

# אנגלית עסקית לרואי חשבון ויועצי מס

מאת: לורי אוברמן, מנכ"ל חברת Talking Business



לורי אוברמן

לקחת שליטה כבר בהתחלה ולהיצמד לסדר היום ובכך להגיע לידי קבלת ההחלטות בזמן שהוקצב לכך. על כן, מתבקשת הקדמה חזקה וברורה, וזאת יש לתרגל בעוד מועד. בתום כל פרק בדיון, יש צורך בסיכום, במיוחד במקרים בהם מדובר על נושא חשבונאי או מיסוי לא פשוט, על מנת שכולם יהיו "באותו העמוד". לקראת סוף הישיבה יתקיים סיכום כללי כדי שכולם ידעו מה סוכם, מה צריך להתבצע עד לישיבה הבאה, ומי אחראי לטיפול בכל נושא. מעבר לפרוצדורה, יש להתחסס לתרבות הדיון המקובל אצל השותף - באיזה ניסוח להעלות הצעות ולהגיב להצעות של אחרים, האם נהוג להתפרץ לדברים של מישהו אחר, כיצד להביע הסכמה, הסתייגות ואי-הסכמה מבלי לפגוע ברגשות האחר? בכלים אלה ובידע זה כדאי ורצוי להצטייד לניהול יחסים תקינים עם שותף זר לפני, במהלך וגם אחרי קיום ישיבת עבודה.

## מצגות [פרזנטציות]

מצוידים בים של נתונים חשבונאיים וחוקי המיסוי, חייבים למצוא דרך להעביר את המסר בצורה ברורה ומעניינת לשותפים שלנו בעת מצגת, ועוד באנגלית. יש כאלה שבכלל מסתככים עם מספרים (שמתם לב שכולם סופרים מספרים גדולים בשקט בשפת האם שלהם?) ונדרשת התיחסות מיוחדת לנושא זה הרבה לפני שקמים לתת את המצגת.

מעבר לפרומט "הקדמה-תוכן-סיכום" האסטרטגיה במצגת צריכה להתבסס על בחירה חכמה של סוגים שונים של שקפים, שמעבירים את המסר העיקרי שלכם באופן חד-משמעי. לפעמים פאי-צ'ארט יתאים, לפעמים טבלה של מספרים, ובמקרים אחרים גרף של קווים או עמודות יעשה את העבודה הכי טובה. תבדקו היטב את הכתוב בשקפים - טעויות כתיב באנגלית אינן מוסיפות לנו נקודות.

יש ללמוד לתאר מגמות, איכותן ועוצמתן, ובסוף המצגת כלי חשוב נוסף הוא היכולת לטפל בשאלות השותפים הזרים, נקודת תורפה אצל רבים. כמו בסעיפים הקודמים, המפתח הוא ידע ותרגול אשר בונים את הבטחון בתחום זה.

## מיילים

לא כולם נוסעים לחו"ל להשתתף בישיבות או לתת מצגת, אך כמעט כולם במשרד נדרשים לתקשר עם השותפים בחו"ל דרך המייל. חלים אותם הכללים כמו בנושא הישיבות, כלומר עם דגש על נימוסים והתיחסות לתרבות העסקית של השותף. אין ספק שישנם בין השותפים אנשי קשר איתם אפשר להיות פחות פורמאליים, אך אין לשכוח שהסגנון במיילים שלך מייצג את המשרד שלך, ועל כן יש להקפיד על סטנדרטים גבוהים באנגלית כפי שאתה מצפה מהמיילים היוצאים ממשרדך בעברית.

מטרת המייל היא העברת נתונים מקצועיים בצורה ברורה ביותר, דבר לא תמיד פשוט בתחום המקצועי שלנו, בוודאי לא באנגלית. החדשות הטובות הן שבמיילים, בעיקר פורמאליים, נהוג להשתמש במשפטים ובביטויים סטנדרטיים בחלקיו השונים. מדובר על משפטי פתיח (או מספר אופציות של פתיח) למייל, ועל ביטויים שמבשרים על חדשות טובות או לחליפין בשורות שליליות בתוכן המייל. אנו נדרשים ללשונו זהירה בעת כתיבת בקשה לקבלת מידע או סיוע מקצועי מהשותף בחו"ל, וישנה ביטויים לנושא זה. כמו כן, מעבירים מידע לשותף ומצפים קבצים בצורה מקצועית, ולסיימת נכונה למייל חשיבות רבה.

לכל המצבים האלה הסגנון המתאים ביותר באנגלית, בהם הידע והתרגול משפרים את רמת הכתיבה העסקית, ובכך מקדמים את מוניטין המשרד מול השותפים בחו"ל ■

רבות משרדי רואי החשבון הגדולים היום בארץ, אם לא כולם, מייצגים, או מיוצגים או קשורים בדרך זו או אחרת למשרד רואה חשבון בינלאומי שמרכזו בחו"ל. קשרים מקצועיים דו-כיוונים אלה מחייבים הערכות מיוחדות לצורך העברת מידע ודיווחים מצד לצד כאשר תקשורת זאת מתנהלת באנגלית. נושא זה איננו נוגע למונחים "הטכניים" בלבד, אלא להתנהלות בזמן השתתפות בישיבות עם השותפים, בעת ניהול משא ומתן איתם או במתן מצגת מקצועית מולם. כל זאת, בהתחשב בתרבות העסקית (בדרך כלל אמריקאית או אירופית) של השותפים מחו"ל. יתר על כן, עסקים ישראליים לא גדולים רבים סוחרים ישירות עם חו"ל, ויועץ המס שלהם נאלץ להתמודד לעתים עם מסמכים מסחריים, הובלה, מכס וביטוח כאשר הכל כתוב באנגלית.

האינטרנט הוא המקום בו נוכל למצוא פרסומים ועדכונים לגבי התפתחויות עסקיות בעולם, כולל מגמות בנושאים חשבונאיים ומיסוי, אך כאן נדרשת רמה בסיסית באנגלית בלבד בליווי מילון טוב כדי להסתדר. זאת איננה תקשורת דו-כיוונית ולכן לא נתיחס אליה.

## כנסים, סמינרים וארוחות עסקיות.

בעוד שההקשר המקצועי עוזר לנו להבין את תוכן הכנס או הסמינר אשר מתקיימים בחו"ל והעוסקים בניית דוחות פיננסיים או התפתחויות במיסוי בינלאומי, חוסר ידע באנגלית יכול להוביל לירידת בתועלת המפגשים החברתיים הנלווים. - בהפסקות הקפה, על ארוחות הצהריים או בלובי של המלון, למשל. ליזום שיחה עם אדם לא מוכר ועוד בשפה זרה איננו דבר קל ומחייב בטחון, תרגול ונסיון. כיצד צריכה להתנהל שיחת חולין? כיצד להגיב לדברי השני, כיצד להוביל את השיחה ולאן? על איזה נושאים, מעבר להקשר העסקי, מותר לדבר בכלל? מה נחשב לאישי מדי וחדיירה לפרטיות ומה נחשב לנושא לגיטימי לשיחה?

חלק מהתשובות לשאלות הנ"ל הן טכניות, ו-small talk מתורגל במרבית הקורסים לאנגלית עסקית, לפחות הטובים בהם. הצגה עצמית, יכולת לדבר על עצמך, תפקידך וארגוןך בצורה מקצועית זאת בהחלט התחלה טובה. בקשות מנומסות ותשובות מתאימות (חיוביות ושליליות כאחד) חשובות מאוד. ההקשבה הפעילה שלך אמורה להניב תגובות ראיות לשיחה שלו, וכך בונים קשרים עסקיים.

החלק האחר של התשובות לשאלות ששאלנו למעלה, כרוכה בידיעת התרבות העסקית מהאזור ממנו בא בר-השיח שלך, וזה נושא בפני עצמו, אך הכרחי לפני שיחה עם גורם עסקי זר.

כל האמור לעיל אכן תקף גם לגבי השותפים שלנו מעבר לים. ניתוח דוחות כספיים זה דבר שגרתי בתחומנו, אך צריך לדעת כיצד להתנהל מולם גם "אחרי המסרת", בעת שאנחנו מזמינים אותם או שהם מזמינים אותנו לארוחת צהריים או ערב. אין לזלזל בחשיבות עסקית של הקשרים שנוצרים במצבים חברתיים אלה, ובטחון ב-small talk יכול לעשות פלאים.

## ישיבות

מטרת הישיבות מול השותפים שלנו בחו"ל, גם אם מדובר על ישיבה "פנים מול פנים" או על וידאו-קונפרנס, היא קבלת החלטות מקצועיות על בסיס נתונים מורכבים, וכל זאת באנגלית כמוזן. על כן, חשיבות גדולה בהבנה לא רק של השפה אלא של הפרוצדורה של ישיבות בתרבות העסקית אירופאית ואמריקאית כדי שנוכל להתאים את עצמנו לנוהל שלהם. ידע זה חיוני כי חלק מהישיבות בוודאי יתקיימו אצלנו, ועליו לאמץ את השיטה הבינלאומית הנדרשת.

כדי להבטיח את יעילות הישיבה, על היו"ר או מי שהזמין את הישיבה