

미국의 비즈니스 코드

① 상거래 시 유의사항

1. 비즈니스 관계

- 미국의 비즈니스 문화는 효율 지향적이고 자금의 유통에 따라 움직인다는 특징을 보임. 미국의 유명한 격언인 '시간은 돈이다'라는 말은 누구도 철저히 준비되지 않았거나 투자 수익을 입증할 수 없는 사업 기회로 낭비할 시간이 없다는 것을 의미함. 이는 미국인들에게 있어 성공을 이끄는 것은 지위나 나이가 아니라 열심히 일하는 것이라는 믿음에 바탕을 두고 있음을 나타냄
- 미국에서는 산업, 지역 또는 회사 역사에 따라 사회 및 비즈니스적인 계층 구조가 수직적이거나 평면적일 수 있음. 따라서 계층적 차이에 대한 존중은 다를 수 있으므로 조직 내의 참여하는 모든 구성원의 직위를 알아보는 것이 좋음. 미국 내 비즈니스적 의사결정은 조직 내에서 잘 정의된 프로세스인 경우가 많음. 최종 결정은 일반적으로 최고 권한을 가진 사람이 신속하게 내리지만, 나이나 직위에 관계 없이 누구나 회의나 의사결정 과정에서 자신의 의견을 표출하는 것을 환영함
- 지속적이고 성공적인 비즈니스 관계를 구축하기 위해 개인적인 관계를 발전시킬 필요는 없음. 미국인들은 일반적으로 개인적인 관계를 구축하려고 노력하기 보다는 제품, 서비스, 프로젝트, 또는 기대되는 수익 및 비즈니스 협력의 질에 더 관심이 있음
- 미국은 개인주의 문화로, 개인적 친분의 유지 기간이 길지 않음. 처음 만났을 때 매우 친근하게 대하는 경우가 많으나, 반드시 친분관계를 발전시키고 싶다는 의미는 아닌 경우가 많음

2. 비즈니스 문화와 예절

- 미국인과 첫 미팅 시에는 성별에 상관없이 상대방의 눈을 마주치며 악수로 인사하는 것이 일반적임. 어느 정도 관계가 형성되었다면, 캐주얼한 인사도 무방함
- 눈을 똑바로 마주하고 미소를 지으며 확고한 악수를 해야 하지만, 파트너와 일정 거리를 유지하는 것이 존중하는 것임. 무조건적인 포옹은 하지 않는 것이 좋음
- 미국인들은 악수를 할 때 손을 너무 가볍게 잡으면 협상에 대한 의지가 없다고 생각하거나, 상대에 대한 이미지가 좋지 않다고 여기므로 손에 어느 정도 힘을 주고 잡는 것이 좋음
- 누군가를 처음 만날 때, 'Dr', 'Mr', 'Ms', 또는 'Mrs'와 같은 직함과 성으로 비즈니스 파트너를 부르는 것이 좋음. 비즈니스 미팅에서 상대방에게 이름을 사용하는 것은 일반적이긴 하지만, 상대방이 먼저 이름을 사용하거나 그렇게 하도록 기다리는 것이 좋은 매너임
- 상대방의 이름을 기억하지 못하면 예의를 갖추어 다시 물어보는 것이 좋음. 이름을 기억하기 어려우면

명함을 보고 부르거나, 이름 철자를 확인하여 메모 후 부르는 모습이 성의있게 보여짐

- 은행과 영업, 변호사 등 고위 관리자와 고객을 직접 대면하는 직원은 정장을 입는 경향이 있으나 IT 기업에서는 공식적인 복장 규정을 강요하지 않음. 복장은 기업이 속한 지역, 산업, 직위, 회사 문화, 고객, 사무실 환경 등에 따라 다름

3. 시간 개념

- 시간 엄수와 시간 관리는 미국 비즈니스 문화의 근본적인 가치일 정도로 중요하며, 지각은 상대방에게 큰 무례를 결하는 것으로 인식됨. 불가피한 이유로 지각을 하게 되었고, 이를 인지하고 있는 상황에서는 미국인 파트너에게 지연 사실을 알리고 정확히 언제, 몇 시간 또는 몇 분 후까지 회의를 연기하겠다고 제안해야 함
- 회의 시간은 사전에 정해져 있는 경우가 일반적이며, 회의의 분위기 또한 매우 진중함. 의제 선정은 매우 신중하게 결정됨. 그렇기에 미국인들은 할당된 시간 내에 회의의 모든 주제를 다룰 수 있도록 회의를 이끌어가는 것을 선호함
- 회의 시 주요 안건을 사전에 공유하며, 각 논의 주제별 시간을 배정한 후 정해진 스케줄에 따라 진행해야 함. 그렇지 않을 경우 미국인 파트너가 예정되었던 회의 시간 종료 후 다음 약속으로 이동하기 때문에 충분한 논의가 이루어지지 않을 가능성이 있음

4. 방문 시기

- 한국의 명절 연휴처럼, 미국 방문 시 추수감사절과 연말연시 기간은 피하는 것이 권장됨. 이 기간에는 대부분 오랜 기간 휴무에 들어가는데, 추수감사절의 경우 4-5일, 길게는 2주 정도 휴가를 떠나는 사람들이 많음. 연말연시에도 크리스마스와 연초를 묶어서 1주~2주간 휴가를 가는 경우가 많음. 생산업체들의 경우는 12월 23일경부터 1월초까지 전체 회사가 생산 업무를 중단하는 경우도 있음
- 미국은 100여 개 이상의 국가에서 이민을 온 사람들로 구성된 국가이기 때문에 출신국과 민족의 고유 명절을 지키는 경우가 많음. 특히 이민을 온 사람들이 주로 거주하는 대도시의 경우 이런 현상이 더욱 두드러져 대도시에 소재한 바이어와 이들의 고유 명절 기간을 전후해 미팅을 잡기가 쉽지 않음. 사전에 상대방의 명절을 확인하고 방문 시기를 제안, 결정하는 것이 바람직함

5. 비즈니스 선물

- 미국의 뇌물 방지 정책(Foreign Corrupt Practices Act)으로 인해 미국 파트너에게 선물을 제공하지 않는 것이 좋음. 현금 선물은 매우 부적절하며, 일부 미국 회사에서는 계약서나 내부 정책에 직원에게 어떤 형태의 선물도 제공해서는 안 된다고 명시되어 있음
- 비즈니스 파트너의 점심값을 지불하는 것도 부적절한 것으로 간주 될 수 있으므로 식사나 음료 등 호

의를 베푸는 것에 대한 세심한 주의가 필요함

- 미국은 다양한 인종과 민족이 거주하며, 종교의 다양성이 인정되기 때문에 성탄절과 할로윈 등 종교적 의미를 갖는 날에 선물을 하는 것은 바람직하지 않음. 오히려 연말과 연초, 한국의 명절 등에 기인하여 상대방에 대한 감사함을 기억하고 표현하는 것이 좋음

② 미팅 시 유의사항

- 미국인들은 업무 시 이메일을 많이 이용함. 다만, 이메일은 빠른 의사전달을 위해 보다 직접적이고 명확하고 효율적인 표현을 사용하며, 짧고 간단하게 요점을 전달해야 함. 이메일 외에 스카이프(Skype)와 줌(Zoom)과 같은 전화 회의 또는 영상 회의와도 같은 다른 형태의 의사소통에도 익숙함
- 미국인들은 개인공간의 개념을 중요시하기 때문에 상대방과 대화할 때는 최소 60~100cm의 거리를 확보해주는 것이 매우 중요함
- 토론 시 비즈니스에 대해 본격적으로 이야기하기 전에 날씨, 여행, 스포츠, 농담 등 편안한 환경을 조성하기 위한 가벼운 주제로 이야기를 나누는 것이 일반적임. 대부분의 미국인은 이러한 짧은 아이스 브레이킹 후에 회의 주제로 넘어가며 회의를 시작함
- 더 큰 협상 효과, 기대 마진을 얻기 위해, 미국 파트너가 가혹한 협상 조건을 제시하더라도 당황하지 않는 것이 중요함
- 회의 중 의견이 일치하지 않는 경우에도 처음부터 자신의 입장을 분명히 밝힘으로써 해당 이슈에 대한 협상을 전개할 수 있는 문화임
- 누군가의 의사진행, 말을 방해하는 것은 예의가 아님. 대화 또는 회의 중 중간에 끼어들어야 할 상황이라면, 반드시 그에 대한 사과 멘트를 하고 진행하는 것이 자연스러우며 이를 선호함
- 발표 중에는 주장을 뒷받침하기 위해 통계자료나 증거 등의 데이터를 사용하는 것이 좋음. 모든 문제에 대해 직접적이고 명확하며 투명하고 개방적인 내용과 자세로 표현하는 것이 중요함
- 회의와 발표 주제에 대한 준비와 관심을 나타내려면 상호작용, 참여, 집중력이 중요함. 미국인들은 비즈니스 미팅 시 침묵을 불편해하기 때문에 적절한 유머를 사용하면 불편함을 해소하고 상대방이 높이 평가되며 호평을 받을 수 있음
- 명함 교환에 대한 특정 제약은 없음. 자신을 소개하는 동안, 회의 시작 시 또는 떠날 때 교환을 함
- 최근 대부분의 기업인들은 이메일 메시지 템플릿의 서명 부분에 자신의 위치와 세부 정보를 표시하므로 명함의 필요성이 점점 줄어들고 있음. 또한 커뮤니케이션 매체인 링크드인(LinkedIn)이 비즈니스 컨택 포인트를 만나고 세부 사항을 전달하는 방법으로 기존의 명함을 대체하고 있음

㉠ 비즈니스 식사 및 기타 매너

- 식사 시간에 모임이 예정되어 있지 않다면 미팅이나 회의 중간에 간식을 먹는 것이 일반적임
- 점심이나 저녁 식사가 포함된 비즈니스 미팅은 흔하지 않음. 그러나 회의가 식사와 함께 진행되는 경우, 비즈니스 대화는 일반적으로 거의 즉시 시작되거나 모든 사람이 음식을 주문하자마자 바로 시작됨
- 음식을 먹을 때 입을 벌리면서 먹거나 소리를 내는 것은 대단한 결례임. 커피나 뜨거운 스프를 마실 때에도 소리를 낸다면 매너가 좋지 않다는 이미지가 각인될 수 있음. 음식물이 입에 남아있는 상태에서 말을 하는 것도 대단한 실례임
- 미팅이나 식사 중 전화를 받는 것은 삼가고, 반드시 받아야 하는 상황이라면 양해를 구하는 것이 좋음
- 미국을 비롯한 대부분의 영어권 나라에서는 상대방이 재채기를 할 때 “Bless you”라고 말해주는 문화가 있음. 이는 재채기를 하면 영혼이 빠져나가 신에게 간다는 오래된 인식이 있고 재채기가 나쁜 존재를 방어하기 위한 수단으로 쓰이기 때문에 주문처럼 신에게 빌었기 때문이라는 설도 있음. 본인이 재채기를 하는 경우 재채기가 나오기 전 “Excuse me”라고 말을 하고 재채기를 하고, 두 손으로 입을 막는 것이 아닌, 팔 안쪽에서 입을 가리고 재채기를 하는 것이 좋음

※ 제공되는 내용은 콘텐츠 관련 해외 정보에 대한 국민들의 이해를 높이기 위한 참고사항일 뿐 한국콘텐츠진흥원의 공식 견해가 아니며, 어떠한 법적 효력도 부여되지 않음을 알려드립니다. 또한 이 게시물에 수록된 자료는 2023년 10월 조사시점 기준이므로, 해외 국가의 정책 및 제도 등의 변화에 따라 업데이트가 필요할 수 있음을 알립니다