

# **Utmaningar med export till Ryssland**

Alexandra Bäckman

Examensarbete / Degree Thesis  
Företagsekonomi / Business Administration

2014

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	4955
Författare:	Alexandra Bäckman
Arbetets namn:	Utmaningar med export till Ryssland
Handledare (Arcada):	Ann-Christine Sved
Uppdragsgivare:	
<p>Sammandrag:</p> <p>Ryssland är en mycket viktig handelspartner för Finland och därmed är det viktigt att samarbeta och sträva till att upprätthålla en bra relation med Ryssland. Trots att Ryssland ligger granne med Finland, skiljer sig ländernas kulturer avsevärt. Förutom kulturen finns det en hel del andra utmaningar som finska företag kan stöta på vid export. Syftet med detta examensarbete är att undersöka dessa olika utmaningar som finska företag kan stöta på vid export till Ryssland. I teoridelen av arbetet tar jag upp kulturen, korruptionen, risker, förhandlingssättet, förtullningen, förtullningsprocessen, dokument och olika certifikat. I slutet av arbetet presenteras resultaten av undersökningen samt rekommendationer på hur vi finländare kan bli bättre på handeln med Ryssland. Undersökningen är en kvalitativ studie där jag intervjuade fyra personer med erfarenhet av handel med Ryssland. Intervjuerna var av ostrukturerad form, där jag ställde några huvudfrågor och några följdfrågor. Förutom intervjuerna har jag använt mig av böcker, nyhetsartiklar och internet för att nå nödvändig teori till undersökningen.</p>	
Nyckelord:	Utmaningar, Kultur, Export, Förtullning, Dokument, Certifikat, Ryssland
Sidantal:	62
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Business Administration
Identification number:	4955
Author:	Alexandra Bäckman
Title:	Challenges with export to Russia
Supervisor (Arcada):	Ann-Christine Sved
Commissioned by:	
<p>Abstract:</p> <p>Russia is a very important business partner to Finland and that is why it is important to strive to maintain a good relation with Russia. Although Russia is a neighbouring country to Finland, its culture is considerably different from the Finnish culture. In addition to the culture, there are many other challenges that Finnish companies may face when exporting goods to Russia. The purpose with this thesis is to examine all these challenges that Finnish companies may face when exporting goods to Russia. In the theoretical part I deal with topics like culture, corruption, risks, business procedures, customs, customs clearance process, documents and certificates. In the end of the thesis I present the results of this survey and recommendations how we Finns could improve trade with Russia. The study is a qualitative study in which I interviewed four people with experience in trading with Russia. The interviews were of unstructured form, I asked some key questions and some follow-up questions. In addition to the interviews, I have used books, news articles and internet to achieve the necessary theory to the study.</p>	
Keywords:	Challenges, Culture, Export, Customs Clearance, Documents, Certificates, Russia
Number of pages:	62
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Liiketalous
Tunnistenumero:	4955
Tekijä:	Alexandra Bäckman
Työn nimi:	Venäjän viennin haasteet
Työn ohjaaja (Arcada):	Ann-Christine Sved
Toimeksiantaja:	
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Venäjä on tärkeä kauppakumppani Suomelle ja näin ollen on erittäin tärkeää tehdä yhteistyötä ja pyrkiä ylläpitämään hyvät suhteet Venäjään. Vaikka Venäjä on Suomen naapurimaa, on maiden kulttuureissa isoja eroja. Kulttuurin lisäksi on paljon muita haasteita joihin suomalaiset Venäjän vientiä harjoittavat yritykset voivat törmätä. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tutkia erilaisia haasteita Venäjän viennissä, joihin suomalaiset yritykset voivat törmätä. Teoriaosiossa käsittelen kulttuurin, korruption, riskit, menettelytavat, tullauksen, tullausprosessin, dokumentit ja erilaiset sertifikaatit. Työn lopussa esittelen lopputulokset ja annan suosituksia siitä, miten me suomalaiset voisimme kehittyä Venäjän kaupan käynnissä. Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus jossa haastattelin neljää Venäjän kaupan kokemusta omaavaa henkilöä. Haastattelut olivat jäsentymättömässä muodossa jossa kysyin muutaman pääkysymyksen ja muutaman jatkokysymyksen. Haastattelujen lisäksi olen käyttänyt kirjoja, uutisartikkeleita ja internetiä löytääkseni tarvittavan teorian tutkimukseen.</p>	
Avainsanat:	Haasteet, Kulttuuri, Vienti, Tullas, Dokumentit, Sertifikaatit, Venäjä
Sivumäärä:	62
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	

# INNEHÅLL

<b>1</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>7</b>
1.1	Problemformulering.....	9
1.2	Syfte.....	10
1.3	Forskningsfrågor.....	10
1.4	Avgränsning.....	10
1.5	Definitioner.....	11
1.6	Metodik.....	11
<b>2</b>	<b>Teori.....</b>	<b>12</b>
2.1	Ryska kulturen.....	12
2.1.1	<i>Hofstede</i> .....	12
2.1.2	<i>Korruptionen</i> .....	15
2.1.3	<i>Risker</i> .....	15
2.1.4	<i>Förhandlingssättet</i> .....	16
2.2	Beakta vid export till Ryssland.....	19
2.2.1	<i>Förtullningen</i> .....	19
2.2.2	<i>Förtullningsprocessen</i> .....	20
2.2.3	<i>Tulltariffen</i> .....	21
2.2.4	<i>Dokument</i> .....	21
2.2.5	<i>Certifiering</i> .....	22
<b>3</b>	<b>Metodik.....</b>	<b>24</b>
3.1	Metoder.....	24
3.1.1	<i>Kvantitativ metod</i> .....	24
3.1.2	<i>Kvalitativ metod</i> .....	25
3.2	Val av metod.....	26
3.3	Den empiriska undersökningen.....	27
<b>4</b>	<b>Resultat.....</b>	<b>28</b>
<b>5</b>	<b>Analys och Diskussion.....</b>	<b>31</b>
<b>6</b>	<b>Slutsatser och rekommendationer.....</b>	<b>32</b>
	<b>Källor.....</b>	<b>34</b>
	<b>Bilagor.....</b>	<b>37</b>
6.1	Bilaga 1, Försäkran om överensstämmelse.....	37
6.2	Bilaga 2, GOST R certifikat.....	38
6.3	Bilaga 3, Intervjufrågor på svenska.....	39
6.4	Bilaga 4, Intervjufrågor på finska.....	40
6.5	Bilaga 5, Transkribering av intervjuerna.....	41

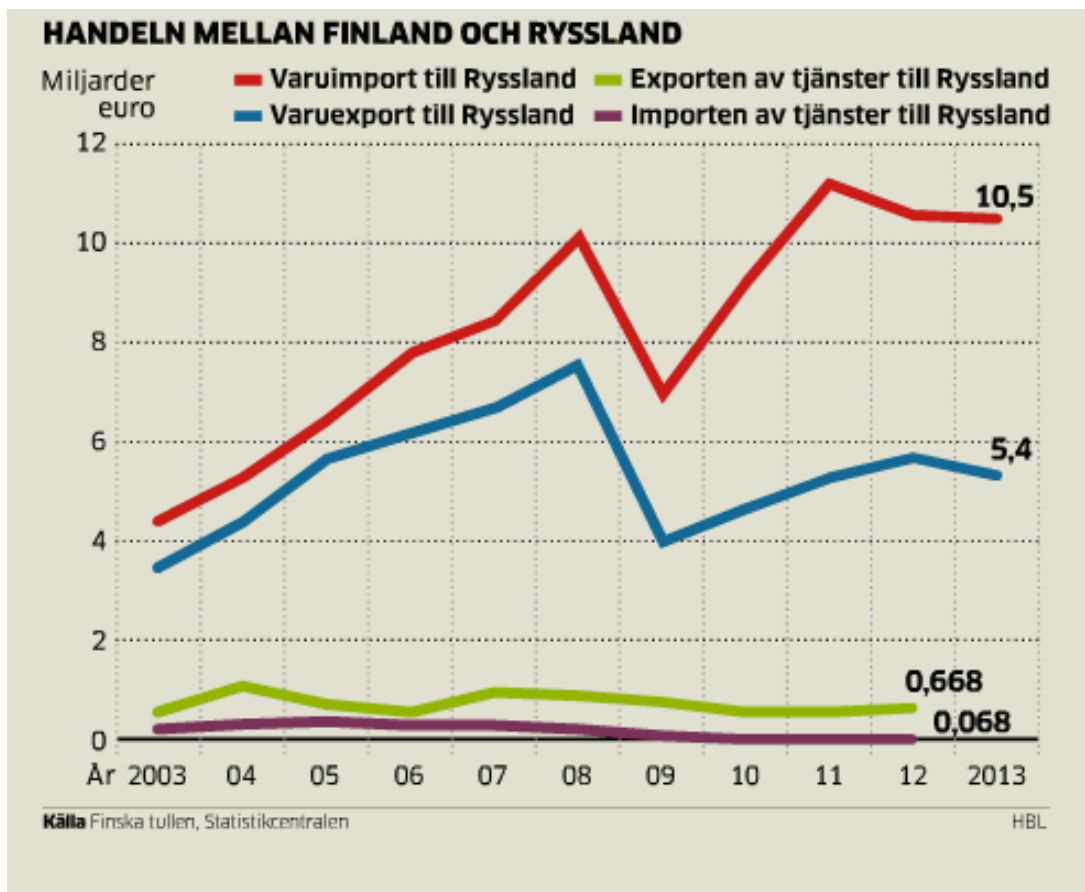
## FIGURER

Figur 1. Handeln mellan Finland och Ryssland (bilden tagen från HBL, 29.4.2014).....	8
Figur 2. Jämförelse av Rysslands och Finlands kulturdimensioner (uppgifterna från The Hofstede Centre).....	13

## 1 INLEDNING

Samarbetet mellan Finland och Ryssland är mycket viktigt med tanke på handeln mellan dessa två länder och målet är att Finland agerar i goda och bilaterala relationer med Ryssland, att det finska näringslivet har bra förutsättningar för verksamhet i Ryssland och att Finland fungerar som exempel för relationerna mellan Ryssland och EU. Man ordnar regelbundna möten med Rysslands trafik- och kommunikationsministrar för att kunna nå dessa mål. Samarbetet inom trafikområdet grundar sig på fördrag som har uppdaterats och förnyats för att svara dagens krav. EU, Ryssland och Norge har dessutom ett partnerskap gällande gränsöverskridning som omfattar transport och logistik. Syftet med detta samarbete är att främja trafikförbindelserna, logistiken, den internationella handeln och att skapa ekonomisk tillväxt genom att fokusera på ett regionalt och nationellt projekt. (Kommunikationsministeriet)

Mitt examensarbete handlar om utmaningar som finska företag råkar ut för vid export till Ryssland. Enligt statistik från tullen är Ryssland det tredje största exportlandet. Till slutet av november 2013 exporterades det varor från Finland värt ca 5,4 miljarder. Det var 6 % mindre än samma tid år 2012. Vi exporterar mest varor som t.ex. kemiska ämnen, industriella maskiner, elektroniska apparater och papper. (SVKK, Venäjä on suurin kauppakumppanimme. 2013) Figur 1 nedan visar varuimport och – export samt importen och exporten av tjänster under åren 2003-2013.



Figur 1. Handeln mellan Finland och Ryssland (bilden tagen från HBL, 29.4.2014)

Det förändrade politiska läget utgör också en utmaning för Finlands export till Ryssland. Den 7 augusti 2014 kom Ryssland med ett importförbud som förbjöd importen i ett års tid av b.l.a. kött, mjölk och mjölkprodukter, frukt, grönsaker och fisk från EU, USA, Australien och Norge. Tretton dagar senare meddelade Ryssland att förbudet inte gäller laktosfria mjölkprodukter och sättpotatis. Konsekvenserna med Rysslands motsanktioner är mindre efterfrågan, vilket b.l.a. leder till minskade producentpriser och lönsamhet. (Finansministeriet s. 8)

I mitt examensarbete kommer jag först att beskriva den ryska kulturen, eftersom den ryska kulturen skiljer sig mycket från den finska kulturen och därför är en utmaning i sig. Därefter kommer jag att beskriva olika processer samt dokument som är viktigt att känna till, för att man skall kunna förstå vilka utmaningarna finska företag kan stöta på vid export till Ryssland. I slutet av mitt examensarbete kommer jag med tips för hur företagen i Finland kan bli bättre på interaktionen. Examensarbetets mening är att främja den finska handeln med Ryssland. Genom att läsa detta examensarbete och de rekom-



mendationer jag kommer med i slutet av arbetet, skall finska företag få bättre kunskap om förtullningen, gränsformaliteter, den ryska kulturen samt bättre klara av förhandlingar med ryska affärspartner. Jag har valt att skriva mitt examensarbete om utmaningarna med export till Ryssland, för att jag i framtiden skulle vilja jobba inom handeln med Ryssland. I och med att jag skriver mitt examensarbete om detta ämnesområde, får jag en stark kännedom om hur samarbetet mellan finska företag och Ryssland fungerar idag.

## **1.1 Problemformulering**

Det finns en hel del utmaningar som finska företag möter på vid export till Ryssland. Utmaningarna kan vara allt från kulturella utmaningar till politiska hinder och byråkratiska processer. Eftersom Ryssland är en viktig handelspartner för Finland, är det viktigt för oss att vara intresserade och ha kunskap om den ryska kulturen, olika processer och dokument som behövs vid export till Ryssland.

## **1.2 Syfte**

Den ryska kulturen och normen avviker enormt från den finska och eftersom Ryssland inte hör till EU, är det en hel del saker som man bör tänka på vid export till Ryssland. Ryssland är en av våra viktigaste affärspartner och därför krävs det goda kunskaper i hur man skall förhandla med ryssar. Syftet med mitt examensarbete är att undersöka olika utmaningar som finska företag stöter på vid export till Ryssland.

## **1.3 Forskningsfrågor**

Som huvudforskningsfråga har jag valt att ställa frågan:

1. Vad finns det för utmaningar vid handel med Ryssland?

Som underfråga har jag valt följande:

1. På vilket sätt kan vi bli bättre på handeln mellan Finland och Ryssland?

## **1.4 Avgränsning**

Jag har avgränsat mitt arbete till företag i Finland, som exporterar varor till Ryssland. I mitt arbete har jag valt att studera hurdana utmaningar logistiken bär med sig vid export av varor till Ryssland. Jag kommer att beskriva kulturen och hur förhandlingarna sker och så kommer jag i den avslutande delen att komma med rekommendationer för hur finska företag kan bli bättre på interaktionen. Jag har valt att inte undersöka importen från Ryssland, fester och högtider i den ryska kulturen samt det ryska språket.

## 1.5 Definitioner

### **GOST R-certifiering**

En bekräftelse på att varan uppfyller de ryska säkerhetskraven. Behövs vid export till Ryssland, rysk handel och försäljning i Ryssland. (Markinvest Oy)

### **TIR**

Ett lagligt transiteringssystem m.h.a. vilket varor förflyttas oavbrutet under tullmyndigheternas övervakning. (Tullen)

### **PROFORMA**

Proforma är en skriftlig faktura som försäljaren gör till köparen före eller då köpet fastställs. I proforma fakturan finns det slutliga priset för köpet angett. Proforma fakturan behövs vid tullklarering och vid ansökning om licens, då det inte finns en handelsfaktura. (E-conomic)

## 1.6 Metodik

Mitt examensarbete består av en kvalitativ undersökning i form av intervjuer. Jag intervjuade fyra personer som jobbar på ett finskt företag som exporterar varor till Ryssland. Intervjupersonerna arbetar endera med uppgifter som berör handeln med Ryssland eller sedan har de flera års erfarenhet av dessa uppgifter. I mitt examensarbete använde jag mig av både primär och sekundär data. Förutom intervjuerna använde jag mig av olika böcker skrivna om den ryska kulturen, förhandlingssättet samt handeln och export. Som sekundär data använde jag en del tidningsartiklar och andra nyheter. Till mitt arbete lämpade sig sekundär data bra och intervjuernas resultat, d.v.s. hur det i praktiken fungerar, var det viktigaste jag ville komma fram med i min slutsats.

## 2 TEORI

Teoridelen består av två delar. I den första delen tar jag upp kulturen, Ryssland sett enligt Hofstedes kulturdimensioner och en jämförelse av dem med Finland samt korruptionen, risker och det ryska förhandlingssättet. I den andra delen tar jag upp vad som är viktigt att tänka på vid export till Ryssland, förtullningen, olika dokument, avtal och certifiering.

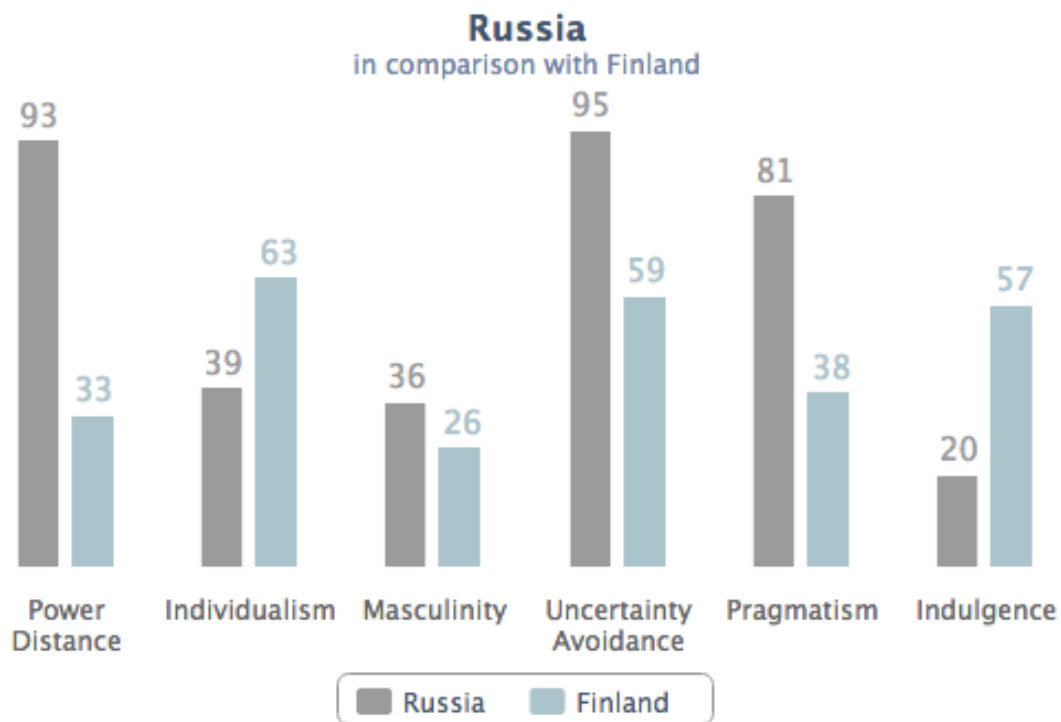
### 2.1 Ryska kulturen

Trots att Ryssland ligger granne med Finland, skiljer sig ländernas kulturer avsevärt. I dag stöter vi ofta i Finland på den ryska kulturen p.g.a. turismen och en global affärsmiljö. Många finländare har ryska kunder, arbetskollegor eller grannar och därför är det bra att veta från hurdan kultur dessa människor kommer ifrån eftersom kulturskillnader ofta kan leda till missförstånd och förvirring. Man tänker sig ofta den ryska kulturen som farlig eller som en svår kultur och därför är det för många en utmaning att lära känna till kulturen bättre. Många finländare har dessutom historiska bördor som också har bidragit till en kall attityd mot Ryssland. Utveckling och internationaliseringen förändrar kulturskillnaderna, men det finns inte två identiska kulturer. För att två kulturer skall kunna samarbeta behövs det förståelse i hur olika kulturer har uppstått. ( Parikka 2007 s. 7-9)

#### 2.1.1 Hofstede

Geert Hofstede var en holländsk socialpsykolog. Han blev internationellt känd för att ha utvecklat den första empiriska modellen för kulturella ”dimensioner” av den nationella kulturen. (The Hofstede centre, a)

Modellen består av fem dimensioner: maktjäms, individualism/kollektivism, maskulinitet/femininitet, osäkerhetsundvikande och tidsuppfattning. Med modellen förknippas olika kulturer ihop enligt hur liknande eller olika de är. Hofstedes startpunkt var att alla kulturer har samma grundproblem. Med modellen grupperades liknande kulturer till kluster som fungerade som ett verktyg för företagsledningen. Med hjälp av verktyget kunde företagsledningen sedan använda sig av liknande ledningsmetoder och incitamentsprogram i länder som grupperades i samma kluster. (Parikka s. 16-19)



Figur 2. Jämförelse av Rysslands och Finlands kulturdimensioner (uppgifterna från The Hofstede Centre).

Figur 2 illustrerar en jämförelse av Rysslands och Finlands kulturdimensioner. I denna figur finns inte tidsuppfattningen med, men istället finns det en jämförelse av pragmatismen och njutningen med. Figuren visar att maktjämsen i Ryssland är mycket högre än i Finland, likaså maskuliniteten osäkerhetsundvikandet och pragmatismen. Däremot är individualismen och njutningen högre i Finland. (The Hofstede Centre, b)

Med maktdistans avses i vilken grad de svagare medborgarna i ett samhälle accepterar och förväntar sig att makten fördelas ojämnt. Med individualism avses den grad för hur individer förväntar sig att ta hand om sig själv och sina närmaste familjer. Kollektivism är motsatsen till individualism d.v.s. ett kollektivistiskt samhälle är tätt sammansvetsat och där förväntar sig individen att avlägsna släktingar eller medlemmar av olika grupper kan ta hand om dem i utbyte mot okritisk lojalitet. Med maskulinitet menas den grad samhället hur mycket man föredrar s.k. hårda värden som prestation, hjältemod, själv-säkerhet, framgång och materiella belöningar. Dimensionen osäkerhetsundvikande anger graden för när medlemmarna av ett samhälle känner sig osäkra och tvetydiga. Med pragmatism mäter man hur människor i det förflutna samt idag relaterar faktumet att mycket som händer och sker runtom oss inte går att beskriva eller att förklara. Den sista dimensionen njutning står för hur fritt samhället tillåter individerna att njuta av livet och ha roligt. (The Hofstede Centre, c)

Som exempel har jag valt att ta upp hur de två första dimensionerna uppkommer i Ryssland, valde jag att berätta mera om de två första dimensionerna ur Hofstedes empiriska modell. Enligt Parikka har ryssarna en negativ inställning mot makt och enligt senaste undersökningar har det visat sig att folket inte tror på maktinnehavarna och håller dem mera som främmande eller t.o.m. som fiender. Maktdistansen är stor i Ryssland. Man både förväntar sig och godkänner maktdistans t.ex. på arbetsplatser där arbetarna förväntar sig mycket specifika handlingsregler. Det är fortfarande svårt för underordnade att fatta beslut eftersom de är ovilliga att ta initiativ. Detta leder till att ledaren måste samarbeta intensivare med sina underordnade än vad en ledare i väst behöver göra. Ett annat drag som bevisar en hög maktdistans i Ryssland är hård disciplin och lågmäld uppfostring i hemmen. Enligt Parikka är läraren i skolan en sorts ”guru” som delar med sig sin visdom från ett opersonligt perspektiv. Av eleverna förväntas däremot att ta initiativ i klassen. Ryssland har en stark kollektivism. Exempel på vad ett kollektivistiskt tankesätt leder till är ryssarnas sätt att försköna saker och ting. I Ryssland tar man t.ex. på arbetsplatsen endast ansvar för gemensamma saker, som går att dela på. Finska företag har märkt att incitamentsystem i företag har fått stölderna att försvinna och arbetarna har fått bonus av att svinnet har minskat. Det är också mycket vanligt att man försöker undvika ansvar och det syns b.l.a. i de stora pappershögarna på ledarnas bord då vanligtvis underordnade i Finland skulle sköta dessa saker. Korruptionen har också sina rötter i det kollektivistiska tänkandet. En tjänsteman i Ryssland tänker att han måste få sin del

av en annan operatörs produktion, eftersom allting skall delas till en viss del. Korruptionen får också mera livskraft att den höga maktdistansen som diskuterades tidigare och man kan säga att Ryssland lever enligt korruptionens logik d.v.s. som Parikka uttrycker saken ”korruptionen ligger så djupt i samhället, att utrotningen av den skulle vara samma sak som att förbjuda användningen av antidepressiva läkemedel för finländare”. (Parikka s. 20-56)

### **2.1.2 Korruptionen**

Korruptionen i Ryssland har spridit sig på ett brett område och man har erkänt korruptionen som ett problem. De senaste åren har korruptionen ytterligare blivit djupare och starkare. En stark korruption leder till långsam utveckling för landet och möjliggör inte en effektiv användning av landets statliga medel. Inom utbildningen märks korruptionen i medborgarnas ojämna ställning. Trots att presidenter tagit korruptionen som ett viktigt tema under deras presidentperiod, har resultaten varit svaga. Nu har man spekulerat att korruption uppkommit inom försvarsmakten och man har försökt ingripa med att tvinga tjänstemännen att rapportera om deras inkomster och investeringar. Ryssland har inte heller godkänt alla internationella avtal mot korruption och landet rankades på 133 plats bland 176 länder på Transparency Internationals korruptionsindexlista år 2012. (Finlands Ambassad 2013)

### **2.1.3 Risker**

Det finns risker för företag och investering i alla länder och Ryssland är inget undantag. Riskhanteringskulturen är ännu okänd i Ryssland och tills vidare har försäkringsbranschen, storföretagen och västerländska investerare bäst kontroll över riskhanteringen. Finländare har vågat ta chansen och utnyttja den ryska marknadens växande potential. Det lönar sig dock på förhand att ta reda på riskerna så man är beredd på vad som kan komma emot. Det kan vara frågan om vad som helst eftersom också samhällets olika problem speglar sig i företagsvärlden. (Parikka s. 381-384)

Problemen många företag har svårigheter med är myndigheternas byråkrati, lagstiftningens brister, beskattningens komplexitet, tullens långsamma agerande samt att hitta tillförlitliga affärspartner. Inte heller organiserad brottslighet och korruption som fortfarande sitter djupt speciellt i bank-, administrations- och industrisektorn, gör det lätt för företag att etablera sig på den ryska marknaden. (Parikka s. 382)

Olycksrisken är också större än i Finland p.g.a. gatornas, byggnadernas och fabrikernas säkerhet är dålig. Dåliga vägar kan leda till skador i fordon eller fallande is från taken kan orsaka olyckor, då man inte sköter om att putsa taken på vintrarna på samma sätt som i Finland. I Ryssland har man också en dålig kännedom för trafikregler. Detta är ett resultat igen en gång av korruptionens påverkan. I Ryssland kan man nämligen få körkort utan att man har gått i bilskola och det leder till att man inte i något skede kontrollerar trafik kunskaperna. Mutor är också ett sätt att få körkort fastän man misslyckas i körprovet. Tack vare korruptionen fungerar mutor oftast också då man blir fast för rattfylleri och ibland kan det räcka med lite flört.

Vid olycksfall är man dock mycket sträng gällande lagstiftningen och det kan ta upp till åtta timmar innan man löst vem som orsakade olyckan. Skulden hamnar oftast på den utländska parten, eftersom man tänker att denne har bättre betalningsförmåga och försäkring. Ytterligare en bidragande orsak till olycksfallen är korruptionens påverkan på besiktningen. Det finns många fall där själva bilen aldrig besökt besiktningstationen utan endast pappren. Transportrisken finns fortfarande trots att stöld och röveri av gods har minskat sen 1990-talet då situationen var som värst. Svinn i samband med transporter är dock fortfarande vardag. Risker som är associerade med stöld av gods, har i dagens läge oftast att göra faktureringen, då det exporterade godset inte stämmer med fakturan. (Parikka s. 383, s. 107-111)

#### **2.1.4 Förhandlingssättet**

Kontakter är det viktigaste som man behöver då man vill utvidga sin verksamhet till den ryska marknaden. I Ryssland talar inte alla affärsmän engelska och den bästa kontakten



skapas då man förhandlar på ryska. Det räcker dock med en kort mening, ett uttryck eller en snutt av en rysk sång för att visa sitt intresse för Ryssland och det ryska språket. Ryska språket hjälper också med att förstå affärspartnern vid förhandlingar och ge en djupare bild i hur denne tänker. Det lönar sig att ge en positiv bild av sig själv som är fördomsfri och vänlig fastän man inte kan språket, då man vill skapa kontakter i Ryssland. Talspråket är i affärsvärlden av en mycket artig stil, vilket vi finländare i mellan anser påträngande. Vi finländare är också vana med att man inte får avbryta när någon talar, men det är helt vanligt i Ryssland och anses inte alls vara oartigt. Det är vanligt att man vid förhandlingar värmer upp med s.k. small talk. Då är det lämpligt att tala om ämnen som är neutrala som t.ex. sport, hobbyn, resor, barn och semestrar. (Haapaniemi, Mira et al. 2003 S. 29-42)

När man idkar handel med Ryssland är det bra att veta hurdana typs människor man har att göra med. Man kan dela in de ryska handelsmännen i s.k. nya och gamla handelsmän d.v.s. de nya är av den yngre generation och de gamla av den äldre generationen. Det är oftast lättare att skapa kontakter med den yngre generationen eftersom de inte har erfarenhet av att jobba på Sovjettiden och är förtroga till en västerländsk stil att förhandla. De har också oftast lättare att införa nya vanor och tala ett främmande språk än vad den äldre generationen av handelsmän har. Den äldre generationen har i sin tur arbetserfarenhet av en administrativ och växlande miljö under Sovjettiden och har därmed varit tvungna att förändra sina vanor så det passar in i dagens verksamhet. Den äldre generationen av handelsmän är oftast mycket försiktig med att fatta beslut och de tar god tid på sig vid förhandlingar. De har dock en mer omfattande mängd kontakter än den yngre generationen har och det är deras fördel eftersom kontakterna spelar en mycket viktig roll i affärsverksamheten i Ryssland. (Pavlovshaya 2011 s. 249-253)

Affärsetiketten i Ryssland utvecklas fortfarande. Etiketten påverkas av förrevolutionära aspekter, Sovjettiden och delvis av det västerländska sättet. Man måste komma ihåg att det sker snabba förändringar i affärslivet i Ryssland och att någonting som skedde för tio år sedan inte skulle ske idag. När man gör en affärsresa till Ryssland lönar det sig att sköta informationsflödet med fax eller e-post, eftersom den vanliga snigelposten är mycket opålitlig. Man bör dock tänka på att personen man är i kontakt med inte oftast är den person man förhandlar med i sista hand. Det lönar sig också att ta kopior på sina e-postmeddelanden, för det kan hända att man hamnar ordna någonting på platsen som

man redan trodde att var bestämt. Man skall också sätta upp klara mål för sin affärsresa. Man skall skriva korta och klara mail med bara viktig information eftersom engelskan kan vara knagglig för många ryska affärspartner och det uppskattas alltid om man kan skriva mailen på ryska. I Ryssland är alla dokument bara en formalitet, som igen i Finland betraktas som mycket viktiga. Man ignorerar texten som står på dokumentet och i vissa fall kan det t.o.m. hända att ingen läser dokumentet. (Pavolvshaya s. 253-255)

I Ryssland är tidsuppfattningen lite annorlunda än i Finland och kommer man 10-15 minuter sent är det helt acceptabelt. Ett möte brukar också räcka längre än vad man planerat eftersom förhandlingsstilen är lugn, ordspråket sakta men säkert kan man säga beskriver ganska bra handlingssättet i Ryssland, så det lönar sig att lämna bra med tid mellan möten så man inte är tvungen att gå då man just kommit till saken. Man presenterar vanligtvis mötespersonerna i avtagande ordning och om det finns kvinnliga deltagare presenteras de först oberoende av rang. En utländsk affärsman presenterar först sig själv och sitt team och berättar också varför de kommit och vilka avtal som skall diskuteras eller göras. Eftersom status fortfarande spelar en stor roll i affärslivet i Ryssland är det bra att ha med sig sina ”förgyllda” visitkort och klä sig i mörk kostym. En affärspartner som delar ut sitt visitkort betraktas som pålitligt och ger en positiv bild till den ryska affärspartnern. På möten brukar man skaka hand med alla som deltar också varje gång man möts ifall mötet utspelar sig på flera dagar. Man skakar också hand med kvinnliga affärspartner, men bara första gången man möts. Ibland kysser männen även en den kvinnliga kollegan på handen, med vilket man vill visa att man respekterar kvinnan snarare än underskattar. Sittordningen vid ett möte går enligt ranking, ledaren sitter vid ena änden av bordet och närmast ledaren de följande i rang. Trots hierarkin kan relationerna internt sätt, mellan ledaren och dess underordnade, vara mer demokratiska och närmare än vad vi kunnat föreställa oss. Under flera år har det småningom grundats en tanke i många företag om en familjeanda där det finns en ledare som bestämmer men som också är en medlem i ”familjen”. Många företag har också försökt att använda sig av den västerländska stilen med mera disciplin och bättre formalitet. (Pavlovshaya s. 256-260)

En traditionell rysk stil, också vid officiella möten och oberoende tid, är att bjuda på massor med mat och dryck. Detta gör inte tillställningen något mindre officiell utan det är bara deras sätt att visa sin gästfrihet. På möten lönar det sig att vara aktiv och dricka

varje gång det skålas. Detta gäller i varje fall vid möten med den äldre generationen av handelsmän. I Ryssland visar speciellt inte den äldre generationen deras åsikter, de kan nicka och le, men samtidigt tycka att idén man föreslagit varit idiotiskt. Den yngre generationen är bättre på att våga visa sina känslor. (Pavlovshaya s. 262-267)

## **2.2 Beakta vid export till Ryssland**

När man exporterar varor från Finland till Ryssland finns det en hel del saker man bör beakta. Eftersom Ryssland inte hör till EU, sköts exportförtullningen i Finland på ett lite annorlunda sätt än då varorna skulle exporteras inom EUs gränser. Tulldokumentet, förtullningsprocessen samt förfarandet vid gränsen ställer oftast till besvär för många finska företag och den ryska tullen gör saken inte smidigare. Det är bra får exportören/försäljaren att veta vilka dokument som importören/köparen behöver vid gränsen i samband med förtullningen, fastän det enligt leveransvillkoret i handelsavtalet skulle vara på köparens ansvar att se till att alla dokument finns till. Därför är det viktigt för det exporterande företaget att på förhand vara medveten om vilka dokument som behövs vid exportförtullning, hur man sköter tullformaliteterna på den finska sidan, varför och när köparen behöver de olika dokumenten eller eventuell tilläggsutredningar av det exporterande företaget och hurdan förtullningsprocessen är på den ryska sidan. (Tiri 2009 s. 162)

### **2.2.1 Förtullningen**

Ryssland gick med i Världshandelsorganisationen efter 18 års förhandlande i augusti 2012. Efter det har Rysslands importtullkostnader minskat från 10 % till 8 % och i och med anslutningen till WTO, har Ryssland lovat ge tjänsteleverantörerna i EU bättre tillgång till den ryska marknaden (Europeiska kommissionen 2012). Byråkratin har minskat från tidigare och man förväntar sig en mer öppen utrikeshandel av Ryssland i framtiden. (Lybeck s. 22)

Ryssland har ingått ett tullavtal med nästan alla de västerländska länderna som skall gynna handeln mellan dem. Det betyder att man betalar en rysk bastullsats för varor som skall importeras till Ryssland. För att kunna utnyttja detta avtal måste man redogöra för varans ursprung för den ryska tullen. Detta görs m.h.a. ursprungscertifikat som kan ansökas vid närmaste handelskammare. (Tiri s. 163-164)

## **2.2.2 Förtullningsprocessen**

Det vanligaste svaret man får då man frågar personer om vad som är svårast gällande handeln med Ryssland är förtullningen. Företag kan endera använda sig av speditorsföretagens förtullningstjänster eller sköta förtullningen själv. Då företaget vill sköta förtullningen själv, lönar det sig för företaget att anställa personal som har utmärkta kunskaper i ryska och engelska samt har bra tålamod att fylla i dokument som anses ”onödiga” enligt oss. (Lybeck 2012 s. 22) Vid export av varor från Finland till Ryssland är exporten skattefri eftersom varan då förs utanför EUs gränser (Selin 2004 s. 172).

Förtullningsprocessen sker elektroniskt genom att exportören, i god tid före exporten skall ske, skickar ett meddelande till Tullen d.v.s. en exportdeklaration. Sedan godkänner eller förkastar Tullen meddelandet. Vanligtvis godkänner Tullen exportdeklarationen, följs svarsmeddelandet av ett meddelande om överlåtelse med överlåtelsebeslutet och EAD (exportföljedokumentet) bifogade. MRN-numret från EAD-dokumentet skall sedan ges till den aktör (vid hamnen, terminalen eller flygplatsen) som skickar anmälan om ankomst till utförelstället till Tullen. Detta meddelande fungerar på samma sätt som Tullens lastningstillstånd eller – förbud. Informationen om MRN-numret skall också gå till den aktör som lastar varorna på utförelstransportmedlet och denna aktör i sin tur förmedlar MRN-numret vidare till den aktör som avger anmälan om uppvisande av utförelse samt anmälan om utförelse. Med anmälan om uppvisande av utförelse vet Tullen vilka exportvaror som lastats ur utförelstransportmedlet och med anmälan om utförelse får Tullen en bekräftelse på att de exportvaror som nämndes i det föregående dokumentet, har förts ut ur EU. Efter att man lämnat in anmälan om utförelse, får exportören ett automatiskt meddelande med överlåtelsebeslutet, med vilket exportören sedan kan bevisa exportens mervärdesskattefrihet. ( Tullen)

Då man exporterar varor från Finland till Ryssland behöver exportören endast förhandla med det egna landets tullmyndigheter, men exportören är ändå tvungen att överge vissa dokument vid förtullningen till importören. Dessa dokument är ett skriftligt handelsavtal, handelsfakturan eller en proforma-fakturan, fraktsedeln (CMR), packlistan, TIR-carnet dokument, ursprungscertifikat och möjligtvis övriga dokument som är avsedda för speciella produkter. (Tiri s. 165-166)

### **2.2.3 Tulltariffen**

Det är Rysslands tullkommitté som fastställer de regler och förordningar som gäller importen och exporten. Dock händer det sig att tullmyndigheterna ibland tolkar reglerna på sitt eget sätt och ställer omöjliga krav i samband med importen (Tiri s. 162). Reglerna och förordningarna grundar sig i tullagen och i tulltarifflagen. Tullunionen som bildas av Ryssland, Vit-Ryssland och Kazakstan har en tulltariff i medeltal lite på 10 %. (Lybeck s. 22 )

I Rysslands tillämpas en tulltariff som grundar sig i HS-nomenklaturen. HS-nomenklaturen är Världstullorganisationens (WCOs) system för harmoniserad varubeskrivning och kodifiering av varor. EUs TARIC- och KN-nomenklaturer bygger i sin tur på HS-nomenklaturen. HS-nomenklaturen förändras med 5-6 års mellanrum och den senaste förändringen skedde år 2012. (Tullen) I Ryssland används ett tulltaxenummer med 10 och i början av 2009 ändrades vissa produkters tulltaxenummer till 14 siffror. Från och med 2001 har Ryssland haft i bruk fem tullnivåer: 0 %, 5 %, 10 %, 15 % och 20 %. (Tiri s. 162-163)

### **2.2.4 Dokument**

När man vill exportera varor till Ryssland är det en hel del dokument som behövs vid förtullning. Det är frågan om ca 10 stycken olika dokument och största delen av dessa

dokument behövs redan vid gränsen. Dokumenten är idag ännu ganska många, men Ryssland har som mål att minska mängden dokument till mindre än hälften till år 2018. Ryssland försöker med andra ord övergå till elektronisk förtullning. De dokument som vanligtvis behövs är: handelsavtalet, handelsfakturan eller en proforma faktura, packningslistan, fraktsedeln och ursprungscertifikat samt övriga dokument som t.ex. förhandsanmälning som ges till tullen. Proforma fakturan är en faktura som försäljaren gör till köparen före köpet. Köparen behöver en Proforma faktura t.ex. vid tullklareringen då det inte finns en handelsfaktura och man varorna säljs utanför EU (E-conomic). Det kan också behövas dokument som certifikat om överensstämmelse, försäkran om överensstämmelse (bilaga 1), registreringsbevis och andra dokument som gäller produktsäkerheten på marknaden i Ryssland. (SVKK, Tullaus ja sertifiointi Venäjällä)

### **2.2.5 Certifiering**

Vid export av gods till Ryssland krävs det att man har vissa certifikat för sina varor. Certifiering är ett bevis på att varan uppfyller de krav som ställs mot produkten. Certifikat beviljas av en oberoende tredje part (Inspecta). Certifieringskravet gäller både produkter som är tillverkade på den ryska marknaden och produkter som är tillverkade utomlands. Certifieringen baserar sig främst på regleringar eller direktiv från Rysslands, Vit-Rysslands och Kazakstans tullunion. (SVKK, Tullaus ja sertifiointi Venäjällä)

Det vanligaste och mest tillämpade certifieringen för produkter i Ryssland är den s.k. GOST-certifieringen (SVKK, Tullaus ja sertifiointi Venäjällä). När man talar om GOST-certifieringen som gäller Ryssland kallas den mer specifikt GOST R-certifiering. Förkortningen GOST hänvisar till en uppsättning av tekniska standarder och stora bokstaven R efter förkortningen, hänvisar till Rysslands nationella standarder. GOST R-certifiering behövs vid export till Ryssland, rysk handel och vid försäljning i Ryssland. GOST-certifikat (bilaga 2) beviljas av GOST certifieringsorgan. Det kan ibland hända att det krävs ett annat certifikat före man kan få GOST-certifiering för sina varor. Om man vill ha certifikat för flera år, krävs det årliga kontroller av produktionen, produktionsmetoder och dokumentation. GOST-certifikatet kan endera vara obligatoriskt eller frivilligt. Det finns vissa produkter som t.ex. livsmedel som kräver obligatorisk GOST-certifiering om de skall säljas på den ryska marknaden (Ryska centrum för certifiering).

Den frivilliga GOST-certifieringen fungerar i sin tur mera som en konkurrensmetod för marknadsföring och som en säkerhet för konsumenten, eftersom konsumenten då slipper ta risken att köpa felaktiga och bristfälliga produkter. (Markinvest Oy, GOST R Ryssland och GOST R certifikat)

Rysslands statliga registrering är ansvarig för de importerade produkternas certifiering och för vissa produkter måste man ansöka om ett statligt Rospotrebnadzor registreringsbevis. Detta bevis visar att produktcertifieringen sker enligt ryska normer. Certifikatet behövs t.ex. vid import av mineralvatten, alkoholprodukter, kosmetikprodukter, målfärger, desinfektionsmedel och genetiskt modifierade livsmedel till Ryssland (SVKK, Ser-tifointi ja viranomaisasiakirjat).

Certifikat om motsvarighet är ett dokument som också beviljas av de ryska certifieringsinstituten. Certifikatet kallas även kvalitetscertifikat eller säkerhetscertifikat. Certifikatet överensstämmer med GOST-regleringarna. Detta certifikat behövs vid förtullning och vid försäljning av varor på den ryska marknaden.

Vissa produkter kräver obligatorisk certifiering för brandsäkerhet. Sådana produkter är t.ex. brandskydds hjälpmedel, elektriska apparater, inrednings- och byggmaterial samt olika byggprodukter. Brandsäkerhetscertifikatet bekräftar att produkten uppfyller de givna normerna för brandsäkerhet. (Export EA Certification)

Ursprungscertifikat behövs i många fall för att bevisa att produkten härstammar från ett land som Ryssland ingått tullavtal med. Ursprungscertifikatet är inte obligatoriskt, men utan ursprungscertifikat har de ryska tullmyndigheterna rätt att kräva dubbla importtullkostnader. Ursprungscertifikatet ansöks från den regionala handelskammaren.

Vid import av levande djur och växter behövs veterinärintyg och sundhetscertifikat för växter. Veterinärintyg behövs också då man importerar produkter med animaliskt ursprung eller animaliska biprodukter och foder. Veterinärintyget beviljas av en veterinär och sundhetscertifikatet för växter beviljas av Evira i Finland.

Det behövs ett skiljt certifikat vid import av mätnanordning. Certifikatet behövs för all mätnanordning som används inom industrin, läkemedelsbranschen och i laboratorier. För

farliga maskiner som t.ex. hissar, lyftkranar och andra transportmedel som används i farliga miljöer som t.ex. på byggarbetsplatser behövs en licens för att man skall få använda maskinerna. Licensen beviljas av Rostekhnadzor-myndigheterna. (SVKK, Sertifiointi ja viranomaisasiakirjat).

Vid import av läkemedel och maskiner som används i läkemedelsindustrin kräver också en registrering. Registreringen görs hos Rysslands hälsoministerium. (Markinvest Oy, Tullunionen och Ryssland)

### **3 METODIK**

Detta avsnitt handlar om de olika alternativ av metoder man har att välja mellan då man skall göra en undersökning. Jag redogör för hur jag samlade informationen, kvantitativ forskningsmetod och kvalitativ forskningsmetod och den använda metoden.

#### **3.1 Metoder**

I detta kapitel redogör jag för de två olika typerna av undersökningar man kan göra i ett examensarbete d.v.s. kvantitativ och kvalitativ undersökning.

##### **3.1.1 Kvantitativ metod**

En undersökning som görs enligt en kvantitativ metod går ut på att samla in numerisk data. Datainsamlingen i en kvantitativ undersökning görs med enkäter av strukturerad form. Man kan dela in de viktigaste stegen i en kvantitativ forskningsprocess enligt följande:



1. Teori
2. Hypotes
3. Undersökningsdesign
4. Utformning av mått på begreppen
5. Val av plats där forskningen utförs
6. Val av respondenter
7. Tillämpning av undersökningsinstrumenten för datainsamling
8. Bearbetning av data
9. Analys av data
10. Resultat
11. Formulering av resultat och slutsatser

En kvantitativ undersökning består inte alltid av alla dessa 11 steg, utan dessa steg fungerar snarare som en modell för forskaren. Det första steget, teori, härleder till en hypotes som sedan prövas. Forskningsdesign handlar om kriterier som används då man bedömer samhällsvetenskapliga undersökningar. De tre viktigaste kriterierna i en undersökning som rör företagsekonomi är reliabilitet d.v.s. tillförlitlighet, replikerbarhet och validitet (Bryman, Alan & Bell, Emma 2013 s. 62). I steg fyra skall forskaren utforma de mått på begreppen som forskaren är intresserad av. I steg 5 och 6 väljer forskaren den plats där undersökningen utförs och de personer som undersöks d.v.s. respondenterna. Steg 7 består av själva datainsamlingsprocessen. I steg 8 omvandlas insamlingsresultatet till numerisk data ifall insamlingen t.ex. var en observation. Steg 9 består av analys där forskaren analyserar den insamlade mängden data med hjälp av olika tekniker. Steg 10 utgör undersökningens resultat och steg 11 formuleras resultatet från numror till skriftlig form. Ett viktigt steg som inte finns med är den del där forskaren försöker övertyga att dennes resultat är betydelsefulla och valida. (Bryman, Alan & Bell, Emma s. 162-165)

### **3.1.2 Kvalitativ metod**

Kvalitativ metod består av en undersökning som är mer inriktad på ord än på siffror. Metoden är tolkningsinriktad vilket betyder att tyngden ligger hos forskaren att tolka

undersökningens personerna enligt hur de upplever verkligheten i en viss miljö. En kvalitativ undersökning kan göras med hjälp av olika metoder. En av de viktigaste metoderna är deltagande observation där forskaren observerar och lyssnar i syfte att få en bild av undersökningens personernas beteende. Andra viktiga metoder är kvalitativa intervjuer, fokusgrupper, språkbaserade metoder för insamling och analys samt kvalitativ analys av skriftliga källor. Man kan dela in en kvalitativ studie i 6 huvudsakliga steg:

1. Generella frågeställningar
2. Val av relevanta platser och undersökningens personer
3. Insamling av data
4. Tolkning av data
5. Begreppsligt och teoretiskt arbete
6. Rapport om resultat och slutsatser

Steg 1 består av generella frågeställningar d.v.s. man utgår från sin huvudforskningsfråga. Steg 2 består av valet av undersökningens personer eller intervjupersoner och var man skall utföra sin undersökning. I steg 3 samlar man in informationen eller utför intervjuerna. Sedan i steg 4 tolkar forskaren materialet och bearbetar sedan materialet och raderar för arbetet onödigt material (steg 5). Det sista steget består av en rapport eller en slutsats som är det resultat som forskaren kommit fram till med sin undersökning. (Bryman, Alan & Bell, Emma s. 390-397)

### **3.2 Val av metod**

Det här examensarbetet baserar sig på en kvalitativ undersökning, eftersom jag ansåg att en kvalitativ undersökning ger ett bättre resultat, då man personligen utför intervjuerna och jag på det sättet kan ta del av intervjupersonernas erfarenheter och vid behov ställa dem följdfrågor. Jag intervjuade 4 personer som arbetar inom handeln med Ryssland eller har erfarenhet av dessa uppgifter. Intervjuerna var av ostrukturerad form där jag ställde några huvudfrågor och några följdfrågor till dessa. Man kunde ha använt sig av både kvantitativ och kvalitativ metod i mitt examensarbete. I detta fall skulle man ha

gjort en enkät som jag skulle ha skickat ut till en massa företag som idkar handel med Ryssland och sedan skulle jag ha ställt upp en tabell utgående från svaren.

### **3.3 Den empiriska undersökningen**

Alla intervjuer utfördes på intervjupersonernas kontor, förutom den första intervjun som utfördes på restaurangen Fellmanni i Strömfors p.g.a. att intervjupersonen jobbar hemifrån. Den första personen jag intervjuade var Maarit Hämäläinen. Hon jobbade på konsultföretaget Prima Partner Russia Oy. Hon hade över 25 års erfarenhet av handel med Ryssland och hade tidigare arbetat inom speditorsbranschen. Därmed hade Maarit också erfarenhet av fötrullningsprocessen. Den andra personen jag intervjuade hette Tommy Nyström och han arbetade på konsultföretaget Heforus Oy. Tommy hade tidigare arbetat inom säkerhetsbranschen och hade allt som allt ca 10-15 års erfarenhet av handeln med Ryssland. Margit Salminen, exportchef på Ensto Oy, var den tredje intervjupersonen. Hon hade erfarenhet av handel med Ryssland ca 10 år, var av 5 år i Ryssland. Margit var född i Tallinn som på den tiden hörde till Sovjetunionen och därför hade hon bra kännedom om den ryska kulturen och förhandlingssättet. Den fjärde personen jag intervjuade var Noora Ainesjärvi också från Ensto Oy. Noora jobbade på kundserviceavdelningen och hade två ryska företagskunder. Noora hade bara några månaders erfarenhet av handel med Ryssland, eftersom hon började jobba på Ensto i augusti i år.

Efter att vi kommit överens om tidpunkten för intervjuerna med intervjupersonerna skickade jag frågorna till alla intervjupersoner på förhand, så det kunde bekanta sig med frågorna. Före intervjuerna berättade jag om vem jag är, var jag studerar och vad mitt examensarbete handlar om. Jag berättade också att intervjun är av ostrukturerad form och att jag möjligtvis kommer att ställa följdfrågor till intervjufrågorna. Jag frågade också om intervjupersonerna vill förekomma som anonyma personer i mitt examensarbete och bara ange titel, men det var ingen som inte ville bli intervjuad anonym. Jag frågade också lov om att få banda in intervjuerna och det godkände alla intervjupersoner. Jag spelade in alla intervjuer på min telefon. Jag hade också skrivit ut mina intervjufrå-

gor på ett papper jag hade med så intervjupersonen kunde se frågorna framför sig, samtidigt som jag ställde frågorna.

Jag började intervjuerna med två bakgrundsfrågor om vem de är, var de jobbar samt vilken titel de har. Därefter ställde jag resten av frågorna. Efter varje fråga berättade jag vad jag syftar på med just den frågan, så att jag skulle få så bra svar som möjligt och som skulle stöda min teori. Till slut ställde jag en fråga om intervjupersonen har något att tillägga så att intervjupersonen, om den så ville, hade möjlighet att t.ex. sammanfatta sina åsikter eller berätta något exempel om vad den varit med om för utmaningar. Mitt mål var också att hålla intervjuerna korta men koncisa och det tycker jag lyckades med i stora drag.

Efter intervjuerna transkriberade jag dem samma kväll, för att minnas intervjuerna så bra som möjligt. Jag var i stort sätt nöjd med alla intervjuer. Jag fick relevant information av alla intervju personer, trots att två av dem jobbar på konsultföretag och en intervju person hade bara några månaders erfarenhet av handel med Ryssland.

## **4 RESULTAT**

Jag anser att jag har nått mitt syfte med detta examensarbete och fått svar på min huvudforskningsfråga samt underfråga. I min teoridel tar jag upp den ryska kulturen som en utmaning. Alla personer jag intervjuade hade en stark åsikt om att kulturen är en enorm utmaning för oss finländare, eftersom den avviker en hel del från vår. Maarit menar att ryssarna är mentalt mycket snabbare än vi finländare och att man vid ett förhandlingstillfälle borde kunna ge ett ungefärligt pris till ryssarna. Hon menar också att det är viktigt att kunna visa helheten vid förhandlingsskedet och att ett vanligt misstag vid finländare gör i detta skede, är att börja från detaljerna. Maarit berättade också att det är mycket viktigt med olika informella aktiviteter vid sidan om förhandlingarna. Det kan vara t.ex. frågan om att visa den ryska handelspartnern olika sevärdheter eller bjuda affärspartnern på middag. Både Maarit och Tommy menar att det är mycket viktigt att skapa förtroende för varandra och att förtroendet skapas just genom att t.ex. bjuda affärspartnern på middag eller genom att svara på affärspartnerns frågor om t.ex. Finland.

Korruptionen sade tre av intervjupersonerna att inte i sig är en utmaning, men man skall vara medveten att den finns där, den alltid har funnits och kommer också att finnas i framtiden, så det lönar sig att gå den lagliga vägen ifall man vill få positiva resultat. Man bör också förstå att eftersom korruption finns, kan det hända att man måste be en viss instans om godkännande och detta är också bra att veta menar Tommy. Den fjärde intervjupersonen kunde inte kommentera korruptionens inverkan, eftersom hon arbetat inom handeln med Ryssland endast några månader.

I intervjuerna kom också fram olika risker som t.ex. att chaufförerna inte är pålitliga och att det lönar sig att på något vis följa dem och deras rutter. Maarit menade också att en risk under transporten kan vara att man kanske inte är lika försiktig med t.ex. hur man packar och behandlar godset i Ryssland. Enligt Margit skall man inte vara blåögd och lita på en person, utan hennes råd var att fråga flera personers åsikt och undersöka saken från flera olika institutioner. En annan risk som Margit sade var att trots att man skrivit under ett papper, betyder det inte att det skulle vara så. Man måste vara beredd på överraskningar och att man kan tolka ett avtal på flera sätt.

Enligt tre av intervjupersonerna var förtullningen i sig ingen utmaning och den fungerar rätt så bra. Alla tre var av den åsikten att det fortfarande finns mycket att göra för att förtullningsprocessen skulle vara effektiv och innan allt skulle ske elektroniskt. Alla tre som tyckte så, hade endera erfarenhet av förtullningen eller så sköter de för tillfället uppgifter på sin arbetsplats som berör förtullningen. Alla tre menade att det är mycket viktigt att göra alla dokument rätt från början och enligt Noora är det mycket precist hur man t.ex. stämplar ett dokument. Hon berättade att färgen och modellen på stämpeln är mycket viktig och också var på dokumentet den skall placeras. Stämpeln skall vara rund och det bör också framkomma företagets namn samt landet i stämpeln enligt Maarit. Både Maarit och Margit menade att det är varan i fråga man exporterar som inverkar på vilka papper som behövs. Maarit menade att dokumenten inte i sig är en utmaning, men man skall veta vilka dokument som man behöver. Hon berättade att stora företag oftast har egna koncept eftersom de sköter förtullningen själv i många fall, men att man annars kan vända sig till tullmyndigheterna om man behöver hjälp med förtullningsprocessen.

I intervjun med Margit kom det fram att beträffande certifieringen har det skett några förändringar från början av året som lett till utmaningar inom den fronten. Tullunionen som bildas av Ryssland, Kazakstan och Vit-Ryssland skall förena sina certifikat. Hon berättade att det betyder i princip att GOST R-certifikatens, som är certifikat som hänvisar till Rysslands nationella standarder, tid är över. Två av tullunionens medlemsländer Kazakstan och Vit-Ryssland, har inte längre godkänt dessa certifikat, trots att certifikaten är ikraft ända till 2016-2017. Enligt Margit finns det en viss osäkerhet om Ryssland ännu godkänner dessa certifikat eller inte och det menar hon är en utmaning då man inte alltid vet om man är plötsligt är tvungen att göra helt nya certifikat.

Tre av intervjupersonerna kunde kommentera frågan om vad finska logistikföretag bör tänka på vid export av varor till Ryssland. De tyckte det viktigaste de finska logistikföretagen bör tänka på är att de har lämpliga dokument och certifikat som behövs för just den varan och var de kan få tag på dem. Enligt Margit skall man också vara medveten om att det kan ske snabba förändringar, som det t.ex. blev med TIR-transporterna till Ryssland då Ryssland mitt i allt beslöt att inte längre ta emot dessa transporter, men ganska snart efter det beslöt att de sedan också fortsätter att ta emot TIR-transporter. Enligt Maarit lönar det sig för finska logistikföretag att be att något speditiönsföretag sköter om företagets förtullning, eftersom hon menade att det är onödigt för företag att sätta resurser på att försöka sköta förtullning mm. själv, då speditiönsföretag har kunskap och färdiga mönster för hur saker och ting skall göras.

Enligt Maarit och Tommy lär man sig kulturen bara genom att studera den och helst åka till Ryssland och uppleva den. Båda menade också att ett bra alternativ är att skaffa en rysk partner som hjälper att hitta de rätta nätverken och som vid behov fungera som tolk. Tommy menade också att det bör finnas personer i företaget som kan fatta beslut och som lär sig av sina misstag. Margits tips som hon själv ofta använder var att inte tro på en åsikt, utan undersöka saken mera och fråga om flera personers åsikter. Margit menade att ett bra alternativ är att bilda nätverk med finska företag som redan exporterar varor till Ryssland. Alla var också av den åsikten att man inte behöver kunna språket, men att det är till en stor fördel om man kan språket, eftersom speciellt den äldre generationen inte förstår eller talar engelska och man på det sättet kan undvika olika slag av missförstånd.

Inverkan av Rysslands motsanktioner tyckte ingen av intervjupersonerna hade påverkat dem eller deras arbete, men nog att ett förändrat politisk läge är en utmaning som direkt påverkar handeln och atmosfären.

## 5 ANALYS OCH DISKUSSION

I detta kapitel kommer jag att analysera och diskutera mitt resultat med teorin. Syftet med detta examensarbete var att undersöka de olika utmaningar som finska företag möjligtvis stöter på vid export av varor till Ryssland.

Underökningen utfördes genom att intervjua fyra personer med erfarenhet av handel med Ryssland för att stöda teorin. I teoridelen tog jag upp kulturen, korruptionen, risker, förhandlingssättet och vad man bör beakta vid export d.v.s. förtullningen, olika dokument och certifikat. Huvudforskningsfrågan lydde: Vad finns det för utmaningar vid handeln med Ryssland? Följdfrågan lydde så här: På vilket sätt kan vi bli bättre på handeln mellan Finland och Ryssland?

Problemområdet är mycket brett, men jag tycker att jag bra kunde avgränsa mitt arbete till de största utmaningarna. Jag tycker att jag har uppnått syftet med detta examensarbete och jag fick mycket bra svar av alla intervjupersoner som stöder teorin vid många punkter. Tre av intervjupersonerna hade över 10 års erfarenhet av handel med Ryssland och kunde därmed komma med bra åsikter om hurdana utmaningar man kan stöta på. Den fjärde personen hade bara några månaders erfarenhet av handel med Ryssland, men trots hennes korta erfarenhet hade hon likadana åsikter om vilka utmaningarna kan vara.

Jag anser själv att utmaningarna är många varav största är kulturen och byråkratin. Omedvetenheten påverkar också mycket och som Tommy sade, borde vi vara modiga och våga oss ut på den ryska marknaden, den är ju vår ”närmarknad”, men vi måste undersöka den först. Kulturen går lätt att läsa om i böcker och bäst lär man sig att känna till den genom att själv åka till Ryssland. Jag håller med Tommy att man borde skicka sina anställda till Ryssland för en tid, så de snabbt skulle lära känna till kulturen, språket och förhandlingssättet, eftersom det är det enda sättet man kan förstå varför ryssarna

tänker och beter sig som de gör. Tommy sade också att man skall anställa sådana människor som kan fatta beslut. Enligt jämförelsen jag gjorde med Hofstedes modell för kulturdimensioner, visade det sig att maktdistansen är högre i Ryssland än i Finland. Detta betyder, som jag presenterade det i teoridelen, att underordnade är ovilliga att ta initiativ och fatta beslut på arbetsplatser i Ryssland eftersom de vill ha klara handlingsregler. Så jag kan med andra ord konstatera att teorin stämmer ihop med verkligheten för maktdistansens del. Enligt teorin skapas det bästa förtroendet för affärspartnern då man förhandlar på ryska, eftersom alla ryska affärsmän inte kan engelska. Tre av intervjupersonerna menade att språket inte är nödvändigt att kunna, men att det kan vara till fördel och att man då snabbare kan skapa förtroende för affärspartnern om man kan språket. Enligt teorin är det också bra att ta kopior på sina e-postmeddelanden ifall man är tvungen att ändra på någonting som man redan trodde att var bestämt när man kommer på plats. Detta stämmer överens om med vad Margit menade med att man skall vara beredd på att man kan tolka ett avtal på flera olika sätt och att det kanske inte är så som man avtalat om. Jag håller också med Margit att förtullningsprocessen fortfarande är trög och kan upplevas för många logistikföretag som en utmaning, men hoppas lika som Noora att den inom snar framtid skall bli fullständigt elektronisk och fungera lika smidigt som den gör nu i Finland. Ryssland har, som jag nämnde i teoridelen, som mål att minska dokumenten som behövs vid gränsen till mindre än hälften till år 2018, så det skall bli intressant att följa med och se om de kommer att nå målet inom utsatt tid.

## **6 SLUTSATSER OCH REKOMMENDATIONER**

Jag gjorde min undersökning genom att intervjua fyra personer. Tre av intervjupersonerna hade över tio års erfarenhet och en bara några månaders erfarenhet av handel med Ryssland. Svaren från intervjuerna var enhälliga trots skillnader i hur lång erfarenhet intervjupersonerna hade. Alla intervjupersoner var av den åsikten att för att vi skulle kunna bli bättre på handeln mellan Finland och Ryssland, borde vi studera den ryska kulturen och åka till Ryssland för att uppleva den och på så sätt bättre kunna förstå hur de tänker och varför de beter sig som de gör. Enligt Tommy måste man vara på plats eller sedan ha en av sina stödpersoner där. Enligt Maarit lär man sig genom att göra. Både Maarit och Tommy föreslog att skaffa en rysk partner, som sedan hjälper till



att hitta de nödvändiga relationerna och nätverken och som vid behov kan fungera som tolk. Enligt Margit skall man ha bra tålamod och fundera på hur man fördelar sina resurser. För att vi finländare skulle kunna bli bättre på handeln med Ryssland, borde vi alltså studera den ryska kulturen innan vi åker till Ryssland eller börjar förhandlingarna, vara på plats, skaffa en rysk partner som hjälper till med att hitta de nödvändiga kontakterna och ha tålamod.

Avslutningsvis stöder resultaten från intervjuerna min teori på många sätt. Det var intressant att märka hur lika alla intervjupersoner tyckte om utmaningarna. Jag vill tacka alla som ställt upp som intervjupersoner och hjälp mig med mitt examensarbete. Som fortsatt studie skulle det vara intressant att undersöka förtullningsprocessen som utmaning mer detaljerat och hur den är på väg att utvecklas för att i något skede förhoppningsvis bli fullständigt elektronisk.

## KÄLLOR

Bryman, Alan & Bell, Emma. 2013, *Företagsekonomiska forskningsmetoder*, 2 uppl., Stockholm: Liber Ab, 757 s.

*E-conomic*

Tillgänglig: <http://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/proformalasku> Hämtad: 25.4.2014

*Europa kommissionen*. EU toivottaa Venäjän tervetulleeksi WTO: hon, publicerad: 22.8.2012. Tillgänglig: [http://ec.europa.eu/finland/news/press/120822\\_fi.htm](http://ec.europa.eu/finland/news/press/120822_fi.htm) Hämtad: 24.4.2014

*Export EA Certification*. Tillgänglig: <http://www.exportea.com/sv/product-approval-for-russian-belarusian-kazakh-markets/product-approval-for-russian-belarusian-kazakh-markets> Hämtad: 24.4.2014

*Finlands Ambassad*. 2013, Tietoä Venäjstä, yhteiskunta, kulttuuri ja media.

Tillgänglig:

<http://www.finland.org.ru/public/default.aspx?nodeid=41790&contentlan=1&culture=fi-FI> Hämtad: 8.4.2014

Haapaniemi, Mira, Moijanen, Maisa, Muradjan Kirsi. 2003, *Tak ili kak? Venäläistä tapakulttuuria suomalaisille*, 1 uppl., Helsingfors: Multiprint Oy, 231 s.

af Koivisto, Katarina. 2014, Företagen hoppas på vändning, *Hufvudstadsbladet*, 29.4.2014.

*Inspecta*.

Tillgänglig: <http://www.inspecta.com/fi/Palvelut/Sertifointi/> Hämtad: 24.4.2014

*Kommunikationsministeriet*. Rysslandsfrågor.

Tillgänglig: <http://www.lvm.fi/sv/rysslandsfragor> Hämtad: 6.5.2014

Lybeck, Toomas. 2012, *Startti Venäjän-kauppaan*, Multiprint Oy, 35 s.

Tillgäng-

lig:[http://www.businessgate.fi/wpcontent/uploads/2012/09/Startti\\_Ven%C3%A4j%C3%A4\\_lr-11.pdf](http://www.businessgate.fi/wpcontent/uploads/2012/09/Startti_Ven%C3%A4j%C3%A4_lr-11.pdf) Hämtad: 25.4.2014

*Markinvest Oy*. GOST R Ryssland och GOST R certifikat.

Tillgänglig: <http://www.gost-r.fi/gost-r-venaja/> Hämtad: 23.4.2014

*Markinvest Oy*. Tullunionen och Finland.

Tillgänglig: <http://www.gost-r.fi/> Hämtad: 24.4.2014

Parikka, Outi. 2007, *Äiti-Venäjän Aapinen*, 1 uppl., Jyväskylä: Atena Kustannus Ab, 413 s.

Pavlovshaya, Anna. 2011, *CultureShock!*, 2 uppl., New York: Marshall Cavendish Corporation Pte Ltd, 310 s.

*Ryska centrum för certifiering*.

Tillgänglig: <http://optimatest.com/sv/deklaration-gost-r/> Hämtad: 23.4.2014

Selin, Erica. 2004, *Vientitoiminnan käsikirja*, Juva: WS Bookwell Oy, 238 s.

*Suomalais-Venäläinen Kauppakamari*. 2013, Venäjä on suurin kauppakumppanimme.

Tillgänglig: [http://www.svkk.fi/tietoa\\_venajasta/suomen\\_ja\\_venajan\\_valinen\\_kauppa](http://www.svkk.fi/tietoa_venajasta/suomen_ja_venajan_valinen_kauppa)  
Hämtad: 25.2.2014

*Suomalais-Venäläinen Kauppakamari*, Tullaus ja sertifiointi Venäjällä.

Tillgänglig: [http://www.svkk.fi/tietoa\\_venajasta/tullaus\\_ja\\_sertifiointi](http://www.svkk.fi/tietoa_venajasta/tullaus_ja_sertifiointi)  
Hämtad: 23.4.2014

*The Hofstede Centre (a)*. Geert Hofstede.

Tillgänglig: <http://geert-hofstede.com/geert-hofstede.html> Hämtad: 2.4.2014

*The Hofstede Centre (b)*. Figur, jämförelse mellan Ryssland och Finland.

Tillgänglig: <http://geert-hofstede.com/russia.html> Hämtad: 7.4.2014

*The Hofstede Centre (c). Dimensionerna.*

Tillgänglig: <http://geert-hofstede.com/dimensions.html> Hämtad: 5.5.2014

Tiri, Mirja. 2009, *Venäjän liiketoiminnan perusopas*, 1 uppl., Helsingfors: J-Paino Hii-rikoski Oy, 262 s.

*Tullen.* 2011, Export till länder utanför EU 6.4.2011

Tillgänglig: [http://www.tulli.fi/sv/foretag/export/export\\_utanfor\\_EU/index.jsp](http://www.tulli.fi/sv/foretag/export/export_utanfor_EU/index.jsp)

Hämtad: 3.11.2014

*Tullen.* Suomen ja Venäjän välinen kauppa 16.6.2014

Tillgänglig:

<http://www.tulli.fi/fi/tiedotteet/ulkomaankauppatilastot/katsaukset/maat/venaja14/index.html> Hämtad: 27.10.2014

*Tullen.* Passituslajit ja tarvittavat asiakirjat, TIR ja ATA CARNET.

Tillgänglig:

[http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/muut\\_tullimenettelyt/passitus/passituslajit/lisatietoa/TIR\\_ja\\_ATA.pdf](http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/muut_tullimenettelyt/passitus/passituslajit/lisatietoa/TIR_ja_ATA.pdf) Hämtad: 24.4.2014

*Tullen.* HS-nomenklatur.

Tillgänglig:

[http://www.tulli.fi/sv/finska\\_tullen/publikationer/handbocker/andringar\\_i\\_hs\\_nomenklaturen/index.jsp](http://www.tulli.fi/sv/finska_tullen/publikationer/handbocker/andringar_i_hs_nomenklaturen/index.jsp) Hämtad: 25.4.2014

# BILAGOR

## 6.1 Bilaga 1, Försäkran om överensstämmelse

**ДЕКЛАРАЦИЯ О СООТВЕТСТВИИ**

ООО Технический отдел «ТехноСтандарт»

**юридический адрес:** 119991, г. Москва, ул. Саввастьяновская, д. 19А  
ОГРН 5027003888; ИНН 5027003888  
Телефон +7 (495) 700-00-00

в лице **Генерального директора** Курочкин Сергей Владимирович  
заявляет, что ключ гаечный радиаторный стальной: торговая марка «RVC»  
серийный выпуск. контракт № 807 от 25.06.2009г.  
Код ОКП: 39 2640 Код ТН ВЭД СНГ: 8204110000  
Изготовитель: «Yuhuan Hongbo Valve Co., Ltd.»  
Адрес: Dongxi Industrial Zone, Chumen, Yuhuan, Zhejiang, China, Китай  
Телефон 86-576-87416159  
соответствует требованиям  
ГОСТ 26215-84  
Декларация принята на основании Сертификата соответствия системы менеджмента качества требованиям ISO 9001:2000 № 08909Q1581R0S от 14.09.2009г.  
Протокола испытаний № 127-08/09 от 17.08.2009г.  
Иванов Сергей Владимирович  
адрес: 119991, Москва, ул. Саввастьяновская, д. 19А

Дата принятия декларации 18.03.2010 г.

Декларация о соответствии действительна до 17.03.2011 г.

 Заявитель Курочкин С.В.  
подпись \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия \_\_\_\_\_

**ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ:**  
**АНО «Центр сертификации «Вектор»»**  
119991, Москва, ул. Новаторская, 29-33, стр. 7  
Москва, ул. Новаторская, 29-33, стр. 7  
дата регистрации и регистрационный номер декларации \_\_\_\_\_

 Руководитель А.М. Макарова  
подпись \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия \_\_\_\_\_



## 6.2 Bilaga 2, GOST R certifikat

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р ГОССТАНДАРТ РОССИИ	
<b>СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ</b>	
Validity period	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>№ РОСС ВР.СН 01. В</div> <div>Cрок действия с 07.10.03 по 08.10.04</div> </div>
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ РОСС СН.0001.11.СН01</div> <div>Сертификат №</div> </div>
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <b>SGS INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES S.A.</b>            (СЖС ИНТЕРНЭШНЛ СЕРТИФИКЭЙШН СЕРВИСИЗ С.А.)  <small>1, пр-д дэ Альп, Р.О. Баян 2102, 1511 Жонска, Швейцария            118114, г.Москва, Петровкаский ул., д.10, стр.7, тел.(007) 775 46 65 факс: 55(0) 775 44 50</small> </div> <div>           ОКП            91 8134         </div> </div>
Product description	ПРОДУКЦИЯ
Applicable GOST R standards	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>           СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ            ГОСТ 7913-М/Л 1.1, табл. 1 (в ч. лоскутная, отеревая и декоративная изделия) ГОСТ 30385-80 P/S         </div> <div>           ТИПОВАЯ            03 02 8 1 9 0 0 0         </div> </div>
Manufacturer	ИЗГОТОВИТЕЛЬ
	СЕРТИФИКАТ ВЫДАН
Certificate's justification: test protocols, audit reports, other certificates	НА ОСНОВАНИИ
	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>  </div> <div>           Руководитель органа            Эксперт         </div> </div>

Certificate's number

Certification Body

OKP code

TNVED code

Holder of the certificate

Additional information

Signature of the expert

### **6.3 Bilaga 3, Intervjufrågor på svenska**

1. Var arbetar du och med vilka uppgifter?
2. Hur länge har du arbetat inom handeln med Ryssland?
3. Vad finns det för utmaningar i handeln med Ryssland?
4. Vad måste finska logistikföretag ta i beaktande vid export av varor till Ryssland?
5. Hur kan vi bli bättre på handeln mellan Finland och Ryssland?
6. Har Rysslands motsanktioner inverkat på ditt arbete/ditt företags verksamhet?  
Om ja, så på vilket sätt?
7. Något mer du önskar tillägga?

## 6.4 Bilaga 4, Intervjufrågor på finska

1. Missä työskentelet ja missä tehtävissä?
2. Kuinka kauan olet työskennellyt Venäjän kaupan parissa?
3. Mitä haasteita koet Venäjän kaupassa?
4. Mitä asioita suomalaisten logistiikkayritysten täytyy huomioida Venäjän viennissä?
5. Miten me suomalaiset voidaan kehittyä Venäjän kaupankäynnissä?
6. Ovatko Venäjän vastapakteet vaikuttaneet työhösi/yrityksesi toimintaan?  
Jos, niin millä tavalla?
7. Onko jotain muuta mitä haluaisit lisätä?



## 6.5 Bilaga 5, Transkribering av intervjuerna

Intervju med Maarit Hämäläinen, Prima Partner Russia Oy

Tid: 17.11.2014 kl. 17.00-17.35

Plats: Ravintola Fellmanni, Strömfors

(I=intervjuare, IP=intervjuperson)

IP: Olen Maarit Hämäläinen ja työskentelen yrityksessä nimeltään Prima Partner Russia Oy markkinointi ja konsulttitehtävissä. Olen ollut alalla, mitä nyt sanoisin... olin huolintatehtävissä aikaisemmin noin 10 vuotta kunnes sitten aloitin konsulttihommat eli yhteensä voisi sanoa että yli 25 vuotta tehnyt Venäjän kauppaa.

I: Joo. Mitä haasteita koet Venäjän kaupassa ja vaikuttaako esimerkiksi kulttuurierot?

IP: No kyllä vaikuttaa, erityisesti no sekä kanssakäymisessä että bisneksen teossa, siinä mielessä että ne pitää huomioida eli niitä pitää vähän niinkin opiskella. Ja silleen että ei voi niin kun suomalaisilla tavoilla mennä tekemään bisnestä. Kanssakäyminen on semmoista että sitä voi oppia siinä kanssakäymisen yhteydessä.

I: Onko sinulla antaa joku esimerkki mikä esimerkiksi on erilailla venäjän kulttuurissa kun mitä meidän kulttuurissa?

IP: No esimerkiksi venäläinen on mentaliteetiltaan nopeampi kuin suomalainen eli bisnestilanteessakin pitää aina varautua antamaan hinta edes suunnilleen ei tarvitse olla tarkka hinta mutta edes suunnilleen jaa tavallaan kun että mitä nopeammin pystyy myyntitilanteessa vastaamaan kysymyksiin ja antamaan selventävät vastaukset, niin sitä nopeammin kauppakin saadaan aikaiseksi.

I: Joo.

IP: Eli tavallaan suomalainenhan monesti kun lähtee neuvottelemaan öö jotain kauppaa, niin ensin ne haluaa kartoittaa mitä ne haluaa ja sitten mennään takasin kotiin ja sitten käydään vaikka tuotekehityksessä että mikä meillä on tarjonta just tähän tilanteeseen että jos sinulla on valmiina esittää joku isompi kokonaisuus vaikka se ei ole tarkasti sitä mitä ne haluaa.. että mennään niin kun toisin päin, että tavallaan mennään sitten detaljeihin, mutta kun suomalainen lähtee detaljeista ja venäläinen ajattelee isosti niin siinä me törmätään niin kun.. se tapa toimia. Eli kulttuuritutumisen on erittäin tärkeätä ja suomessahan on hyvä tällöinen kulttuuriin perehtynyt yhdistys kun suomi-venäjä seura, esimerkiksi kun minä itse aikoinaan liityin venäjä suomi seuraan silloin kun

aloitin opiskelemaan venäjän kieltä sen takia että halusin tutustua kulttuuriin ja siellä myös tapaa ihmisiä, kielen kanssa tekemisissä plus on tilaisuuksia jossa on venäläisiä ja se on erittäin suositeltavaa. Moni venäläinen myöntää että juu osaan puhua englantia mutta käytäntö voi olla jotain ihan muuta.

I: Joo

IP: Esimerkiksi voi tulla ryhmä käymään firmassa ja pidetään esitelmä ja kysytään että onko englantia ihan okei ja kaikki nyökkää yhteen ääneen, sitten kun tulee jotain tärkeitä kysymyksiä niin sitten ne pyörittelee silmiään että ei ne välttämättä ihan ymmärtänytkään ihan kaikkea... ehkä joku ymmärtää, siellä on aina joku osaa paremmin, enemmistö monesti ei osaa et siinä mielessä ottaa sen takasin.

I: Joo.

IP: No tietysti venäjällä on oma bisneskulttuuri, meillä on oma että tietysti minä sanoisin että jos menee venäjälle tekee bisnestä, niin hanki venäläinen partneri ja jos venäläinen tulee suomeen niin hanki suomalainen partneri. Sen takia, että jos yhteistyö partnerin kanssa sujuu niin kun yhteistyön tavoitteiden mukaan eli ei toinen ei lähde vedättämään toiseen suuntaan, niin se on kaikkein paras tilanne ja siihen pitää pyrkiä että molemmilla sekä partnerilla että pääfirmalla on oma tavoite mitä jopa myydä ja tehdä. Että jos partneri vaikka rupeaa tekemään omia, niin sitten se on parempi lopettaa yhteistyö. Mutta silleen kun se partneri siellä Suomessa tai Venäjällä, niin se auttaa niin kun näiden paikallisten haasteiden kanssa, että on helpompi mennä eteenpäin paikallisesti.

I: Mikä semmoinen paikallinen haaste voisi olla? Joku esimerkki?

IP: No siis viranomaisten kanssa asiointi, että tavallaan paikallinen tietää paremmin miten heidän kanssaan asioidaan, miten niin kun jotakin asiaa hoidetaan, mitä kautta ja nopeammin tietää kun että sinä itse käyt selvittämässä, että siinä on se nopeus että tavallaan päästään pidemmälle siinä bisneksen teossa. Sitten taas se että löytää hyvän partnerin, niin se on oma juttunsa. Mieluummin sitten semmoinen jonka kanssa on asioinut pidempään ja tietää ja pystyy niin kun luottaa sen tapaan toimia mutta sitten jos joutuu ihan niin kun ”skrätüstä” niin sanotusti hakemaan sen partnerin, niin siinäkin on hyvä olla semmoinen vaihe että tutustutaan ensin, ja ei vielä tehdä sitä bisnestä ja ei sitouduta vielä mihinkään isompiin ennen kuin tiedetään vähän enemmän.

I: Joo. No sitten kun puhutaan että kontaktit on erittäin tärkeitä Venäjällä, niin auttaako nämä yhteistyöpartnerit sitten löytämään niitä kontakteja?

IP: Joo kontakteja ja he tietävät myös paremmin sen oman markkinoinnin tai paremmin markkinansa ja sitten jos tarvitsee tietää paremmin et mikä tuote menisi minnekin, niin he tietävät paremmin sen markkinan. Tietysti aina pitää tehdä markkinatutkimusta ennen kun lähtee tekemään mitään, muuten se on vähän niin kun hakuammuntaa koska et sinä voi tietää miten venäjällä joku tuote menestyy siellä voi mennä Euroopasta monta muuta samanlaista tuotetta niin kun esimerkiksi kuluttajatarvikkeissa.

I: Joo, no entä sitten korruptio, vaikuttaako se kaupankäyntiin?

IP: No se faktahan on että siellä on sitä ja varmaan tulee olemaan ja sen kanssa on opittava elämään ja siinä mielessä että tuota, isot kansainväliset firmat ne pyrkii toimimaan kansainvälisellä etiikalla ja kansainvälisen bisneksen säännöillä ja itsekin olen ollut sellaisissa firmoissa, niin siellä tuota niin ei hirveästi edes törmää korruptioon.

I: Joo

IP: Mutta siis sinisilmäinen ei kannata olla eikä tavallaan lähteekään siihen mukaan, vaikka sitä tarjottaisiin, koska sitten jos annat pikkusormen niin ne vie koko käden. Pysy vaan tiukkana, että teetä kauppa kansainvälisin ehdoin tai sitten ei tehdä jos on vaan mahdollista, koska se on vähän tosiaan vähän semmoinen alue ettei kannata edes lähetä kokeilemaan.

I: Joo

IP: mm... no siis yleensä tietysti oppii kulttuuria ja tuntemaan ja menettelytapoja, niin pitää vaan olla niiden partnereiden ja kollegoiden kanssa auttaa siinäkin ja hirveän tärkeää on epävirallinen niin kun tämmöinen toiminta sen itse työnteon lisäksi, eli jos on venäläinen partneri niin pitää järjestää tämmöisiä että juhlitaan jotain asiaa no siellähän on aina syntymäpäivät tai nimipäivät tyypillisesti juhlitaan ja sitten tietyt juhlapäivät ja sitten että pitää järjestää tämmöistä epävirallistakin toimintaa eli juhlitaan jotain asiaa.. ei riitä niin kun se itse bisnes vaan.. et hyvä esimerkki siitä miten tehdään pieleen niin tuota jos venäläinen asiakas tulee suomeen ja se vaikka yöpyy vaikka Loviisassa jossain hotellissa ja sitten meillä on päivällä bisnesneuvottelut ja sitten suomalainen voi monesti tehdä kun on kiirettä ja on perhe kotona, niin sanoa että nähdään huomenna, että se on vähän paha moka.

I: Joo

IP: Että pitäisi lähtee ainakin joksikin aikaa istumaan ja juhlistamaan. Ei se tarkoita että pitää järjestää jotkut vodkaryyppäjäiset, mutta sitä että kuitenkin istuu alas tai näyttää niille kaupunkia ja tämmöistä.. museota tai paikkaa mitä on kiva näyttää.

I: Joo

IP: Että ehdottomasti näin, niin se syventää niin kun myös sitä kanssakäymistä ja pitää sen luottamuksen asiakkaalla asiakkaan tai partnerin saa, ja sitten se tulee vaan ajan kanssa että se ei tule heti. Pitää tehdä tällaisia asioita ja sitten vähän niin kun öhh. tavallaan monesti venäläinen kysyy henkilökohtaisia asioita esimerkiksi että mistä tätä saa ostettua tai mistä tuota, niin silloin pitää auttaa ja sitten tuota muutamat kerrat helpompaa ja se syventää sitä suhdetta.

I: Joo, siinä oli jo aika paljon tietoa.

IP: Että tavallaan luotta... että haluaa ennemmin sen luottamuksen ennen kuin hän rupeaa tekemään enemmän asioita samahan on suomalaisilla, että jollain tavalla se luottamus kaivellaan että onko sitä vai eikö sitä ole.

I: Joo. Mitä suomalaisten logistiikkayritysten täytyy huomioida venäjän viennissä ja tässä nyt lähinnä tullauksesta ja dokumenteissa, niin tuota noin sanoit että olit ollut huolintayrityksessä töissä joskus aikoinaan?

IP: Joo se oli yritys joka teki rajahuolintaa. Siitä on tosi pitkä aika se oli itse asiassa neuvostoliiton aikaan vielä.

I: Okei

IP: Niin tuota lähinnä rekoille huolintaa venäjälle, eli tehtiin paperit näihin venäjän rekkoihin. Se oli ihan sitä toimistohommaa silloin huolintapuolella, mutta siihen pikkaosan kosketukseen pääsi. Siellä on aika formaalit tavat täyttää ne paperit, että ne pitää öö.. mielellään tehdä aika oikein ja vielä niin kun venäläisten viranomaisten tapojen mukaan, että mitä paremmin sinä pystyt tekeemään ne paperit niin kuin viranomaiset ne paperit pyytää, niin sitä helpommin se menee läpi. Eli heidän niin kun tavallaan pyytämään formaattiin.

I: Joo, vaikuttaako siihen paljon ne leimat esimerkiksi vai?

IP: No leimat ovat edelleenkin tärkeitä että pyöreä leima pitäisi olla esimerkiksi suomalaisilla firmoilla, koska neliskanttinen leima tai joku muun tyyppinen leima niin sitä ei katsota leimaksi. Se on se pyöreä leima.

I: Ja tämä pätee edelleen?

IP: Edelleen kylläkin, vaikka se nyt tietysti.. kyllä se pätee, meilläkin on pyöreä leima missä lukee firman nimi ja sitten Finland. Se on heidän byrokraatiaansa ettei riitä niin kun meillä riittää nimmarit joka paikkaan.

I: No entäs eri dokumentit?

IP: Se riippuu aina tuotteesta että mitä tarvitaan että se pitää aina tarkistaa sitten tilanteen mukaan. Tullilaitoksen tuota nettisivut ja mm... semmoiset asiakaspalvelut on ihan

hyviä paikkoja soittaa jos ei tiedä miten menetellä, että sitten ihan silleen rohkeasti kysyy sieltä tullihallitukselta tai tullilaitokselta koska he aika avoimesti auttavat sitten eri asioissa. Eri huolintayrityksillä on valmiit tavat toimia.

I: Onko se sinun mielestä haastavaa tai työlästä kaikkien dokumenttien pyörittäminen?

IP: Se on tavallaan niin kun enemmän sitä että tietää mitä dokumentteja tarvitaan, kun sitä että miten ne täyttää. Nuo isommat suomalaiset firmat sitten jotka on tehnyt Venäjän kauppaa pitkään, niin tuota niillä on valmiit konseptit että mitä täytetään ja millaisia sertifikaatteja tarvitaan kullekin tuotteelle ja ööh.. no sitten jos se ei ole sertifikaatti, niin sitten pitää teettää jos haluaa viedä Venäjälle jotain ja myydä sitä et pystyy kaupallisesti sitä siellä myymään.

I: Joo

IP: Siellä se riippuu tuotteesta että minkä viranomaisen sertifikaatti pitää olla. Kyllä se on edelleen öö.. paljon on puhuttu tästä vihreän linjan tullauksesta eli sähköisestä tullauksesta, mutta se nyt tosi hitaasti näemmä etenee että paljon menee vielä perinteisellä tavalla että se on niin pitkän koulun projektin alla kun minä olen kuunnellut sitä jo varmaan 15 vuotta.

I: Joo

IP: Ihan suotavaa olisi että rajamuodollisuudet menisi sähköisesti, koska ihan älytöntä seisottaa ihmisiä tuolla jonossa suuntaan jos toiseen onneksi nyt vähä on vähentynyt ne paperit mitä pitää täyttää.

I: Joo

IP: Monesti jos jotain tavaraa... jos et ole itse huolintaliikkeessä ja joku suomalainen firma haluaa viedä jotain venäjälle, niin suosittelen että kääntyy jonkun huolintaliikkeen puoleen joka tekee venäjän suuntaan vientiä tai tuontia, koska heillä on se valmis prosessi ja se on tavallaan turha ruveta itselleen luomaan prosessia. Että antaa heidän sitten hoitaa sen minkä osaavat et he vaan kysyvät ne tuotteen tiedot ja tekee ne paperit sen mukaan että he tarvitsevat vain tietää jostain että onko sinulla ne kaikki sertifikaatit kunnossa.

I: Okei. No miten me voitaisiin tehdä paremmin tai miten me voitaisiin kehittyä Venäjän kaupassa?

IP: Se on kyllä edelleenkin että moni lähtee tekemään Venäjän kauppaa ilman että tutustuu tarpeeksi venäjän kulttuuriin ja venäjän bisneskulttuuriin että sitä jatkuvasti laiminlyödään. Esimerkiksi joku firma niin kannattaisi kouluttaa henkilöstöä jos tekee Venäjän kauppaa, niin ihan tällöisiä perusasioita kulttuurista ja bisneskulttuurista,

sitten niin kun paremmin ymmärtää kun se Venäläinen bisneskumppani tule käymään että miksi ne toimii niin kun ne toimii. Ja sama pätee myös venäläisille. Heidän pitäisi tutustua meidän kulttuuriin, mutta Venäläinen, täytyy sanoa, tuskin vielä vähemmän tietää että pitäisi kulttuuriin tutustua että suomalaiset on käynyt kansainvälistä kauppaa ja tietää että jos mennään Kiinaan niin pitää tutustua Kiinan kulttuuriin.

I: Maassa maan tavalla?

IP: Joo... niin se on vasta tulossa Venäjälle, että osataan niin kun kansainvälisesti asioida.

I: Eli lisää kulttuurituntemusta?

IP: Joo ja sitten jos joku firma joka ei ole ennen tehnyt Venäjän kauppaa, niin ehdottomasti sitten kannattaisi ottaa joku jo Venäjän kauppaa tehnyt konsultti tai yritys siihen avuksi että silleen niin kun että pystyy kysymään ja tarvittaessa ottamaan avuksi mukaan ja että monesti se sana konsultti kuulostaa kalliilta tai semmoiselta ettei me mitään konsulttia tähän hommaan tarvita että me tehdään itse, että se on vähän silleen että kun sanotaan että ihan turha lyödä päätä kolohonkaan jokaisen kun jotkut kun ne on sen tehnyt niin pystyy sanomaan että mitkä on ne kulmakivet mihin yleensä kaadutaan ja sitten toisaalta jos on joku Venäjän kaupan asiantuntija mukana, niin päästään nopeammin eteenpäin ettei tökitä semmoisissa epäolennaisissa asioissa ja mennään sitten niihin oleellisiin asioihin ja tehdään ne ja sitten päästään nopeammin sinne minne piti-kin päästä.

I: Joo

IP: Ja sitten tietysti se konsultti jos se osaa venäjää, niin aina parempi kun sitten se pystyy tarvittaessa tulkkaamaan tai neuvottelemaan tai mikä nyt tilanne milloinkin on. Sit-ten näistä että okei Venäjän asiantuntija että sitä on vähän tutkittu että minkä tyyllisiä osajia tarvittaisiin Venäjän kaupassa ja se on yleensä että jos olet pelkkä tulkki, niin se ei välttämättä riitä että sitten on eri aloja mistä sinun pitää sitten taas tietää ja omat erityissanastot ja sitten jos tulli okei tulkki kun se tulee neuvotteluun niin se tulkaa mitä sanotaan ja that's it mutta jos on tulkki joka on jonkun alan ammattilainen vaikka insinööri tai merkonomi tai niin aina parempi ja aina niin kun parempiin tuloksiin päästään jos sinä ymmärrät sitä alaa niin kun mistä puhutaan. Ja se tulkkaaminenkin on helpompaa siinä tilanteessa jos sillä tulkilla on jotain tiettyä ammattitaitoa, niin se pystyy auttamaan sitten siinä tilanteessa.

I: Joo

IP: No sitten korruptio, niin se on ihan hyvä tiedostaa että Suomi on yksi maailman vähemmän korruptoituneista maista ja Venäjä sitten taas toisessa päässä. Se pitää vähintäänkin tiedostaa ja tietysti öö... välttää itse sitä riksikäyttäytymistä. Tyypillinen rikikäyttäytyjä on sitten henkilö joka menee venäjälle bisnesneuvotteluun ja sitten venäläinen juottaa sinut känniin juodaan vähän sapseja ja vodkaa ja kaikkea muutakin, niin silloinhan tavallaan se sinun kontrollisi ja sitten sinä lähdet kaupungille niin sinä olet hyvin riksitapaus siinä vaiheessa ja sitten monesti ei pitäisi suostua siihen ryyppäämiseen heidän kanssaan että nehän testaa että oletko mies. Yksi hyvä tapa on kieltäytyä silleen ja sanoa joko a) minulla on joku sairaus en voi juoda vodkaa tai sitten sanoa että en valitettavasti kaupan käynnin yhteydessä ota alkoholia se on vähä silleen tietysti haasteellista kieltäytyä tai sitten täytyy vaan tietää että jos joku tyyppi ryyppää että se osaa pysyä tolpileen kun se ottaa viinaa kun on semmoisia jotka ei pysy tolpileen.

I: Niin...

IP: Ja naiset voi kieltäytyä, ei tarvitse siis ottaa sapseja.. minäkin olen monesti kieltäytynyt kun olen ollut ainoa nainen miesseurassa, minä ehkä otan sapsin mutta vaan maistan että en ota koko sapsia vaan lasken vajaana takaisin että muodollisesti voi ottaa tai sitten minä otan juomaksi viiniä ja sekin riittää että ei siellä tarvitse ryyppätä. Myös se on riskikäyttäytymistä että kannipäissään puhuu bisnesasioita jossain baaritiskillä tai lentokentällä tai lentokoneessa, sekin on riskikäyttäytymistä koska ihan yleisestikin kansainvälisessä kaupassakin neuvotaan että pidetään turvallisuusrajat.

I: Joo

IP: Just se että mennään baariin ja kehutaan kaverille että mitä sovittiin ja tällä lailla vähän niin kuin suureen ääneen, niin se ei taas kuulu asiaan ja siellä on moni joka rupeaa isottelemaan tai vaikka näyttämään että minulla on rahaa joku suomalainen kannipäissään... no sieltä tulee sitten semmoisia kavereita että niin kun a) voi viedä sinun rahat tai sopivasti kun nurkan taakse lähtee niin tuota kannipäissään nyt hotellista ei hirveästi kannata lähteä että varsinkaan kannipäissään että silloin on kyllä parempi pysytellä hotellissa...

I: Joo, mitäs muita riksejä on? Miten tämmöiset huijaukset?

IP: No esimerkiksi rahan vaihdossa suositellaan kyllä pankkia tai vaihtopisteessä ettei kannata ruveta kadulla vaihtamaan että on semmoisia takin kääntäjiä tai siis semmoisia että ne kääntää ne setelit silleen että näyttää siltä että saat jonkun summan, mutta sitten

kun lasket itse niin siinä onkin sitten väärä summa. Siellä kaikennäköisiä, mutten ole törmännyt

mihinkään yrityshuijareihin, mutta se on hyvä tarkistaa aina. Että venäläisillä on omat tarkistuspaikat niin kuin netissäkin että mistä sinä voit päällisin puolin tarkistaa että semmoinen firma on olemassa ja Yandexilla googlettaminen riittää monessa tapauksessa. Sitten tuota öööh... Venäjällä on, en nyt muista sitä osoitetta, mutta tällainen mistä voi tarkistaa onko yritys olemassa ja löytyykö sille id, eli myös Venäjällä yrityksillä on id.

I: Onko sinusta Venäjällä todennäköisempää joku huijaus kun esim. Suomessa vai onko suomi ja venäjä samalla tasolla?

IP: No minun mielestä Venäjällä tehdään niin kuin paljon enemmän semmoista brändin ryöstämistä. Eli tavallaan voi käydä niin että olet partneri jonkun firman kanssa ja sinun firmalla menee sukset ristiin ja sinun partneri käyttää ihan pokkana sinun brändiä ja yrittää myydä sitä tuotetta.

I: Okei...

IP: Kunnes se sitten pysäytetään jollain keinolla, mutta niillä on enemmän pokkaa siihen ja esim. Hyviä esimerkkejä Pietarissa esim. on semmoinen kuin... eikös Porvoossa ole semmoinen kuin Bookwell?

I: Joo

IP: Niin Pietarissa on semmoinen lukee niin kun venäläisillä kirjaimilla Bookwell, niin minä rupesin niin kuin ensimmäisellä kerralla miettimään kun minä näin sen että onkos tämä Porvoolainen yritys täälläkin, mutta sitten kun meni sinne kauppaan niin joo kyllä se oli siis kirjakauppa, mutta siis nimi oli kyllä ihan sama kuin Porvoossa. Että jos Venäjälle tekee tavaramerkin niin sen suojaaminen on todella tärkeää. Yksi suojaustapa on että tekee... ottaa sen nimisen domainin piste ru, niin se on yksi tapa suojata, mutta pitää se tietysti muutenkin suojata...

I: Joo, miten tuota noin osaatko sanoa mistään kuljetusriskeistä, että onko paljon hävikkiä tai että tavaraa häviäisi tai varastettaisi kyydistä?

IP: Kyllä kai sitä otetaan, mutta ei nykyään enää niin paljon, mutta se että miten tavaraa kohdellaan ja tällaiset että ei varmaan ole mitään semmoisia sääntöjä mitä meillä on, jos lasitavaraa kuljetetaan tai miten sitä pitää kuljettaa ja miten pitää pakata ja koska yksi oli joku tilasi ikkunoita suomesta Moskovaan ja sitten siellä oli ikkunan karmit vääntyneet ja se oli mennyt venäläisellä kuljetuksella ja vaikka se oli hyvin pakattu



lähtiessään, niin perillä se oli osittain niin kuin korjauskunnossa ne raamit että siellä ei ole niin tarkkaa kuin meillä.

I: Joo

IP: Niitä pitää ohjeistaa sen takia siis se kuljettaja että vaikka se onkin pakattu hyvin niin jos jokin rikkoutuu, niin voi edes vakuutusyhtiölle sanoa että kyllä me ohjeistettiin mutta näin ei tehty että silloin se menee sen kuljetettavan yrityksen vakuutusyhtiölle että aina mitä haluaa.. jos on semmoisia riskitilanteita esim. Mökkien vuokraamisessa niin me pyritään tekemään ohjeet mahdollisimman tarkkaan.. ensin on vuokrausehdot sitten on mökin käyttöohjeet ja sitten mahdollisesti lisäohjeet kaikki on hyvä olla paperilla, koska jos he sitten jotain tekee he mieluummin niin kun allekirjoittaa majoituslomakkeen ja missä he allekirjoittaa myös että olen tutustunut majoitusehtoihin, niin sillä taataan omaa selustaa ettei.. jos jotain tapahtuu niin sanotaan että hei se lukee täällä paperissa ja sitä he kunnioittavat.. että paperilla kaikki mitä halutaan niin se menee niin kuin itse halutaan ja sitten jos se ei mene niin sitten se on helpompi katsoa että kuka teki väärin.

I: Joo. Miten sitten nuo Venäjän vastapakotteet? Ovatko ne vaikuttaneet työhösi mitenkään?

IP: No emme silleen myydä mitään että myydään majoituspalveluita ja konsultointia ööh.. majoitus on vähän vähentynyt ja venäläisten käynnit Suomessa on vähentynyt nyt tässä vaiheessa kun rupla on niin alhaalla ja mitä nyt venäläiset sanoo että toistaiseksi ne pysyy kotonaan aika paljon ja odottaa että ruplan arvo alkaisi nousemaan.

I: Okei, onko sinulla jotain muuta lisättävää?

IP: No siis mm.. meillä on Suomessakin paljon venäläisiä venäjänkielisiä ihmisiä noin 60 000 venäjänkielistä asuu suomessa ja niitä koko ajan tulee lisää, niin jos jotain myydään tai markkinoidaan niin aina kannattaa miettiä että voisiko sen tehdä alusta täällä Suomen puolella näille kohderyhmille.

I: Joo

IP: Suomalaisille tai venäläisille että ei aina tarvitse heti mennä Venäjälle, koska ne harjoittelut on halvempia tällä puolella. Jotkut koemarkkinoinnit ööh... ja sitten tämmöinen että jos on jotain et jos jossain paikassa on paljon venäläisiä niin kuin esim. Lappeenranta, Imatra nin siellä on niin kun helpompi tarjota täällä Suomen puolella, että monesti siitä on hyötyä että on venäläisiä täällä suomenkin puolella. He käyttävät puskaradiota, suosittelen että jos sinä saat tällä puolella venäläiset jostain innostumaan, niin kyllä ne sitten kertovat kavereilleen... internet hirveän iso mahdollisuus ja mutta

vielä ei ihan ymmärretä sitä että nettisivut pitää olla aidosti Venäjän kielellä ei pelkkä pdf-asiakirja venäjäksi, öö.. pitää olla piste ru eli domaini piste ru, koska venäläinen ei löydä sieltä Rambler ja Yandex hakukoneella kyllä ne varmasti jonkun ajan päästä löytää, mutta kun he yleensä hakevat venäjänkielisillä sanoilla sitten kuitenkin niin ota se tavoitettavuus on parempi. Heidän hakukone ei löydä pelkkää venäjänkielistä pdf-asiakirjaa. Ja edelleen nettisivujen teossa, niin turha tehdä niin kuin hirveän järeitä sivuja niin kuin silleen että siellä on hirveästi grafiikkaa ja tämmöistä raskaasti latautuvaa tavaraa, koska ihmiset nykyään käyttää kännykkää ja se pitää kätevästi latautua myös siihen.

I: Okei, kiitos haastattelusta, olen nyt kysynyt kaikki kysymykset ja saanut oikein hyvät vastaukset.

IP: Kiitos!

Intervju med Tommi Nyström, Heforus Oy

Tid: 18.11.2014 kl. 12.00-12.35

Plats: Heforus Oy, Helsingfors

IP: Olen Tommy Nyström ja työskentelen tällä hetkellä Heforus Oy:ssa.

I: Joo. Aloitetaan sitten parilla ihan helpolla kysymyksellä, missä työskentelet ja missä tehtävissä?

IP: Minun tittelini on johtava asiantuntija. Se mitä minä teen on johdan ja asian tunnen eli autan... yksi osio on se että me bisneksenä autetaan suomalaisia pk-yrityksiä etabloitumaan Venäjälle, eli siis löytämään yhteistyökumppanit oh... luomaan myyntikanavat ja verkostot ja tätä tässä työssä minun sara on ehkä katsoa sitä turvallisuutta ja riskienhallintaa niin voisi sanoa että teen aika paljon erinäköisiä taustaselvityksiä ja valmennan näitä yrittäjiä siitä että tuota mitä pitää ottaa huomioon ja se menee väkisinkin liiketoiminnan konsultoinnin puolelle joka pitäisi pystyä käyttää yleisesti suomessakin

I: Joo

IP: Että millä päätöksillä kannattaa nyt rakentaa se tUota öööm... johtamisjärjestelmä miten se kannattaa strukturoida että mitä mitataan ja mitä tavoitellaan ja mitä tehtäväkuvioita ja niin pois päin siinä se oikeastaan niin kiteytettynä on kuin minä tähän hetkeen sen keksin.

I: Joo. No entäs sitten kuinka kauan sinä olet tehnyt tätä työtä?

IP: Tällä vedolla niin on tehtynä Heforuksessa kolme vuotta. Aikaisemmassa elämässä minä toimin niin kuin minulla oli turvapalveluyrityksiä ja siinä niin öö... oli sanon näin aivo vientiä ja tuontia eli siis se että tehtiin se että oli esimerkiksi omat venäläiset partnerit joiden kautta pystyttiin tuottamaan palveluita siellä venäjällä ja sitä minä tein semmoisen vähän reilu kymmenen vuotta. On minulla sanoisin 10-15 vuotta venäläistä niin kuin liiketoiminnan osalta kokemusta.

I: Joo. No sitten ehkä tähän pääkysymykseen eli mitä haasteita koet Venäjän kaupassa? Ja vaikuttaako se kulttuuri siihen?

IP: Hmm.. no sanoisin niin että tällä hetkellä suurimmat haasteet on länsimainen lehdistö ja asenteet. Eli monessa kohtaan niin me pelätään turhaan, meille annetaan semmoinen kuva että on ihan kamalaa ja ei tätä pysty tekemään. No sitten taas käänteisesti toinen haaste liittyy siihen että ei valmistella eikä oteta selvää, eli ollaan menossa vähän niin kuin suinpäin soitellen sotaan ja niin kun ei tajuta sitä merkitystä että joo ei se sen kummempaa sitten loppu pelissä ole kun laittaa uusi bisnes pystyyn Pietarissa, kun se on laittaa uusi bisnes pystyyn vaikka jossakin... kun helsinkiläinen yritys lähtee vaikka Ouluun. Siellä on tiettyjä verkostoja ihmisiä miten se kaupunki pyörii miten se alue pyörii. Se mikä on meille tietysti oudompaa on tämä viranomaistoiminta, mutta niin se toimii eri tavalla.

I: Joo

IP: Aam.. kiteytettynä niin minä sanoisin niin kuin näin että yksi iso haaste on se mikä tulee siitä tietämättömydestä ja uskomuksesta, ja toinen asia on sitten se että ei tehdä pohjatöitä kunnolla että ei olla oikeasti menossa vaan vähän silleen lottoon niin minä voin jotain saada.

I: Joo

IP: Minun mielestä siinä kulttuurissa niin kuin öö... sen suhteen että tuota että se olisi jotenkin erilaista... ihmiset on ihmisiä sinun pitää muodostaa öö.. luottamus, luottamukselliset suhteet ymmärtää se että tuota et se mitä sovitaan sinun pitää valvoo sitä ja sitten sinun täytyy itse toimii sen mukaan.

I: Joo

IP: Mutta ei siinä... minä en ihan suoraan sanottuna näe siinä hirveästi eroa siinä jos minä teen nyt liiketoimintaa Ruotsiin tai Yhdysvaltoihin tai Englantiin tai vaikka Etelä-Afrikkaan tai vaikka sitten sinne Tampereelle tai Ouluun, ihan samalla tavalla niin se pelaa, mutta se jotenkin saattaa niin kun hämärtyä, vaan se on todellisuus.

I: Okei. Mitäs tuota noista riskeistä, mitä mahdollisia riskejä saattaa olla Venäjän kaupassa?

IP: No, jos lähdetään siitä että ensimmäinen asia mistä yrityksen pitää lähteä, on se että tavoittelee täysin epärealistisia asioita ja lähinnä se epärealistinen asia tulee siinä kohtaa kun ne tavoittelee sitä täysin epärealistisessa aikataulussa. Niin ne meinaa että nyt kun aloitetaan meillä on kaupat tyyliin 2-3 kuukauden päästä. Se on mahdollista ja siinä me tietysti ollaan auttamassa siis meidän yksi arvo jos nyt lähdetään siitä että minkä takia meidän palveluita käyttää niin sen takia että me pystytään lyhentämään sitä aikaa merkittävästi, mutta sitten jos se niin kun tuote tai palvelu mitä sinä olet myymässä ei ole kunnossa, me pystytään sanomaan se saman tien niin kun hyvinkin lyhyellä ajalla että toimiiko tämä vai eikö tämä toimi. Aikataulu on siis iso juttu, koska siihen liittyy rahoitus ja tuota jaa sitten siihen liittyy nämä niin kuin odotukset ja tällä tavalla.. että se on niin kuin iso riski. No sitten tulee se että ei selvitetä riittävästi öö.. yhteistyökumppaneitten kytköksiä, koska sehän on eri lailla tai no jos se on erilailla kuin mihin me ollaan ehkä totuttu että kuinka avoimesti ööh... poliittiset päättäjät on mukana liike-elämässä. Suomessahan se on piilotettua, mutta niin kun minulla on semmoinen heitto aina että korruptiosta esimerkiksi Suomessahan ei korruptiota vaan tunnetaan ihmisiä, mutta Venäjällä siis saattaa hyvinkin tulla vastaan semmoinen ilmiö että ei ymmärretä miksi pitää ensin mennä kuvernöörin luokse hakemaan hyväksyntä. Ei sille tarvitse mitään siitä maksaa, kyllä se nyhtää sitten sen omansa sieltä yrityksiltä pois oman järjestelmänsä kautta eikä sinun tarvitse sitä niin kuin.. se on vain heidän systeeminsä miten se homma toimii. Korruptio riskinä niin öö.. se pitää tiedostaa että tällainen tapa on ja tiedostaa että se on riski jos lähtee maksamaan, koska venäjän viranomaiset kitkee sitä kyllä todella kovalla kerralla pois. Ja kyllä sinut sillä tavalla ajaa ansaa. Sitten on riksi justiin siihen liittyen on rahaliikenteeseen liittyen verotusriski, eli se laillinen ympäristö pitää ymmärtää. Nyt kun me lähdetään tekemään kauppaa, niin silloin kun me myydään ööm.. venäläiselle kumppanille tavaraa nehän maksaa meille siitä hinnan niin sehän on vientiä, mutta siinä kohdassa kun meillä on oma tytäryhtiö Venäjällä siitä tulee joku verotuksellinen yksikkö, niin nyt meidän pitää niin kuin ymmärtää sitten se että meidän pitää myös niitten veroviranomaisten kanssa käydä se neuvottelu että he opastakaa meitä miten tämän asian pitää mennä. Ja siellä totta kai se tapa Venäjällä veroviranomainen on niin kun valtion bisneksen takia, mutta ei se siinä niin kun yhtään tästä suomalaisesta poikkea niin kun siis siinä mielessä saattaa vaan tulla paljon suorempia sanoja niin et maksakaa tämä tai älkää pyytäkö tätä alv-vähennystä tai vero-

vähennystä niin kuin jälkeenpäin niin sitten tämä menee ok ja sitten sinä lähdet miettimään että ei lasketaanko auki se et mitä se tarkoittaa, mutta okei eli nyt jos noista summaa sen että ensimmäinen aikataulu, toinen on se että ei tunneta partnereitten/kumppaneitten kytköksiä, koska sitten tulee se että jos sillä ihmisellä ei ole oikeita kytköksiä niin se ei tule saamaan kauppaa aikaiseksi niille sen tuotteille ja jos taas sillä ihmisellä on liian isoja kytköksiä niin se voi olla peli missä me ei pystytä pelaamaan, mutta nekin voidaan neuvotteluvaiheessa niin taas sopia ja nostaa se esille että hei tämä on näin öö.. ja sitten tulee tämä niin kuin taloudelliset verotukseen ja viranomaisiin liittyvät riskit. No sitten tämä on niin kuin se kun me ollaan niin kuin etabloitumassa. No sitten tulee sitä että iso riksi on se et sinä kuvittelet että sinä voit johtaa venäläistä liiketoimintaa Suomesta, sinun pitää olla paikalla. Sinulla pitää olla ihmisiä paikalla ja ihmisiä jotka pystyy tehdä päätöksiä. Ei sellaisia jotka ei pysty niin kun sanoo mitään ja tämä on myös yksi asia mistä suomalaiset ottaa niin Venäjällä kuin Lähi-idässä selkäänsä. Eli sinulla pitää olla se päätösikyky ja päätösvalta ja sinulla pitää olla siellä kattomassa että se touhu menee niin kuin ollaan sovittu ja sitten jos se ei mene niin sitten lähtee puuttumaan siihen et hei mikä juttu tämä on.

I: Joo

IP: Minä sanoisin että jos nuo asiat ottaa huomioon, niin sitten sen jälkeen tällaiset kiristyksen kohteeksi joutumiset asiat ja tällaiset näin niin.. niin kauan kun sinä et riko lakia niin ja sitten olet pystynyt muodostamaan sen turvaverkoston ihmisistä ketkä tuntee ihmisiä kaikki muu on sitten sen jälkeen pitkälti neuvoteltavissa. Muuten se on ihan normaalia niin kuin vähän samanlaista bisnestä kuin muuallakin.

I: Joo. Okei mitäs sitten suomalaisten logistiikkayritysten täytyisi huomioida Venäjän viennissä?

IP: Se mitä niin kun suomalaisten logistiikkayritysten pitää ottaa huomioon siellä on tietty se että sitten tulee tämä tavaroitten vastuu vaihtuu, eli ovatko he vastuussa siitä tavarasta mihin saakka no sitten se että kuljettajat ja kuljetuskalusto että millä he varmistuvat siitä että ne rekat ja välineet menee sinne minne niiden oikeasti pitää mennä. No tähänhän alkaa olla jo teknologisia apuvälineitä tosi paljon gps-kuvioita ja muuta mutta sitten siinäkin se et jos sinä et oikeasti tarkasta ja panosta siihen tuota järjestelmän tarkastamiseen niin kyllähän ne ohitetaan.

I: Joo

IP: Siinäkin tulee okei samat asiat mitkä yleisiä riskejä niin sitten se et mikä se on se toimitusketju kokonaisuudessaan mistä se vaihtuu mihinkin ja missä vaihtuu tavaran

vastuu koska se vaikuttaa sitten taas vakuutuksiin. Ja tuota ja sitten niin logistiikkayrityksille muodostuu äärettömän tärkeäksi on se että heillä on niin suorat kontaktit voimaministeriöihin kun mahdollista että tällöisten erilaisten ongelmatilanteitten suhdetoiminta. Aivan ykkösjuttu ja suhdetoiminnassa niin semmoinen alajaos on kilpailijoiden toiminta että kenen kanssa ollaan niin kuin kovempia kilpailijoita ja kenen kanssa tehdään kenties liittoutumia kenen kanssa ei. Öö.. mutta se mihin niin kuin logistiikka-ketjussa niin suurimmat ongelmat liittyy, niin on se että meillä ei ole mitään havaintoa siitä missä esimerkiksi meidän rekat on vaikka viikon. Kaverit ajaa lastin nyt vaikka Moskovasta Pietariin ja sitten sen jälkeen niin kaveri keksikin että hänellä on joku oma keikka Murmanskissa siinä välillä että hän kuljettaa tässä välillä vähän muitakin tavaroita ja sitten tuota se että ne kuskit on kännissä, eli se että sinulla on isolla firman nimi siellä rekan kyljessä ja sitten se kuski ajaa kännissä ihmisten päälle, niin ei se tule sitä kuskia koskee vaan se on se ulkomaalainen yritys joka tähän on syypää.. me ollaan tehty operaatioita että pyrittiin puhalluttamaan joka aamu kun ne tuli, mutta silti siinä saattoi olla 4/5 joka oli kännissä vaikka välitön sanktio oli irtisanominen.

I: Joo. No miten me sitten voitaisiin kehittyä Venäjän kaupan käynnissä?

IP: Tekemällä sitä ja sitten niin kun oikeasti katsomalla peiliin, että miksi tämä meni pieleen ja mitä yritysten pitää tehdä on henkilöstön käytön suunnittelu on olemassa niin niitä pitää lähettää niitä suomalaisia kavereita vaihto-oppilaiksi... sinulla on nyt tällöinen vuoden komennus, sinun tehtävä on katsoa taloutta, kirjanpitoa ja opiskella miten se tehdään ja puolen vuoden päästä sinut laitetaan sinne jollakin tittelillä olemaan. Tämä ei käy niin kuin täällä Suomessa tähän kustannustehokkuus järkeen.. jos ulkomainen yritys ei laita eurooppalaista johtoa sinne paikalle, niin ei se kulttuuri myöskään niissä venäläisissä yrityksissä muutu.

I: Joo

IP: Eli sen takia tämä henkilöstökäyttösuunnitelma ja tämä on se asia mitä me neuvotaan meidän asiakkaille ja varsinkin pääkaupunkiseudun yrityksille silleen leikkimielisesti että mennään katsomaan Moskovaa että tämä on se alue mihin sinä muutat.. niin siis täällä sinä tulet asumaan jos meinaat täällä tehdä bisnestä ja jos et sinä niin joku sinun luottamusmies jota sinä sitten valvot. Muuten se on et tekemällä ja lähettämällä ihmisiä sinne ja niin kun kolmas asia niin on se että ottaa järjen käteen on se realismi et miettii sitä markkina-aluetta et Venäjä on kyllä se lähimarkkina, että jos minulla on vaikka kattopaneeleja niin siellä ne kyllä menevät kaupaksi kun löydän vaan ne oikeat partnerit.

I: Joo, no mitä mieltä olet kielitaidosta vaikuttaako se?

IP: Totta kai se vaikuttaa. Minä puhun semmoista 5-vuotiaan venäjää, mutta kyllä minä sillä ihan hyvin pärjään että ihan sama kun Suomessa että jos joku puhuu huonoa suomea niin kyllä minä ymmärrän jos minä vaan haluan ymmärtää ja öö.. mutta siis sekin on semmoinen asia että kun sinä siellä touhuat, niin kyllä se kieli sitten siinä vaiheessa tarttuu kun alat sitä vaan käyttämään.

I: Joo

IP: Mutta ihmiset sitten taas turhaan arastelee niin kun sen suhteen että tuota että kun en osaa sitäkään enkä tätäkään, vaan tuota kyllä se siitä järjestyy ja kyllä minä niin kun henkilökohtaisesti olen niin kun sitä mieltä että tuota kyllä minä kaikille lapsille tähän päivään jos haluat miettiä mitä kieliä lukea, niin englantia sinä tarvitset, mutta Suomessa niin venäjänkielellä sinä teet rahaa. Ruotsilla tietysti yleissivistävää, mutta sillä et varsinaisesti mitään tee sillä tavalla, mutta ei se kielitaito siinä mielessä ole este, koska tuota sitten esimerkiksi yrityksiin löytyy tänä päivänä niin paljon venäjänkielen taitosta ihmistä suomesta et esimerkiksi tämmöisen vientisihteerin tai vastaavan palkkaaminen joka pystyy asiat hoitamaan niin se ei nyt ole mikään ongelma.

I: Joo, entäs onko nämä Venäjän vastapakotteet mitenkään vaikuttaneet työhösi?

IP: Isoihin yrityksiin on vaikuttanut, mutta pakotteet vaikuttaa isoihin yrityksiin sillä tavalla että isot yritykset ei uskalla investoida ja tuota ne hidastaa investointeja ja tulee tämmöisiä vetäytymisiä ja ihmisiä rupeaa pelottamaan ja pk-yrityksiin, niin okei siellä on joitakin korkean teknologian yrityksiä joiden kanssa täytyy tarkastaa se et onko siinä piirissä, mutta se suurin vaikutus poliittisella tilanteella on se tuota mm.. yleisen ilmapiirin niin kuin mukanaan tuoma tämmöinen pelko Suomessa. Se mihin se vaikuttaa myös niin on se et ne kenellä on oikeasti pokkaa niin kun pelata siellä, niin markkinoilla on muuten tilaa, mutta se mihin se tosissaan vaikuttaa on tämä yleinen ilmapiiri

I: Joo. Onko sinulla vielä jotain lisättävää?

IP: No hyviä esimerkkejä just siitä kun niin kun mikä on pienten yritysten markkinoille menemisen ongelma niin on monestikin suomalainen yritystuki- ja rahoitusjärjestelmä tai siitä että onko tehty markkinatutkimus... joka maksaa mitä 15 tonnia? Ja sillä saadaan ei yhtään mitään asiakaskäyntiä tai katsotaan yhtään kuluttajien tottumuksia.. no ollaan tehty 15 tonnin markkinatutkimus, mutta sitten ei olla tehty yhtäkään reissua Venäjälle, yhtään venäläistä ihmistä ei olla tavattu vielä ja sitten sen jälkeen lähdetään siihen että kuka voisi esitellä meidät niin sitten kun siellä on toisessa päässä suotavat valtion instanssit tai heidän edelleen myyvät konsulttipalvelut niin siellä on ihmisiä

ketkä ei tunne ketään. Niin milläs ihmeellä tässä nyt ruvetaan sitten mitään bisnestä tekemään? Koska huomattavasti suurempi menestys sinun tavaralle olisi ollut se, että ota yks venäjänkielentaitoinen kaveri, etsi alan messut ja sen jälkeen niin mene morjesta ihmisiä siellä, minä veikkaan että sinulla on kaikki markkinatutkimukset ja systeemit jo tehty siinä vaiheessa, mutta saatko sinä sitten sille jotain rahoitusta josta päättää yleensä semmoiset ihmiset kenellä ei ole mitään käsitystä siitä miten semmoinen bisnes toimii.

I: Joo

IP: Jajaa, mutta se on ehkä sellainen myös että pitää muuttaa niin on just tämä näin että kun on luotu tiettyjä rakenteita, niin pitäisi valtion vallan myös muistaa se että sinne pitäisi palkata sellaisia henkilöitä jotka on joskus tehnyt jotain ja miettii että tunteeko se jonkun tai tietää jonkun joka tuntee.

I: Okei... mm.. olen nyt kysynyt kaikki kysymykset, niin kiitos haastattelusta!

IP: Kiitos!

Intervju med Margit Salminen, Ensto Oy

Tid: 1.12.2014 kl. 14.00-14.25

Plats: Ensto Oy, Borgå

IP: Olen Margit Salminen

I: Missä työskentelet ja missä tehtävissä?

IP: Työskentelen Enstolla eli tarkemmin sanottuna Ensto Building Technology liiketoiminta-alueella ja juridinen yhtiö on Ensto Finland Oy ja toimin vientipäällikkönä. Minun vastuualueemaita ovat entiset neuvostoliiton maat eli CIS-maat Venäjän taustatukena ja sen lisäksi myös Itä-Eurooppa Turkki mukaan lukien

I: Joo, kauanko olet työskennellyt venäjän kaupan parissa?

IP: No Venäjän kaupan parissa olen työskennellyt alkaen 95 silloin kun Ensto perusti ja ööö.. yksiköt Venäjälle sekä Pietariin ja Moskovaan ja alkaen 1995 10 vuotta aika lailla puolet ajasta meni Venäjällä siellä maassa paikan päällä mutta 2005 jälkeen sitten olen niin kuin enemmän ollut niin kuin taustavoimissa meillä on iso yhtiö missä on oma organisaatio ja tuota Venäjän markkinat on niin kuin heidän käsissä

I: Joo, okei mitä haasteita koet Venäjän kaupassa jos vaikka ensiksi ajatellaan kulttuurin vaikutuksia?



IP: No tuota kyllä siinä haasteita on ja on ollut on ja tulee varmaan aina olemaan koska historiallisesti tiedämme jo että toimimme aikalailla erilaisissa liiketoimintaympäristöissä tuota noin öö.. ei pelkästään riitä että osaa sen kielen aika paljon lisäarvoa antaa jos niin kun tuntee sen kulttuurin tuntee nämä taustat ja tietää ja ymmärtää miksi ihmiset toimii ja menettelee näin niin kuin he sen tekee. Omalta osaltani tässä kohtaan voisinkin mainita vielä lisäksi että olen syntynyt entisen Neuvostoliiton alueella eli Virossa Tallinnassa ja asunut siellä 25 vuotta ennen kun muutin pysyvästi Suomeen ja tuota minulahan on niin kuin se jos nyt näin voi sanoa niin aika läheltä se ”tatchi” että miten ne ihmiset ajattelee. Vaikka minä olen itse virolainen niin kuitenkin olen asunut niitten vieressä ja ollut niin kun siinä ympäristössä niin eli tuota aika lailla ymmärrän ja osaan lukea rivien välistä tietysti mitä tulee bisnekseen niin se 10 tiheätä vuotta on tuonut niin kun vielä enemmän tätä tuota ymmärtämistä ja sitten sen kulttuurin tuntemista.

I: Joo. Mitäs muita haasteita voisi olla sen kulttuurin lisäksi? Minä olen nyt esimerkiksi minun lopputyössä ottanut esille korruption, riskit ja menettelytavat.

IP: No korruptio on varmaankin sellainen tekijä joka siinä yhteiskunnassa on ollut jo pitkään ja juuret ovat aika syvällä. Ensto ei koskaan ole mennyt tähän toimintaan se mitä tekee meidän asiakkaat tai asiakkaat asiakkaille välissä ja se on niin kun heidän asiansa, toki kyllä me heitä motivoimme ja tuemme mutta se on sitten sellaista virallista tapaa mitä varmaankin niin kun kaikki suomalaiset yritykset tekee ja mikä on ihan sallittua ja laillista. Mutta tuota tosiaan niin pitää ymmärtää sen että maassa maan tavalla ja jos yrittää sitten olla tavallaan tai mennä omaa tietään niin toki siinä voi onnistua mutta olen en osaa tuoda mitään sellaisia hyviä esimerkkejä että joku olisi päässyt perille että kyllä niin kun aika lailla mennään sen yhteiskunnan säännöillä jos halutaan päästä siihen positiiviseen lopputulokseen.

I: Joo. No mitäs riskejä voi olla Venäjän kaupassa?

IP: No riskejä on varmaan tämä poliittinen ympäristö joka siinä maassa on, eli jos puhutaan nyt tässä asiasisällöstä me tiedämme mitä tällä hetkellä maailmalla tai tavallaan niin kun Euroopassa tapahtuu ja mikä on se tilanne Venäjän ja Euroopan ja Ukrainan välillä, niin onhan se poliittinen riski aika huikea. Että tuota mitään takeita siitä että asiat on niin kun meille on annettu ymmärtää kuinka kauan ne näin on niin siitä ei ole missään mitään takeita koska varmaan kaikki sen tietää ja näkee että yksi ihminen voi päättää melko lailla kaikesta ja sen mitä hän tulee päättää viikon, kuukauden tai puolen vuoden päästä, niin sitä me ei vielä kukaan tiedä ja voi olla että hän ei itsekään sitä vielä

tiedä. Tilanteet muuttuu aika nopeasti ja on melko mahdotonta länsimaisilla yrityksillä toimii ja reagoida kun asiat siellä tapahtuu.

I: Joo. Miten sitten ihan niin kun tällöisessä bisnestilanteessa niin onko menettelytavat haaste?

IP: No menettelytavat on ehkä semmoinen haaste että toki pystytään ihan normaalisti käymään kanssa ja neuvottelemaan ja tuota juttelemaan ja suunnittelemaan ja luomaan niitä yhteisiä visioita, mutta sitten käytäntö voi olla aika poikkeuksellista eli eli tuota oma kokemukseni on se että ollaan istuttu, juteltu useammankin kerran ja sitten ollaan sovittu ja laitettu kättä päälle ja myöskin laitettu nimet paperille niin sitten yhtäkkiä tämä ei ole enää näin kun ollaan sovittu vaan sitten tämä tulkinta voi matkalla muuttuu.

I: Joo

IP: Että siihen täytyy myöskin varautua eikä saa olla hirveän pettynyt että siihen tämä pitäisi niin kun tiedostaa sen että vaikka kuinka asiat sopii niin matkalla ne asiat voi sitten jonkun tahon puolesta muuttua.

I: Onko sinulla jotain muita tuollaisia esimerkkejä?

IP: No en minä nyt konkreettisia esimerkkejä koska siitä on niin pitkä aika kun niistä minun konkreettisista mutta vähän voisin yleistää ja minä uskon et se näin vielä edelleen tapahtuu koska minä kommunikoin henkilöitten kanssa edelleen sieltä päin niin se että oma vankka näkemys ja kokemus on se että tuota venäläinen osapuoli ajattelee aina ensiksi öö... omaa etuaan ei varsinkaan yhteistä etua ja mitä hän kokee ja tulee vakuuttuneeksi siitä että hänen oma etunsa tulee toteutumaan, niin silloin niin kuin asiat menee siihen suuntaan kun ehkä halutaan. Eli just se et sinun pitäisi niin kun ymmärtää ja melkein siinä kaupankäynnissäkin niin kun myydä mitä tahansa sinä sitten myytään just sitä että tämä tulee sinulle eduksi ja sitten varmaan koko se prosessi tulee ehkä olemana paljon nopeampi, joustavampi ja sutjakkaampi kun muuten. Eli se oman edun ajatteleminen tulee aika lailla aina niin kun eikä ne edes sitä peitä että minun mielestä aika rohkeasti ne sen näkökulman tuo esille.

I: Joo. No sitten enemmän logistiikkayritysten näkökulmasta ja viennistä. Tuoko tullaus ja tullausprosessi haasteita meille suomalaisille?

IP: Tuo, koska sielläkin tuota tilanteet voivat muuttua aika lailla se mitä minä vierestä olen seurannut niin nämä TIR-käsittelyt niin viime aikoina juupas eipäs peruutetaan tai jatkoaika ihan selvästi huomataan että vastapuoli tässä tilanteessa Venäjä leikkii meidän kanssa ja tekee mitä haluaa ja me ollaan siitä niin kun riippuvaisia me ei voida sille mitään. Eli se mitä ne päättää näin se prosessi myös logistiikan osalta tulee olemaan.

I: Mmm.. no sitten dokumenteista ja sertifiointista.

IP: Dokumenteista sen verran et ne pitää olla asianmukaiset ja sitten sertifiointit osalta sitten tilanne on muuttunut ainakin tämän vuoden alusta sitten tämä jo aikaisemmin suunniteltu ja toimeenpantu tulliliitto johon kuuluvat Venäjän lisäksi Kazakstan ja Valko-Venäjä niin tämän vuoden osalta sitten astui voimaan tavallaan niin kuin että ne yhtenäistää kaikki hyväksynät, eli käytännössä tarkoittaa sitä että aikaisemmat Gost-sertifikaatit, jotka oli näitä venäjän omia hyväksymiä normisto ja standardeja, niin niiden aika alkaa pikku hiljaa olla ohi sen verran kuitenkin että tuota kun venäjä vielä niitä hyväksyi ja ehkä vielä joiltakin osin hyväksyy vielä tälläkin hetkellä, en osaa tarkkaan sanoa, niin vuoden alusta ainakin kaksi tämän tulliliiton maata Kazakstan ja Valko-Venäjä ei ole hyväksynyt vanhoja GOST-sertifikaatteja vaikka ne on ollut voimassa 2016-2017 asti. Eli siinä nähdään että menettelytapa vaihtelee vaikka periaatteessa kaikki pitää olla yhtenäistä kolmen maan osalta ei mitään rajaa ja näin poispäin mutta käytäntö vaihtelee. Ja minun osalta kun tästä suoraan myyn Valko-Venäjälle ja Kazakstaniin niin piti aina hoitaa tämä uuden tulliliiton mukainen dokumentaatio kuntoon paikallisesti, koska en ollut varautunut että tämä näin äkkiä tulee muuttumaan. Meidän venäläinen yhtiö vielä jotenkin pääsi hoitamaan niitten kautta, mutta minulle ei ihan tarkkaan ja taustatietoa siitä kuinka hyvin ne niitä hyödynsi vai tekikö ne jotain sitten lisätoimenpiteitä siinä Venäjän tullissa jotta tavara saadaan asianmukaisesti maahan.

I: Joo

IP: Niin niin öö... eli tällä hetkellä olen käyttänyt ihan kustannussyistä valkovenäläistä sertifiointiviranomaista koska heidän kanssa on jotenkin asiointi ja kommunikointi paljon selkeämpi. He kertovat ihan niin kun prosessi menee ja prosessi menee ihan tasan tarkkaan suunnilleen kun Euroopassa koska he ovat ainakin heidän mukaan kopioineet sen prosessin täysin yksi yhteen Euroopasta. Siinä mielessä se on hyvä kun tiedetään miten nämä muualla Euroopassa näitä hyväksytään niin samalla tavalla näitä tai siis pitäisi olla käytännössä samalla tasolla kun Euroopassa siinä tulliliiton alueella. Sen verran kommentteina oma organisaation on ehkä jotenkin antanut ymmärtää että venäjällä ei tulla noita valkovenäläisen sertifiointiviranomaisen hyväksymiä dokumentteja niin kun hyväksymään Venäjällä, koska tuota öö.. tässä nyt vähän taas on tätä sisäistä asetelua että Venäjä on aina Venäjä ja määrää pelisäännöt ja voi sitten halutessaan muuttaa niitä miten ne sille sopii parhaiten, mutta toki siis varmaan käytännöt edelleen riippuu aika lailla tämänkin prosessin osalta eri maissa että en ole toisaalta saanut mitään tietoa Venäjältä että nämä valkovenäläisen tahon myöntämät paperit ei toimisi venäjällä mutta

ei ole toisaalta mitään vahvistustakaan että ne toimisi tällä hetkellä uskotaan niin että kaikki on ok mutta tosiaan tilanteen muuttuessa voi olla näin että sanotaan että nämä dokumentit ei kelpaakaan että pitää tehdä ihan eri prosessilla.

I: Joo

IP: Sen verran ehkä vielä mainitsen että toki minä valitsin tämän uuden toimittajan meille tämän prosessin osalta niin haastattelin myös Moskovan ja Pietarissa olevia tahoja niin se oli jännää että joka puolella tämän prosessin kuvaus oli erilaista..

I: Okei..

IP: Mutta kuitenkin päädyin sitten valkovenäläiseen tahon puoleen ihan sen takia että se kuulosti uskottavammalta ja niin kun mainitsin niin kustannuksellisesti paljon edullisemmalta.

I: Joo. Okei, miten me suomalaiset sitten voitaisiin kehittyä Venäjän kaupan käynnissä?

IP: No kehittyä.. tietysti tekemällä kovasti töitä ja ehkä yksi neuvo mitä olen itse aika paljon käyttänyt, on se että tuota jos jossakin asiassa empii tai pitää tehdä joku päätös niin mikäli mahdollista ottamaan asiasta selvää vähän eri tahoilta

I: Joo

IP: Suosittelem erittäin paljon verkostoitumaan muiden venäjällä toimivien suomalaisten yritysten tai niitten edustajien kanssa siellä on todella paljon konkareita jolla on varmaan mieletön kokemus ja aina sieltä tulee tuota tietoja ja neuvoja ja annetaan apua ja suositellaan miten voisi toimia et ehdottomasti ja en koskaan ikinä ole luottanut vaan yhteen mielipiteeseen, että aina otan tuota second opinion ja sitten muodostan omani ja teen sen pohjalta päätöksen.

I: Joo. No entäs vastapakotteet, onko ne vaikuttaneet työhösi tai yrityksesi toimintaan ja jos, niin millä tavalla?

IP: No on ne varmasti vaikuttanut sillä tavalla että tuota aaa... kaupankäynti ei ole entisellä tasolla siis se on niin kun sanotaan näin että et ei ole ihan suunnitelmien mukaista ja sitten tietysti niin väliaikaisesti matkustaminen tänne ja se hyöty mitä siitä tulee ja vaikka sekin että kun aikaisemmin meidän oman organisaation työntekijät toi asiakkaita tänne tehtaaseen tehdasvierailulle tosi usein niin nyt se on aika paljon vähentynyt ei se ole halukkuudesta kiinni varmaan vaan tuota kustannus syistä.

I: Joo. Haluatko lisätä jotain?

IP: Ei kun soitellen sotaan ja tehdään kotiläksyt hyvin, ja just se että malttia on valttia et jaksaa ..kannattaa resursoida aikaa ja kaikkea mitä mahdollista siihen että tekee ne asiat niin pitkälle valmiiksi ja ottaa niistä tosi perusteellisesti selvää, niin sitten on helpompi

tehdä päätöksiä ja seisoo niiden päätösten takana ja varmaan tuloskin on parempi että siihen kannattaa ehdottomasti resursoida.

I: Joo, kiitos haastattelusta!

IP: Kiitos sinulle!

Intervju med Noora Ainesjärvi, Ensto Oy

Tid: 1.12.2014 kl. 14.30-14.40

Plats: Ensto Oy, Borgå

IP: Olen Noora Ainesjärvi.

I: Missä työskentelet ja missä tehtävissä?

IP: Työskentelen Ensto Finlandilla ja työtehtävä on asiakaspalveluvirkailija ja minulla on kuusi eri Ensto yritystä asiakkaana ja minä olen osana sisäistä tiimiä. Kaksi näistä minun uudesta asiakkaasta on Venäjällä ja ne ovat Electro ja Ensto RUS.

I: Joo, kuinka kauan olet työskennellyt Venäjän kaupan parissa?

IP: Minä aloitin elokuun alussa, eli aika vähän aikaa.

I: Joo

IP: Tämä on nyt minun ensimmäinen kokemus Venäjän kaupan parissa.

I: Joo. mitä haasteita koet Venäjän kaupassa?

IP: Ööö... kulttuurierot ehdottomasti ihan ensimmäisenä ja byrokratia sitten minun mielestä olen ihan tyytyväinen Suomen tullin toimintaan, mutta sitten meillä on se Venäjän tulli siinä vielä myöskin, että sanoisin varmasti se kulttuuri, että ne asioiden hoitamisen tyyliä että tullilla on aika hyvät järjestelmät ja Ensto käyttää hyvin niitä. Suomen puolella tullaus sujuu ihan hyvin, mutta en sitten tiedä miten Venäjän puolella että usein minulta pyydetään kaikkea maan ja taivaan välillä... ihan kaikenlaista että sitten semmoista että voiko tehdä näin ja voiko tehdä niin, mutta eihän se nyt kuolemaksi ole. Kyllä minäkin pyrin totta kai heitä jeesiä ja auttaa, mutta pitää muistaa vaan et tekee kaiken lakien ja normien sisällä.

I: Joo

IP: Että heilläkin on sellainen kulttuuri että tahtotila on saada asiat vaan hoidettua.

I: Miten noista kulttuurieroista, onko sinulla antaa jotain esimerkkiä? Onko sinulla tullut vastaa mitään semmoista tilannetta mistä sinä olet huomannut ne erot?

IP: Ööh.. no kolmas kieli kun puhutaan englanniksi, niin se on meille sitten tietysti se että miten tullaan ymmärretyksi ja sitten tämä että minä en oikeasti tiedä mitä kaikkea

ne siellä tarvitsee tehdä että se tavara menee perille asti, että minä teen parhaani täällä että tosiaan he saavat ne sen näköisenä kun pitääkin tulla ja just asiakirjat ja näin niin.

I: Sinä sanoit tuosta byrokratiasta vielä että..?

IP: No se just liittyy siihen etten oikein tiedäkään mitä kaikkea siinä on, että sertifikaatteja lähetellään ja tehdään, mutta minulla ei niistä vielä ole tietoa.

I: Joo.

IP: Eli just kaikki leimat ja asiakirjat pitää olla tietynlaisia aina ja ne pitää stemmata aina ja se on niin kun tarkkaa.. tarkkuutta vativaa.

I: Onko se silleen että sen leiman pitää olla tietyn mallinen vai?

IP: Joo tietyn mallinen, värinen ja tietyssä kohtaa ja kyllä minäkin kyseenalaistin niitä alussa.

I: No mitäs haasteita Venäjän viennissä voisi olla jos ajatellaan logistiikkayrityksiä niin mitä muita haasteita voisi olla?

IP: No meillä on kyllä sitä kielihaastetta, että meillä DSV:n kontaktihenkilö puhuu venäjää ja jotain suomea ja sitten meillä on ollut ihan semmoisia ihme keskusteluita et ei ymmärretä toisiamme.

I: Miten me voisimme kehittyä Venäjän kaupan käynnissä?

IP: No minä salaa haaveilen siitä, että nekin järjestäytyisi että niilläkin olisi kaikki sähköisesti ja ne toimisi niin kuin me.. haha.. se on minun tämmöinen tahtotila.. kansainvälisten lakien perustuen, niin että se olisi hienoa että ymmärrän kyllä että niin ei tule ikinä tapahtumaan, että kyllä hekin haluavat tehdä hankalaksi sen...

I: Joo. Oletko huomannut että Venäjän vastapakotteet olisivat vaikuttaneet työhösi?

IP: Ei ole vaikuttaneet tai en oikein osaa sitä kommentoida, kun aloitin vasta elokuussa.

I: Okei. Onko sinulla jotain lisättävää?

IP: No sen olen huomannut, että miten hankalaa ja erilailla tehdään naapurivaltion kanssa, mikä on ihan hullua, että siinä on haastetta mutta niin kun sanoin, niin sieltä löytyy sitä tahtotila että saadaan asiat hoidettua helposti ja tehokkaasti ja että se tulevaisuudessa jatkuu.

I: Okei kiitos haastattelusta!

IP: Kiitos!