

- [Espace adhérents](#)
- [Adhérer à Grex](#)

[Accueil](#) [Appui commercial](#) [Actualités marchés](#)

Travailler et communiquer avec les Américains

5 mai 2021 - Dossier pays

Les différences culturelles avec vos interlocuteurs américains sont souvent plus profondes qu'elles n'y paraissent. Voici quelques informations et « tips » qui vous aideront à mieux comprendre quelques différences fondamentales et comment elles se traduisent dans la façon de communiquer et de travailler avec les Américains.

Quelques différences...



Français	Américains
Etre	Faire (action)
Diplômes / expertise	Expérience
Pourquoi (rationalisme) / théorie	Comment (pragmatisme) / pratique
Capacité à manier des notions complexes	Capacité à simplifier (K.I.S.S. Keep it simple and stupid)
Distance / formalisme	Empathie / moindre formalisme
Verre à moitié vide (défaitisme)	Verre à moitié plein (optimisme/enthousiasme)

... et ce qui en découle dans la relation d'affaires

Le système éducatif français s'attache à l'excellence, et jusqu'à récemment, la réussite se mesurait au fait d'intégrer, par exemple, une grande école. Le système éducatif américain prépare à la **prise de risque**. Dans la relation d'affaires et l'entreprise, cela implique que :

- les décisions sont prises très vite à tous les niveaux et que les discussions sont toujours basées sur des faits et des données (pas de débat d'opinions) ;
- les décisions sont aussi exécutées rapidement ;
- au sein de l'entreprise, les expériences et initiatives sont valorisées ;
- dans la vie professionnelle et entrepreneuriale, l'échec n'est pas un problème : c'est une expérience sur laquelle capitaliser.

Les Américains pratiquent « **la positive attitude** » : ce qui compte pour eux, ce ne sont pas les erreurs ou les problèmes à régler, ce sont les réussites, les points positifs.

- Quand un Américain vous dit que vous avez fait un « good job », cela veut dire que vous avez fait le minimum... C'est déjà mieux si vous avez réalisé un « great job », ou encore mieux si vous obtenez « fantastic » ou « tremendous » !
- Il faut se montrer agréable en toute circonstance, rester enthousiaste.
- Au début de la relation avec un Américain, vous partez avec un capital confiance : à vous de le préserver (contrairement à la France, où vous devez plutôt gagner la confiance de vos interlocuteurs).

Aux Etats-Unis, le client est roi. Le sens du service client y est très poussé. Il est tout aussi important que votre offre de produits ou de prestations.

- Etre agréable et souriant avec le client, cela va bien évidemment de soi...
- Il faut savoir être réactif et efficace.
- Le respect des engagements pris et des délais sont impératifs.

Et pour vos rendez-vous d'affaires...

Avant le rendez-vous

- Préparez, préparez, préparez... votre pitch doit être rôdé (répéter, le tester auparavant). Synthétique et factuel, il doit clairement annoncer le bénéfice client.
- L'improvisation est à proscrire (vous n'aurez pas de 2ème chance même si votre interlocuteur restera agréable). Assurez-vous que vous êtes prêt, y compris côté technique si vous êtes en visioconférence.
- Soyez ponctuel : Time is money !
- Attention : il ne suffit pas d'être à l'heure, il faut aussi savoir gérer son temps pendant l'entretien et finir à l'heure ! Savoir gérer son temps, c'est démontrer que l'on est efficace.

Pendant le rendez-vous

- Au tout début, pratiquez le « small talk » pour briser la glace : parlez du temps, de votre séjour aux USA, de football (américain) ou basket... Entrez dans le jeu de la convivialité.
- Commencez votre entretien par le ACE

Appreciate you taking the time for today's call/meeting. « Merci d'avoir pris le temps de nous rencontrer aujourd'hui. »

Check End Time « Nous avons prévu un rv de 45 minutes, cela vous convient-il toujours ? »

End Goal

"Pour commencer, j'aimerais mieux comprendre..., En fin de rendez-vous, l'objectif est de... »

- Veillez à ne pas couper pas la parole à votre interlocuteur, et à rester souriant.

Après le rendez-vous

- Dans l'heure : envoyez un mail de remerciement reprenant les points de suivi à faire.
- Veillez à apporter rapidement des réponses aux questions qui pourraient être restées sans réponse pendant le rendez-vous.
- Respecter les engagements pris dans le respect de délais donnés.

**"By failing to prepare, you are preparing to fail."
Benjamin Franklin**

Contact GREX

Catherine André, conseiller en développement international

Tél. 04 76 28 28 32 - catherine.andre@grex.fr

Articles associés :

[La Côte d'Ivoire, plateforme régionale d'Afrique de l'Ouest : clefs d'entrée et principales industries](#)

La Côte d'Ivoire est la porte d'entrée et la locomotive économique de l'Afrique de l'Ouest. La croissance du pays est prévue à 6,5% en 2021. Quels sont les principaux secteurs industriels du pays ? Quelles approches privilégier ?



[L'Assurance Prospection Accompagnement de BPI : un nouvel appui financier pour démarrer à l'export](#)

BPI vient de mettre en place une nouvelle assurance prospection accompagnement pour les PME dont le CA export est inférieur à 1 million € et qui souhaitent être accompagnés pour structurer leurs premières démarches export. BPI assure contre le risque d'échec commercial et vous aide à financer votre budget export jusqu'à 40 000 euros.



[Des clefs d'entrée sur le marché Espagnol](#)



[Expo 2020 Dubaï : Appel aux meilleures pratiques internationales !](#)

Le programme mondial des meilleures pratiques de l'Expo 2020 Dubaï lance un appel international pour identifier des projets, des initiatives et des solutions innovantes pour répondre à l'urgence face à la pandémie de Covid-19



[Le secteur aéroportuaire en Espagne](#)

Les aéroports espagnols qui ont enregistré les plus gros trafics de voyageurs en 2019 sont respectivement : Madrid-Barajas (61 M), Barcelone El Prat (52 M), Palma de Majorque (29 M) et Malaga (20 M).

mise à jour le 5 mai 2021

Contact

- **Catherine ANDRE**
Conseiller en développement international
catherine.andre@grex.fr

A propos de...

[Russie : mieux comprendre vos interlocuteurs russes pour communiquer efficacement](#)

[Publication des calendriers provisoires et des Work Programmes \(Draft\) des Appels à Proposition de la Commission Européenne dans le cadre d'Horizon Europe](#)

[L'industrie en Italie : données clés et premiers conseils d'approche](#)

[Le secteur de l'électricité en Arabie Saoudite](#)

[Des clefs d'entrée sur le marché saoudien](#)

[Etats-Unis et Canada, deux marchés où l'industrie du futur se développe rapidement](#)

[Le marché de la santé en Russie](#)

[4 bonnes raisons de s'intéresser à l'Australie](#)

[Guides export sur 8 verticales TECH](#)

[Le transport ferroviaire aux Etats-Unis](#)

[Travailler et communiquer avec les Américains](#)

[La Côte d'Ivoire, plateforme régionale d'Afrique de l'Ouest : clefs d'entrée et principales industries](#)

[Projets d'infrastructure prioritaires en transport et logistique de l'Etat Éthiopien \(fin mars 2021\)](#)

[L'Assurance Prospection Accompagnement de BPI : un nouvel appui financier pour démarrer à l'export](#)

[Les approches qui ont fait leur preuve en Chine : success stories de PME françaises en Chine](#)

[Allemagne - Bavière : territoire des leaders industriels mondiaux](#)

[Le Japon en trois arguments](#)

[Des clefs d'entrée sur le marché Espagnol](#)

[L'Inde : acteur incontournable en matière d'innovation](#)

[Le secteur aéroportuaire en Espagne](#)

[Expo 2020 Dubaï : Appel aux meilleures pratiques internationales !](#)

[L'efficacité énergétique en Arabie Saoudite](#)

[Livre blanc sur la « digitalisation de l'industrie en Allemagne, en Italie et en Amérique du Nord »](#)

[Presse professionnelle et réseaux sociaux en Allemagne : communiquez efficacement !](#)

[Les tendances & secteurs porteurs Tech en zone nordique pour 2021](#)

[Franc succès pour les GREEN DAYS 2020 !](#)

[Des clefs d'entrée sur le marché Allemand](#)

[Le marché de la santé au Japon et en Corée du Sud](#)

Agenda

- [14sept.Webinaire - Les sites web utiles à l'export](#)
- [30sept.Rencontre Club chez Bio Composants Médicaux, un retour d'expérience du marché japonais](#)
- [05oct.Webinaire - Import et e-commerce : nouvelles règles "tva et douane" depuis le 01 juillet](#)
- [15oct.Atelier Graines d'exportateurs/importateurs](#)
- [15oct.Permanence Bpifrance Assurance Export - Rendez-vous individuels](#)

[VOIR L'AGENDA>](#)

FORMATIONS

- [16sept.Les fondamentaux du commerce international](#)
- [24sept.Maîtriser le risque d'impayés de l'offre commerciale](#)
- [30sept.Assurez la sécurité juridique de vos contrats internationaux](#)

[TOUTES NOS FORMATIONS>](#)

- [Contactez-nous](#)
- [Nos coordonnées](#)
- [Mentions légales](#)

- [haut de page](#)
- [version PDF](#)