

## Генеральный Директор | 5 Май 2013

СТРАТЕГИЯ И РАЗВИТИЕ

# Как работать с китайскими партнерами

**На какие вопросы Вы найдете ответы в этой статье**

**Как найти поставщика в Китае**

**Как гарантировать стабильное качество поставок**

**Как вернуть деньги, если пришел бракованный товар**

**Как не допустить кражи Ваших технологий**

**Каких ошибок, типичных для российских предпринимателей, стоит избегать, сотрудничая с китайцами**

## Справка

**Алексей Романенко** окончил Дальневосточный государственный технический рыбохозяйственный университет (ДальРыбВтуз) по специальности «управление и перевозки на морском транспорте». Начал карьеру в 2002 году с должности директора предприятия «Пилон» по производству и продаже запчастей к портовым кранам. С 2006-го – руководитель группы компаний «Бизнес Азия». С 2008-го – эксперт-консультант бизнес-группы Syn-Tech в Китае и Гонконге, с 2012-го – Генеральный Директор компании Politech Supply Ltd. в Гонконге. Автор образовательного проекта «Боевая школа ВЭД».

**Группа компаний «Бизнес Азия»**

**Сфера деятельности:** консультирование и сопровождение деятельности компаний, занимающихся импортом из Китая

**Территория:** головной офис – в Шэньчжэне, другие офисы – в Москве, Владивостоке, Ухане, Ханчжоу

**Численность персонала:** 14

**Годовой оборот:** 100 млн руб. (в 2012 году)

До недавнего времени вести бизнес с китайцами казалось делом довольно затруднительным и хлопотным. В силу особенностей китайской политики работать в этой стране могли лишь крупные компании. Но за последнее десятилетие мир круто изменился. Благодаря Интернету, политическим и культурным переменам в Китае организовать поставки товаров из этой страны стало гораздо проще.

В этой статье я дам практические советы, как наладить взаимодействие с китайскими партнерами.

## Как найти поставщика в Китае

Обычно поиск партнера ведется через Интернет, на тематических выставках или с помощью фирм-посредников. Ни один из этих методов не гарантирует, что поставщик Вас не подведет. Поэтому советую перепроверять всю информацию, добытую из Интернета или полученную от посредника. Как минимум нужно лично участвовать в переписке и видеопереговорах, но лучше съездить на производство, чтобы увидеть все своими глазами.

Вот на что надо обратить внимание на переговорах с потенциальным партнером из Китая.

- **Адрес офиса компании** (город, улица, номер дома и офиса) и адрес производства. Если данных о производстве нет, скорее всего, компания – перекупщик. В моей практике был такой случай. К нам обратилась крупная российская компания, которой нужен был поставщик запчастей для грузовиков. Мы предложили нашего

проверенного партнера, однако нас обвинили в том, что мы завышаем цены: к тому времени компания самостоятельно нашла более выгодного контрагента через Интернет. Мы не поленились и проверили этого поставщика. Оказалось, что это мелкий автосервис по соседству с нашим офисом в Шэньчжэне – небольшой ремонтный бокс на три легковые машины и кабинет на четыре стола на задворках. Понятно, что ожидать от такого партнера стабильных поставок запчастей для грузовой техники не приходится.

- **Внешний вид производственных и офисных помещений.** Попросите прислать фотографии офиса (приемной и холла, желательно с вывеской с названием компании; рабочей зоны менеджеров по продажам), производства, складов, а также видеозаписи повседневной деятельности разных подразделений. Уточните ежемесячную производительность фирмы и объем отгружаемой продукции.
- **Другие клиенты.** Узнайте, с клиентами из каких стран сотрудничает потенциальный поставщик, попросите прислать фотографии предназначенной для них продукции.
- **Отношения поставщика с китайской таможней и с международными перевозчиками.** Выясните, по какому коду товарной номенклатуры ВЭД поставщик оформляет экспорт, какая по этому коду ставка возврата НДС; оформляет ли этот же товар по иным кодам; с какими перевозчиками работает.
- **Сравните уровень цен.** Если Вы нашли поставщика с помощью фирмы-посредника, проверьте, не завышена ли предложенная им цена. Запросите расценки напрямую у поставщика (ассортимент и количество товаров в запросе должны быть немного изменены). Цены, сообщенные посредником и поставщиком, не должны различаться. Однако не стоит забывать, что профессиональный посредник может договориться с китайцами о поставках по цене ниже той, что они предполагали изначально.
- **Профессиональный уровень менеджеров по продажам.** Выводы о профессионализме можно делать на основе того, как быстро они отвечают на Ваши вопросы. Этот критерий может быть определяющим, если Вам нужно выбрать партнера из двух-трех равнозначных: ведь профессионализм менеджеров – залог комфортного взаимодействия.

## Как обеспечить поставки качественного товара

Российские заказчики зачастую выбирают товары низкого качества, потому что они дешевле. Если Ваш приоритет – качество продукции, оградить себя от неприятностей поможет ряд действий.

- **Договор составьте на китайском языке.** Все пункты договора должны быть сформулированы однозначно. Это позволит избежать двоякой трактовки Ваших требований к качеству продукта. Дублирующим языком может быть либо русский (это оценят наши таможенники), либо английский – на Ваше усмотрение.
- **Укажите технические характеристики товара.** Приведу пример из практики. Наш клиент заказывал в Китае пружины. Первая партия показалась удовлетворительной, а во второй пружины оказались тверже, чем надо. Заказчик, как и полагается, снял брак на видео: взял образец из первой и второй партий. Детали подверглись одинаковому воздействию, после чего первая пружина вернулась в исходное состояние, а вторая – нет. После анализа ситуации выяснилось, что компания клиента сама изменила параметры заказа. Решив, что пружины из первой партии с четырьмя витками слишком твердые, он заказал пружины из того же материала, но с тремя витками, ожидая, что они будут мягче. Однако результат оказался обратным – пружины стали менее гибкими и утратили способность восстанавливать форму после сжатия. В этом случае вина лежит на заказчике.
- **Утвердите образцы товара.** Попросите поставщика предоставить образцы нужного качества и сохраните их. С помощью фото- и видеосъемки зафиксируйте свойства товара и основные характеристики конкретного поставщика (должны быть видны упаковка, логотипы, адреса).
- **Контролируйте процесс производства и отгрузки товаров.** Качество китайских товаров не может быть стабильным, так как применяется ручная сборка (в лучшем

случае используются полуавтоматические станки с ручным управлением). Пример – сборка кондиционеров под маркой Electrolux. В огромном цеху – длинные конвейеры, их обслуживают молодые рабочие. Каждый выполняет одну операцию: прикручивает какую-то деталь к корпусу, закачивает фреон из баллона или завинчивает крышку. Качеством никто не озабочен. Поэтому контроль над всеми этапами производства обязателен. Вам придется либо иногда летать в Китай, либо предусмотреть должность наблюдателя за производством – сотрудника технического отдела, который сможет заметить отклонения от нормы.

- **Включите в договор пункт об ответственности сторон.** На практике предъявить претензии поставщику и тем более взыскать с него компенсацию сложно (см. ниже). Поэтому лучше оплачивать товар после того, как он получен и Вы убедились в его качестве. Но не помешает, если пункт об ответственности в договоре будет – на всякий случай.

## Как получить компенсацию за бракованный товар

Если возникли претензии к качеству товара, для разбирательств лучше всего ехать в Китай и пытаться договориться по-хорошему. В противном случае заставить китайцев вернуть деньги маловероятно, а на тамошние суды надежды почти нет. Помочь договориться может посредник, и то если у него налажены хорошие личные отношения с поставщиком.

Расскажу, как нам однажды удалось помочь российской компании. Она получила партию бракованной пленки для натяжных потолков – в пути она слиплась сильнее обычного и при разворачивании рулонов часть материала была испорчена. Мы пытались обсудить ситуацию по электронной почте, но получали ответ, что все сделано как надо. Телефонные звонки тоже ничего не дали. Мы поехали на завод в городе Хайнин, взяв с собой видеозапись, на которой был зафиксирован брак. Нас радушно приняли, и мы, следуя местному этикету, не стали сразу предъявлять претензии. Загрузили на компьютер менеджера видеозапись, а сами пошли на экскурсию по заводу. Традиция знакомства очень важна! Мы позволили произвести на себя впечатление масштабным производством и сытным обедом, поблагодарили за теплый прием, наговорили кучу комплиментов и распрощались, договорившись продолжить переговоры по телефону. Через неделю после визита завод согласился компенсировать только 70% бракованного материала (поскольку российская компания товар не вернула, китайцы сделали вывод, что она продолжает извлекать прибыль, хоть и с поправкой на брак). Но и такой результат стал возможен благодаря длительным связям с китайскими партнерами: компания для них выгодный клиент.

Иногда бракованный товар отправляется намеренно – чтобы содрать с клиента деньги. Возвращать партию в этом случае бессмысленно. Во-первых, это экономически неоправданно (цена пересылки выше себестоимости), а во-вторых, доказать в суде, скорее всего, ничего не удастся, ведь обманщик наверняка обезопасил себя пакетом документов. Помогут разве что переговоры. А для этого надо заранее копить аргументы – образцы качественного и бракованного товара, фотографии и видеозаписи бракованной партии, распечатки предварительных договоренностей о качестве и структуре заказа (договоры, приложения к ним, переписка в Skype или по электронной почте). Кстати, Ваш переводчик должен быть лично заинтересован в Вашем успехе. Известно много случаев, когда переводчик получал откат от китайцев за благоприятный для них исход переговоров.

## Что делать, если своровали Вашу технологию

Вероятность, что китайцы наладят нелегальное производство товаров по Вашей технологии, довольно высока. Можно вспомнить историю одной швейцарской компании. Она отправила на китайскую фабрику специалистов для наладки производства часов. Несколько инженеров ежедневно руководили процессом, контролировали качество и количество производимых и отгружаемых часов. Все было хорошо: себестоимость снизили, качество сохранили, прибыль повысили. Но через некоторое время на

европейском рынке появились копии этих часов с серийными номерами, которые либо дублировали номера уже выпущенных часов, либо еще не использовались. Качество было идеальным. Начав следствие, выяснили, что на той же фабрике по ночам китайские партнеры загоняли рабочих на конвейер в третью смену и выпускали копии продукции. После окончания следствия фабрику закрыли.

Чтобы не допустить клонирования товара, надо стараться, чтобы китайским партнерам было невыгодно Вас обманывать. Рассчитывать, что Ваши интересы защитит подписанный договор, не приходится. Старайтесь наращивать и поддерживать высокие объемы производства, заводите связи на китайском рынке, показывать партнерам, что ради работы с ними Вы отказываетесь от каких-то бонусов в работе с другими. Делайте упор на статус и доход: для китайцев они важны.

## Какие ошибки допускают российские предприниматели в работе с китайцами

**Не учитывают интересов китайских партнеров.** Китайцы будут соблюдать договоренности только до тех пор, пока им это выгодно.

**Рассчитывают на скидки и другие преференции.** Китайцев не удивить большим заказом, они привыкли заключать договоры на огромные суммы.

**При возникновении конфликтов надеются на закон.** Китай – коррупционная страна, честно отстоять свои позиции в суде практически нереально.

**Не следуют местным правилам.** Был случай, когда российский бизнесмен задержал зарплату рабочим фабрики и его захватили в плен. Ни полиция, ни консульство тому не помогли. Рабочие отпустили бизнесмена, только когда тот погасил все долги.

**Не стараются понять китайцев.** Если Вы планируете долго и серьезно работать с китайскими партнерами, стремитесь понять их менталитет. Изучайте историю, философию, политику Китая, отношения с соседями и европейскими державами.

### Еще по теме

- Статья «Как найти поставщика в Китае». Автор рассказывает о способах поиска завода-изготовителя, о том, какую помощь Вам окажут фирмы-посредники.
- Статья «Особенности работы с партнерами из Китая». Вы узнаете на какое время назначать переговоры, на каком языке общаться, какие сувениры дарить.
- Статья «Как российским компаниям извлечь выгоду из китайской экономики». Бизнесмены объясняют, в каких случаях выгодно налаживать производство в Китае.