęszczane objazdy. W razie przybycia gości samolotem bądź pociągiem powinno się poinformować o tym, jak dojechać komunikacją publiczną (wraz z danymi o rozkładzie jazdy, przystankach, godzinach kursowania, kosztach biletów i punktach ich sprzedaży) lub ile może kosztować przejazd taksówką, gdy ktoś będzie wolał z niej skorzystać. W tym drugim przypadku warto podać również numer do sprawdzonej korporacji taksówkarskiej, na wypadek braku taksówki w pobliżu. Dobrze jest również podać odległość w kilometrach, gdyby przybysz zechciał w ładną pogodę przejść się na pieszo.
- **Droga w budynku** do sali, w której odbędzie się spotkanie, bądź do miejsca, gdzie gość znajdzie kogoś, kto zaprowadzi go we właściwe miejsce. Należy zacząć od wskazania wejścia do budynku, zwracając szczególną uwagę na opis drogi, jeśli pod danym numerem jest więcej budynków bądź w numeracji są dodatkowo litery. W przypadku większych spotkań dokładna droga wraz z informacją o windzie, szatni i toalecie są wskazane.
- Jeśli gość zamierza przybyć samochodem, należy również wskazać mu, gdzie może **zaparkować**.

- Pobliskie **hotele** warte zatrzymania się (należy zaoferować różne standardy, jeśli nie wiemy, co gość preferuje) oraz dobre restauracje (wraz z przybliżonymi cenami). Dobrze jest też wskazać sklepy spożywcze, aby gość mógł się zaopatrzyć taniej lub na zapas.
- Jakiej **pogody** można się będzie spodziewać. W przypadku powiadamiania z dużym wyprzedzeniem należy podać jedynie ogólne informacje o klimacie, które można doprecyzować na kilka dni przed spotkaniem, gdy będzie znana w miarę pewna prognoza na ten czas. Dobrze jest też wspomnieć o temperaturze wewnątrz budynku.
- **Źródła informacji** o danej tematyce. W przypadku wydarzeń takich jak konferencja naukowa dobrze jest podać spis zalecanej bądź sugerowanej literatury wraz z ich dostępnością i cenami.
- Jakie **materiały** otrzymają goście i jaka będzie ich waga i wymiary. Jest to istotne, gdy ktoś leci samolotem i ma limit dotyczący bagażu. Jeśli z dotychczasowych kontaktów nie jest to oczywiste, dobrze jest dodać również w jakim języku będą opisane materiały.
- **Strój**, jaki obowiązuje na danym spotkaniu, jeżeli jest to np. konferencja czy seminarium.
- **Inni uczestnicy** spotkania – kim są, skąd i w jakim celu przybyli oraz jakimi mówią językami.
- **Czego dokładnie oczekuje się** od gości, by nie stwierdzili, że o czymś nie pomyśleli, bądź zapomnieli.
- **Kontakt** telefoniczny do kogoś, kto będzie mógł zawsze udzielić pomocy, zwłaszcza w kwestii dotarcia na miejsce.

Nie zapomnij o szczegółach

Ponadto, goszcząc osoby z zagranicy, dobrze jest powiadomić ich o pewnych kwestiach, które dla nas są oczywiste, ale mogą okazać się istotne dla nieobeznanych z naszym krajem, np.:

- **Gniazdka elektryczne** w kraju pochodzenia uczestników mogą być inne (np. w Wielkiej Brytanii czy USA). Należy powiadomić o tych używanych w Polsce.
- **Strefa czasowa** obowiązująca w Polsce może się różnić od tej w kraju gościa.
- **Godziny otwarcia sklepów** – w wielu krajach, np. we Francji jest praktycznie niemożliwe znalezienie sklepu otwartego nocą czy choćby późnym wieczorem. Warto poinformować przyjezdnych, że jeśli przybywają późno, nie muszą się martwić o zaopatrzenie, ponieważ w większych miastach, powinni coś znaleźć o każdej porze. Warto wtedy wskazać sklepy całodobowe.
- **Zakaz palenia** w miejscach publicznych takich jak dworce, przystanki autobusowe czy restauracje poza wyznaczonymi strefami – aby ktoś nie został zaskoczony mandatem za coś, co w jego kraju jest dozwolone.

- Jeżeli goście zamierzają przyjechać samochodem dobrze jest poinformować o **limitach prędkości** oraz o dozwolonym **limicie zawartości alkoholu we krwi** (powyżej 0,2 promila to w Polsce wykroczenie, a powyżej 0,5 promila przestępstwo).
- Jeżeli gościmy są osoby **poniżej 18 roku życia**, warto powiedzieć o obowiązujących w Polsce zasadach dotyczących np. wieku spożywania alkoholu i palenia papierosów, bowiem w niektórych krajach można to już od 16 roku życia.
- Ewentualne szczególne zasady dotyczące **parkowania** w określonych częściach miasta.
- Jakie są szanse na **porozumienie się po angielsku** w różnych miejscach w okolicy, jak również w języku gościa, jeśli nie jest anglojęzyczny.

Przekaż wszystko

Przekazując wszystkie informacje, należy się upewnić, że trafiły one do właściwych osób. Trzeba bowiem wziąć pod uwagę, że e-mail mógł nie dotrzeć (np. został przyjęty jako spam lub ma za duży rozmiar), a poczta tradycyjna może się mocno spóźnić lub zagubić list. Wysyłając pakiet informacji, należy wziąć pod uwagę czas potrzebny na dotarcie wiadomości oraz **wyprzedzenie**, z jakim należy dokonywać pewnych rezerwacji w celu obniżenia kosztów przez przyjezdnych.

To wszystko jest oczywiście spisem postępowania w przypadku na dużego spotkania. W zależności od tego z kim i w jakim celu się spotykamy, ilość potrzebnych informacji będzie różna. Na zwykłą rozmowę z zagranicznym kontrahentem przyjeżdżającym, aby zobaczyć towar, wystarczy dużo mniej. Warto jednak pomyśleć o wielu nawet drobnych sprawach, ponieważ dla gości mogą być istotne. Możemy np. wyobrazić sobie, na co zwrócilibyśmy uwagę, będąc na jego miejscu, jak również, z jakimi problemami sami spotykaliśmy się, podróżując gdzieś dalej. Dostarczając pełnych, acz wyłącznie potrzebnych i klarownie przedstawionych informacji, pokażemy się z dobrej strony jako świetnie zorganizowani. W ten sposób wykreujemy **wizerunek solidnego oraz wartego zaufania partnera**.

Bibliografia

Kamińska-Radomska I., *Etyka biznesu, czyli międzynarodowy język kurtuazji*, Wydawnictwo Studio EMKA, Warszawa 2003.

Artykuł dostępny na licencji:



Creative Commons Uznanie autorstwa-Użycie niekomercyjne-Bez utworów zależnych
Wykorzystując artykuł, podaj autora i źródło The NewPR Post (w internecie linkując do nas).